



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Función preventiva y de control de la trabajadora social frente al Covid-19 en
la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Manrique García, Ivonne

ASESOR

Ruiz Vargas, Gladys

Lima, 14 de Mayo del 2021

DEDICATORIA

A mi familia en especial a mi madre, que es la razón por la cual sigo luchando por cumplir mis metas.

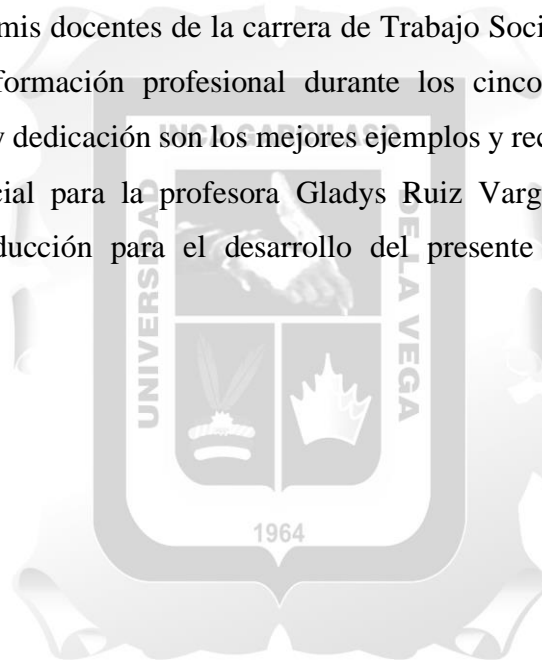
A mi hermana Marina por su apoyo condicional que me da cada día para cumplir mis sueños que siempre está acompañándome en los malos y buenos momentos y a mi madrina Edith que desde pequeña está a mi lado animándome y cuidándome.



AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a la Lic. Janinna Fuentes Yabar, jefa del Área de Servicio Social de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., quien contribuyo a mi desarrollo profesional a través de sus enseñanzas, orientaciones y experiencias compartidas, consolidando así mis competencias profesionales. El monitoreo y retroalimentación de las actividades llevadas a cabo, fortalecieron mis capacidades intelectuales y técnicas puestas al servicio de los colaboradores de la empresa.

Agradezco también a mis docentes de la carrera de Trabajo Social de la UIGV, quienes contribuyeron a mi formación profesional durante los cinco años de estudios; su compromiso, entrega y dedicación son los mejores ejemplos y recuerdos que siempre me acompañan. En especial para la profesora Gladys Ruiz Vargas, por su paciencia y experticia en la conducción para el desarrollo del presente trabajo de suficiencia profesional.



RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo describir las competencias profesionales adquiridas en la función preventiva y control que ejerce la trabajadora social frente al Covid-19 en la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., durante el periodo 2020. Este informe explica las principales funciones llevadas a cabo durante la experiencia profesional, así como las capacidades y competencias desarrolladas como parte del crecimiento profesional.

La experiencia profesional dentro de la empresa, movilizó un conjunto de capacidades y habilidades cognitivas y técnicas, permitiendo un desenvolvimiento asertivo dentro del Área de Servicio Social. Como profesional de la carrera de trabajo social se pudo plasmar los fundamentos y principios teóricos y éticos, que constituyen una directriz para el buen desempeño laboral, buscando ante todo contribuir al bienestar de los colaboradores de la empresa, que frente a la situación pandémica que se vive han requerido del control, monitoreo y actividades preventivas para salvaguardar su salud.

Las principales funciones dentro del Área de Servicio Social se enfocaron en gestionar los trámites en EsSalud para la atención inmediata del colaborador, promover campañas de salud periódica para descartar el virus, gestionar los descansos médicos, realizar el seguimiento y control de casos positivos y sospechosos de Covid-19, capacitar a los colaboradores sobre el cuidado que deben tener en el trabajo para evitar el virus, entre otros.

Concluyendo que la intervención del TS en situaciones de crisis sanitaria coadyuva al bienestar integral de los colaboradores, tanto a nivel físico como emocional, velando por el cumplimiento y asignación de los beneficios sociales.

Palabras claves: competencias profesionales, actividades preventivas, bienestar social, monitoreo, salud.

ABSTRACT

This report aims to describe the professional skills acquired in the preventive and control function exercised by the social worker against Covid-19 in the Company Operations, Services and Systems SRL, during the period 2020. This report explains the main functions carried out during professional experience, as well as skills and competencies developed as part of professional growth.

The professional experience within the company, mobilized a set of cognitive and technical capacities and abilities, allowing an assertive development within the Social Service Area. As a professional in the social work career, it was possible to capture the theoretical and ethical foundations and principles, which constitute a guideline for good work performance, seeking above all to contribute to the well-being of the company's employees, who in the face of the pandemic situation that vive have required control, monitoring and preventive activities to safeguard their health.

The main functions within the Social Service Area focused on managing the procedures in EsSalud for the immediate attention of the collaborator, promoting periodic health campaigns to rule out the virus, managing medical breaks, monitoring and controlling positive and suspected cases of Covid-19, train employees on the care they should take at work to avoid the virus, among others.

Concluding that the intervention of the TS in situations of health crisis contributes to the integral well-being of the collaborators, both physically and emotionally, ensuring compliance and allocation of social benefits.

Keywords: professional skills, preventive activities, social welfare, monitoring, health.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Introducción	Ix
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1. Descripción de la empresa o institución	12
1.1.1. Descripción del servicio	12
1.1.2. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	16
1.1.3. Actividad general o área de desempeño	19
1.1.4. Misión y visión	20
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	
2.1. Actividad profesional desarrollada	21
2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas	46
CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	
3.1. Marco Teórico	48
3.2. Teoría y la practica en el desempeño laboral	55
3.3. Acciones, metodologías y procedimientos	61
CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	72
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Programa de Intervención Social para la conservación de la salud frente al Covid-19</i>	23
Tabla 2. <i>Taller Informativo sobre Beneficios de las EPS</i>	28
Tabla 3. <i>Red hospitalaria de la Aseguradora Sanitas para afiliados</i>	32
Tabla 4. <i>Red hospitalaria de la Aseguradora Rímac para afiliados</i>	33
Tabla 5. <i>Programa de Intervención Social en Campañas de Control del Covid-19</i>	34
Tabla 6. <i>Taller para la Comunicación efectiva en las relaciones laborales</i>	37
Tabla 7. <i>Intervención Social en promoción de la salud oral y visual</i>	40
Tabla 8. <i>Áreas de desempeño laboral del trabajador social en las empresas</i>	59
Tabla 9. <i>Propuesta de Control del Estrés laboral por el Covid-19</i>	66



ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
<i>Figura 1.</i>	Organigrama de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas	13
<i>Figura 2.</i>	Plano de ubicación de la sede principal	16
<i>Figura 3.</i>	Puntos estratégicos de atención departamental	17
<i>Figura 4.</i>	Kit de protección del Covid-19 para personal técnico/operativo	27
<i>Figura 5.</i>	Material de presentación del Taller Informativo de las EPS	31
<i>Figura 6.</i>	Aplicación web del laboratorio autorizado	36
<i>Figura 7.</i>	Aplicaciones de gamificación empleadas en el Taller	40
<i>Figura 8.</i>	Publicidad del Convenio para la atención visual	44
<i>Figura 9.</i>	Publicidad del Convenio con la Clínica de Salud Dental	45
<i>Figura 10.</i>	Elementos del Plan de vigilancia, prevención y control del COVID-19	51
<i>Figura 11.</i>	Principales medidas de salud ocupacional	52
<i>Figura 12.</i>	Modelo del Binomio teórico-practico del Trabajo Social	56
<i>Figura 13.</i>	Bases de actuación del Modelo Sistémico	63
<i>Figura 14.</i>	Características del Modelo Psicodinámico	64
<i>Figura 15.</i>	Relaciones Humanas bajo el Modelo Humanista-existencial	65

INTRODUCCIÓN

El rol del trabajador social es necesario e importante dentro de las organizaciones para contribuir al bienestar de los colaboradores, asegurando el cumplimiento de los beneficios sociales y la prestación de ayuda frente a situaciones críticas. Frente a la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial debido al Covid-19, la función del profesional en trabajo social ha develado nuevos retos y requerimientos para cumplir eficazmente esta tarea profesional.

Nunca antes como hoy en día, se requirió de la participación del trabajador social en diferentes áreas, siendo las empresas u organizaciones, una de estos ámbitos de acción, donde resulta prioritario contar con estos profesionales ya que están encargados de atender las necesidades y requerimientos de los colaboradores, que tiene como principal problema el riesgo en la salud personal y familiar, debido al Covid-19. El profesional de la carrera de trabajo social, debe atender oportunamente estos casos y brindar soluciones frente al problema, ya que uno de los casos recurrentes es la solicitud de adelantos de sueldos o prestamos de dinero de la empresa, para comprar el balón de oxígeno que necesitan para salvar su vida.

La carrera de trabajo social implica tener la vocación de servicio, velando por los derechos y beneficios sociales de las personas en riesgo. Dentro de las organizaciones, el trabajador social da soporte y orientación a los colaboradores que presentan dudas sobre temas de su competencia profesional, analiza la situación de los colaboradores que presentan problemas a título personal o de índole familiar y que requieren ser asistidos de forma inmediata, velando por el cumplimiento de los beneficios sociales. También es parte de sus funciones realizar las gestiones administrativas con EsSalud, EPS y otras con las que se tengan convenio, para la asistencia y protección de los colaboradores que presentan situaciones fortuitas como enfermedades o accidentes.

En tal sentido, la experiencia profesional en el Área de Servicio Social de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., permite consolidar las competencias profesionales de la carrera, haciendo uso de las capacidades de comunicación, de gestión administrativa, de acompañamiento y de evaluación. La actual situación demanda

reforzar los procesos de intervención social vinculados a las estrategias de cuidado y preservación de la salud.

El trato cercano con los casos vulnerables de colaboradores infectados por el virus, desarrolla la empatía, fortalece el espíritu de solidaridad. A pesar del miedo que como toda persona se siente de ser contagiado por el terrible virus del Covid-19, se prioriza la atención inmediata y se activa los mecanismos de contención frente a los casos de Covid, dando descansos y licencias a los colaboradores infectados, también se deriva a los colaboradores para que se realicen las pruebas de despistaje cuando se reporta en su área de trabajo un caso positivo de algún compañero.

La experiencia laboral ha significado un enriquecimiento profesional, donde se pone a prueba todos los conocimientos asimilados durante la formación académica. Movilizando nuevas habilidades y acciones de mejora para resguardar la integridad de los colaboradores, actuando en coherencia con los principios éticos de la profesión y las normas internas de trabajo.

Se puede afirmar que los niveles de intervención del profesional en trabajo social en las organizaciones frente a la actual pandemia del Covid-19 es fundamental para ayudar a los colaboradores que forman parte, asistiéndolos oportunamente y garantizando que reciban los beneficios sociales que les corresponde por derecho.

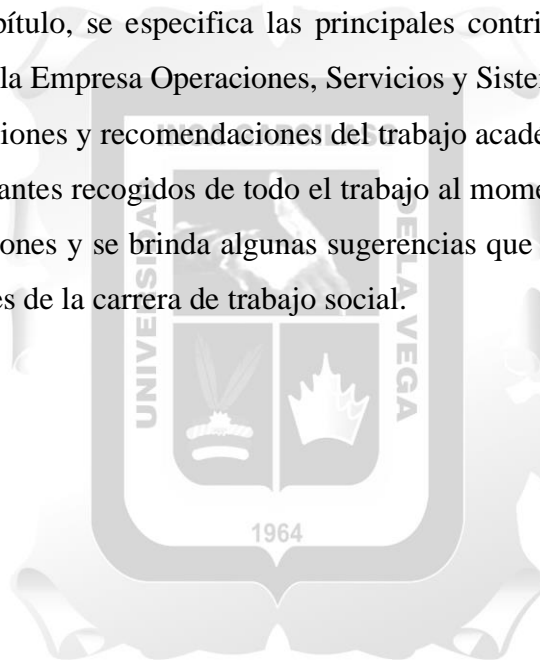
El presente trabajo de experiencia profesional se organiza en cuatro capítulos, que detallan los aspectos importantes del desempeño laboral. El primer capítulo describe aspectos generales de la organización, dando a conocer los servicios que presta la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L. a sus clientes, también detalla la ubicación geográfica y las características del entorno donde desarrolla sus operaciones, incidiendo en el contexto socioeconómico que le rodea. De otro lado, se describe las actividades generales llevadas a cabo por el Área de Servicio Social y se enuncia la misión y visión, que describe en esencia la declaración de principios de la empresa.

En el segundo capítulo, se abarca la descripción de la actividad profesional desarrollada en el área de Servicio Social, donde se detalla las intervenciones ejecutadas

con los colaboradores operativos y administrativos. También se explica el propósito del puesto en que se realiza el ejercicio profesional, indicando lo que persigue el profesional en trabajo social y se detalla las funciones asignadas por el Área de Servicio Social

En el tercer capítulo, se desarrolla la fundamentación de la relación entre la teoría y la práctica del desempeño en trabajo social, argumentado o apoyado por la teoría de algunos autores. También se describe las principales acciones, metodologías y procedimientos puestos en práctica durante la experiencia profesional. De esta forma se traslada información valiosa del ejercicio profesional, lo cual para llevarse a cabo se guía de las buenas prácticas, modelos y enfoques del trabajo social.

En el cuarto capítulo, se especifica las principales contribuciones a partir de la experiencia laboral en la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., enunciando las principales conclusiones y recomendaciones del trabajo académico, donde se destaca los aspectos más relevantes recogidos de todo el trabajo al momento de generalizar para establecer las conclusiones y se brinda algunas sugerencias que pueden servir de ayuda para otros profesionales de la carrera de trabajo social.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la empresa o institución

1.1.1 Descripción del servicio

Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., es una empresa de profesionales que se dedica a la ejecución de servicios de tercerización, para la minería, petróleo, pesca, logística, comunicaciones, transporte y comercio, brindando un servicio de calidad a las empresas transnacionales y nacionales. La empresa cuenta con sus propios recursos humanos y materiales, teniendo amplia experiencia en el mercado nacional, posicionada en 15 departamentos del Perú.

La empresa se caracteriza por brindar un servicio oportuno y cumple los estándares de calidad exigidos, lo cual le ha permitido crecer y ganar el prestigio frente a las empresas transnacionales. Entre los principales servicios que brinda se cuenta la distribución de combustible a las empresas mineras, consultoría en sistema de gestión SSMA (Seguridad, Salud y Medio Ambiente), servicio logístico, suministración de equipos, soporte técnico de telecomunicaciones y muchos otros servicios que las empresas necesitan para su normal funcionamiento.

Por tanto, la empresa cuenta con un equipo multidisciplinario de nivel técnico y profesional, que brindan soluciones efectivas ante los requerimientos de otras organizaciones, para lo cual cumplen normativas y protocolos que se ajustan a las necesidades de sus clientes. Dentro de las ventajas competitivas que tiene la empresa consta el compromiso y cuidado con los procesos que realizan, la mejora en los proyectos que asume, la flexibilidad y adecuación frente a los cambios del entorno, la capacidad de respuesta frente a sus competidores. La empresa ha recibido grandes reconocimientos que lo posicionan dentro del rubro que brinda múltiples servicios, obteniendo el especial reconocimiento de las empresas SGS, ISEM (Instituto de Seguridad Minera), Corporación HODELPE, Achilles, entre otros, a lo largo de sus diecinueve años de funcionamiento.

La empresa se organiza en varias áreas que mantienen coordinación y una fluida comunicación, pero todas ellas rinden cuenta a través de informes y reportes periódicos a la Gerencia de Operaciones. A continuación, se presenta el organigrama de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., que describe la columna vertebral de la organización.

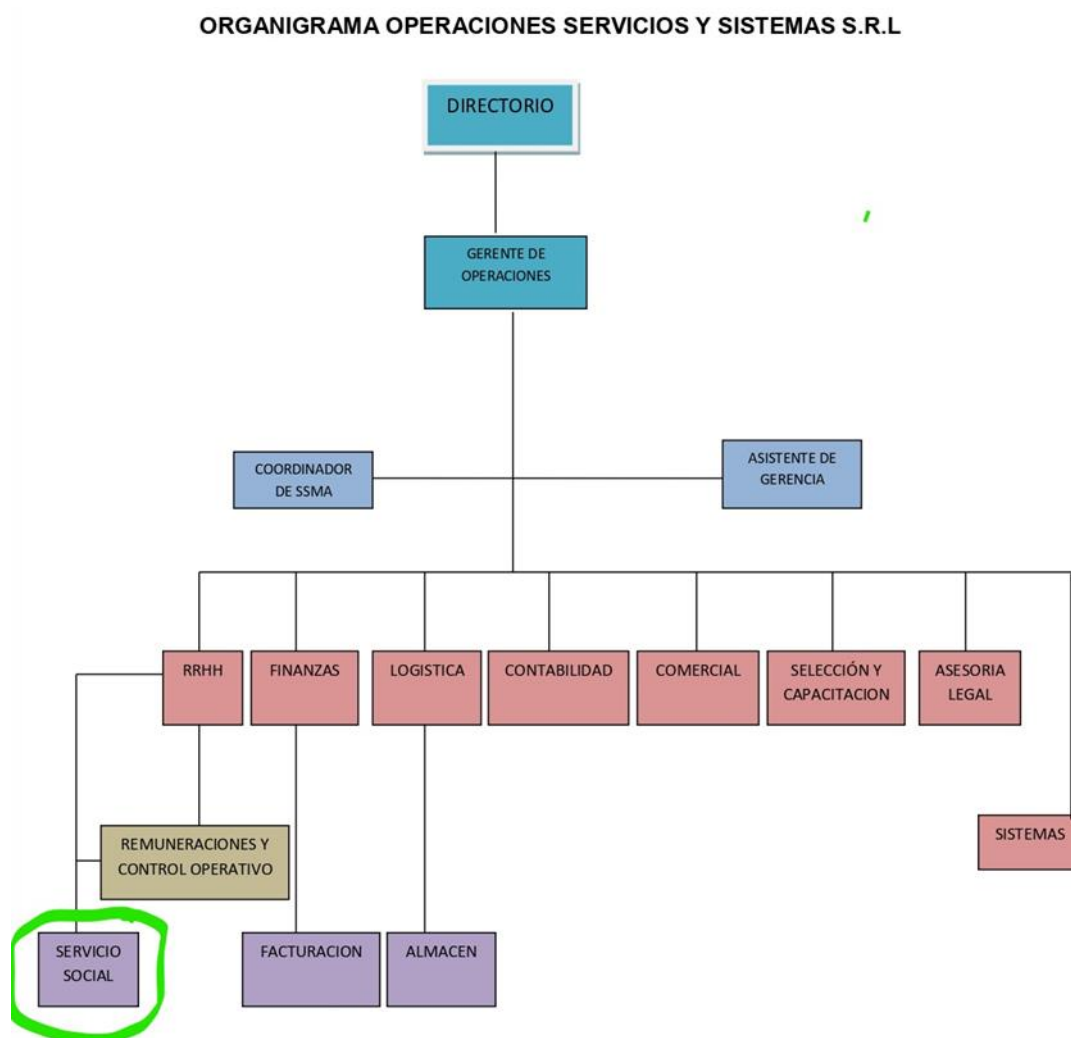


Figura 1. Organigrama de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas

En la jerarquía más alta del organigrama se encuentra el directorio de la empresa conformada por varias personas asignadas por los accionistas, quien supervisa y controla el buen funcionamiento de toda la organización, adopta las decisiones importantes de índole financiero, celebra contrato con otras entidades, establece los lineamientos y directrices del manejo de la empresa.

En segundo nivel del organigrama se tiene a la Gerencia de Operaciones, cuya área se encarga de planificar, dirigir y asegurar el buen manejo de los recursos de la empresa con la finalidad de lograr en el tiempo previsto los objetivos trazados. Su labor implica un rol determinante en la toma de decisiones, control de los procesos que se llevan a cabo en la empresa y la capacidad para dar solución a los problemas que se presenten. Como insumo para poder adoptar determinaciones importantes, solicitara cada vez que lo considere conveniente y necesario, informes y reportes a las jefaturas de las demás áreas de la empresa.

En el tercer nivel del organigrama se tiene a la Asistencia de Gerencia, quien organiza y mantiene toda la documentación ordenada del área de Gerencia de Operaciones, debiendo realizar las tareas administrativas correspondientes que faciliten el desarrollo de las funciones del gerente. En esa misma línea se encuentra el área de Coordinación de SSMA (Salud, Seguridad y Medio Ambiente), quien vela por la capacitación oportuna de los trabajadores que ingresan a la empresa capacitándolos sobre la seguridad y salud en el trabajo, las medidas de protección personal, para el buen desarrollo de sus funciones.

En el cuarto nivel, se tiene a las siguientes áreas: Recursos Humanos, Finanzas, Logística, Contabilidad, Comercial, Selección y Capacitación, Asesoría legal, Sistemas. Todas estas áreas se mantienen interconectadas y sus funciones son importantes para una adecuada dinámica organizacional.

El área de Recursos Humanos se encarga del reclutamiento y selección del personal, brindar inducciones y capacitaciones sobre temas de relaciones laborales y otros; en general implica organizar, gestionar y administrar los empleados de una empresa. Dicha tarea lo realiza de la mano del Área de Servicio Social, quien se encarga de gestionar las capacitaciones para el personal según las necesidades que estos presenten, también vela por los beneficios sociales de los trabajadores de acuerdo a ley.

El Área de Finanzas se encarga de la parte económica de la empresa, busca el equilibrio óptimo en el manejo de los ingresos y las salidas de dinero, determinando la necesidad de un crédito, así como analiza las inversiones que debe realizar la empresa.

También se encarga de realizar los pagos de la empresa y gestiona las partidas de gastos e ingresos de la misma.

El Área de Logística se hace cargo de la provisión de materiales de manera eficaz y oportuna, a fin que se cuente con los insumos necesarios para el desarrollo del trabajo en la empresa y se atienda debidamente a los clientes. Maneja un sistema de control, para verificar las entradas y salidas de materiales, gestionando con los proveedores la compra de materiales.

El Área de Contabilidad se encarga de registrar, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones ejecutadas por la empresa, lo cual es una herramienta fundamental en el desarrollo de las organizaciones. Esta área debe tener al día las declaraciones ante la SUNAT, elaborar los balances y otros documentos importantes de gestión financiera y económica.

El Área Comercial se encarga de establecer contacto con los clientes regulares y potenciales, con la finalidad de venderles los servicios que presta la empresa, así como también algunos productos. Esta área es importante para mantener la supervivencia de toda la empresa, pues sin el establecimiento de lazos comerciales, la organización no podría subsistir. Por tal razón, los colaboradores administrativos que forman parte del equipo poseen elevadas habilidades sociales, estrategias de convencimiento y persuasión, para mantener su cartera de clientes y ampliarlas.

El Área de Asesoría legal, se encarga de ver la parte jurídica dentro de la empresa, velando porque esta no infrinja la ley, analizando los mecanismos de defensa frente a alguna demanda judicial y anticipando a los socios del efecto de las acciones que pretenden llevar a cabo, siempre actuando en el marco de la ley para evitar conflictos posteriores.

El Área de Sistemas tiene como función administrar los sistemas operativos y brindar soporte sobre el uso de los computadores centrales o corporativos, con la finalidad de garantizar la continuidad del funcionamiento de las máquinas y del "software" en su más alto nivel y facilitar su utilización a todos los sectores de la comunidad de la empresa.

1.1.2 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico

La sede principal de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., se ubica en Av. 28 de Julio 1397 en el distrito de Miraflores en el departamento de Lima. Mientras que su sede de Operaciones se ubica en el distrito de Surquillo. Ambas se centralizan en la ciudad de Lima, por ser un punto estratégico para realizar sus operaciones comerciales.

Teniendo en cuenta que las empresas grandes suelen tener su sede principal en la ciudad capital del país, de donde les resulta más fácil coordinar visitas y entrevistas con los representantes de otras empresas interesadas en adquirir sus servicios, quienes también tienen sede en la capital.

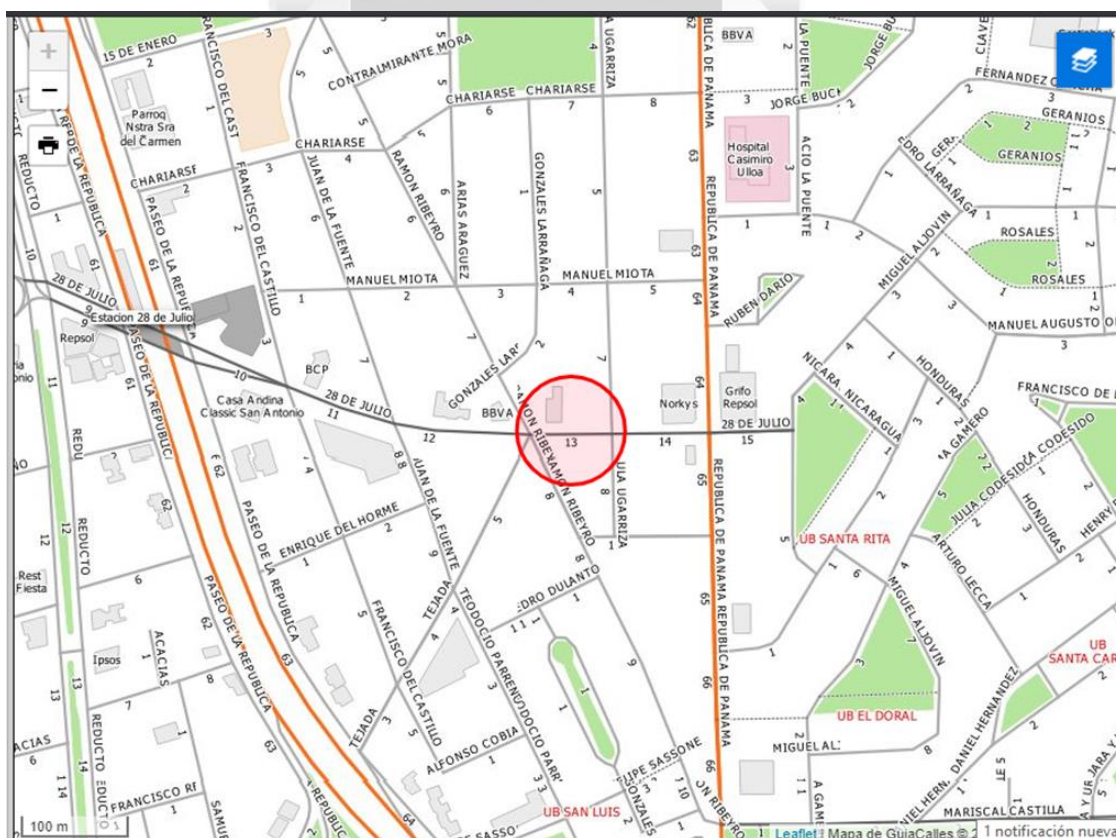


Figura 2. Plano de ubicación de la sede principal

Además, la empresa cuenta con quince puntos de atención en las ciudades de Chiclayo, Cajamarca, Cuzco, Puno, Piura, Tacna, Huaraz, Huancayo, Iquitos, Chimbote, Huacho, Huánuco, Trujillo, Arequipa y en el sur chico de Lima.

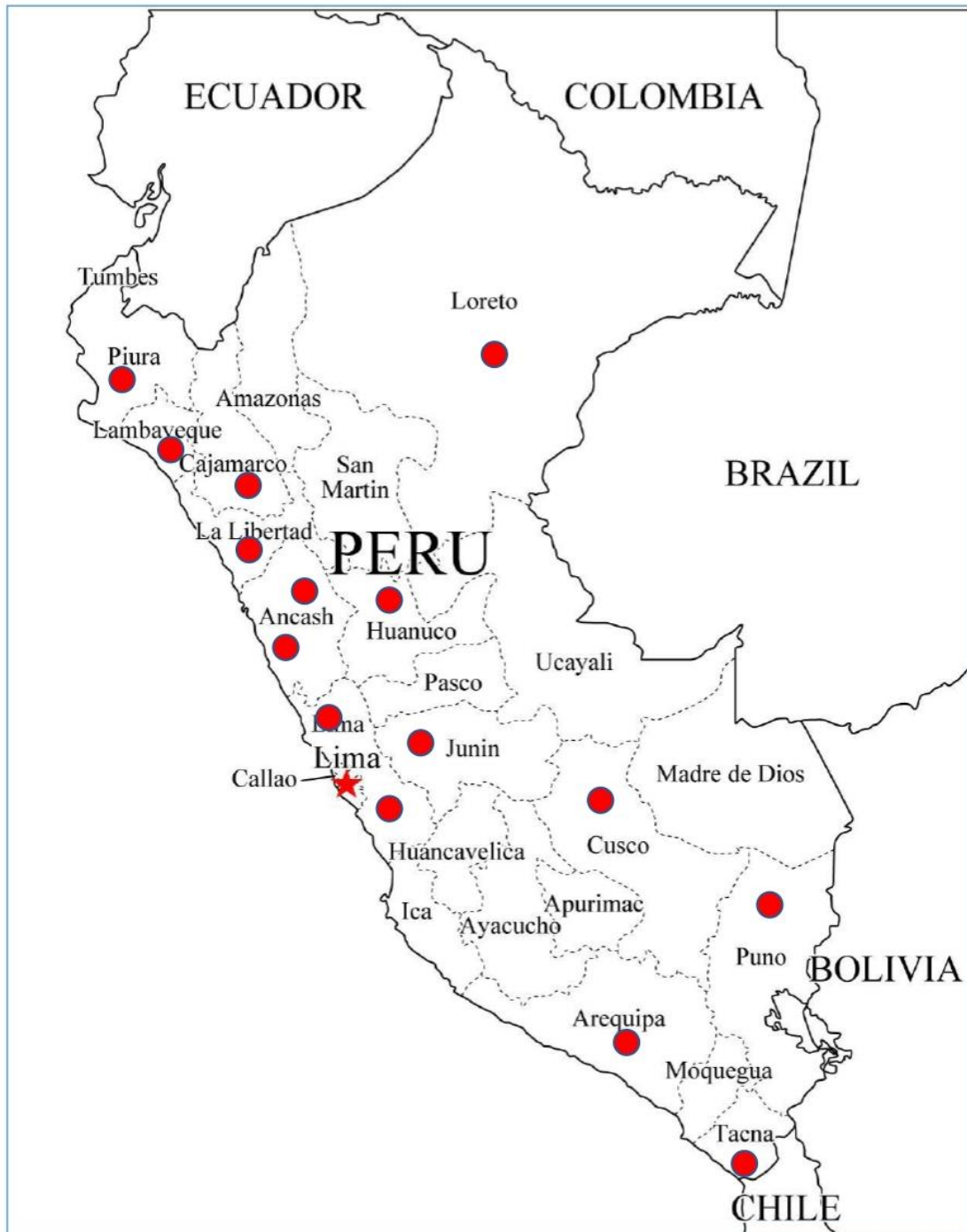


Figura 3. Puntos estratégicos de atención departamental

Los puntos establecidos a nivel nacional le permiten a la empresa estar cerca de sus principales clientes, respondiendo rápidamente a la demanda del mercado. Siendo sus principales clientes las empresas Primax, Pecsá, Nestle, Alcon, Cemensa, Nexo, Terpel, Gazel, Mexichem, ZTE.

Durante el periodo 2020, se dio un descenso en la prestación de servicios a las empresas con que venía trabajando, pero poco a poco esto se ha ido regularizando y conforme pase la crisis sanitaria del Covid-19, se espera recobrar el flujo del movimiento económico.

La situación socioeconómica de la empresa durante los últimos años ha sido satisfactoria, logrando un crecimiento y reconocimiento en el mercado, por los servicios que presta, producto de esto es que la empresa amplía sus centros de atención al cliente, de norte a sur del Perú.

Debido a su reconocimiento empresarial, es que ha ganado varias premiaciones y reconocimientos, además ha generado mayor empleo a las personas, teniendo en su planilla a 498 operarios con preparación técnica y oficios aprendidos; mientras que en el área administrativa cuenta con 42 empleados.

La empresa es una entidad jurídica que cumple con el pago de sus tributos y tiene amplia capacidad crediticia en el sistema bancario, motivo por el cual a través de los años ha podido crecer debido a los préstamos y compromisos asumidos para expandirse a diferentes regiones.

La imagen ganada por la empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., le favorece frente a la competencia, buscando satisfacer las necesidades de otras empresas, las cuales se fidelizan y establecen una relación comercial permanente y suelen ser sus mejores referentes para ganar nuevos clientes.

La empresa se responsabiliza del mejoramiento continuo de sus procesos y también de la gestión de la capacitación para sus empleados, asegurando que estos optimicen las tareas que realizan. Mediante la inducción y monitoreo permanente aseguran un proceso de calidad. Las auditorías en Seguridad, Salud y Medio Ambiente, desarrolladas desde el año 2006 hasta la actualidad, ubica a la empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., como una de las cuatro empresas líderes en esta área durante los últimos cinco años consecutivos.

1.1.3 Actividad general o área de desempeño

El servicio profesional prestado se da específicamente en el Área de Servicio Social, el cual depende del Área de Recursos Humanos. Al respecto, el Área de Servicio Social representa un nexo entre los colaboradores con el área de RR.HH., atendiendo las consultas, solicitudes de los colaboradores y gestionando los trámites pertinentes para que se le otorgue los beneficios sociales adquiridos por derecho.

El principio máximo del Área de Servicio Social, es proteger a los colaboradores y a sus familias, asignándoles los beneficios de acuerdo a la legislación laboral y a la normativa que va aprobando el Ministerio de trabajo, EsSalud. Considerando que la mayoría de colaboradores tienen sus derechos habientes que dependen de él, quienes también deben ser registrados para recibir la atención en salud, las asignaciones y bonificaciones familiares, así como participar de los programas y actividades diseñados por la empresa para la integración del colaborador y su familia.

El Área de Servicio Social de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas coordina la realización de actividades sociales, culturales, recreativas, salud, orientación, capacitación; lo cual en algunos casos requiere que se establezcan coordinaciones con otras áreas como de mantenimiento, calidad, consultoría, procesos. (Centro Latinoamericano de Trabajo Social, s.f.).

Los programas que diseña el Área de Servicio Social está orientado a una intervención sistémica, considerando importantes a todos los integrantes de la empresa, donde se busca dinamizar y mejorar las relaciones internas. De esta manera se crea un ambiente o clima institucional adecuado para obtener un desempeño efectivo.

Los valores de la empresa orientan el accionar del Área de Servicio Social al cumplimiento de la honestidad, pasión, excelencia en el servicio, responsabilidad y compromiso, respeto y humildad, unión. La honestidad constituye el valor principal pues en las evaluaciones e informes resalta la verdad y transparencia; la pasión es otro valor que distingue al trabajador social pues desarrolla su carrera con vocación de

servicio; la excelencia en el trabajo social se brinda a través de la optimización en las gestiones y procesos del área los cuales son brindados con calidad.

La experiencia profesional en esta área fue enriquecedora y permitió brindar una ayuda importante a todos los colaboradores, promoviendo una cultura preventiva frente al Covid-19. En esta época de pandemia, la mayor parte de los servicios se orientaron hacia el cuidado en el trabajo, mediante capacitaciones sobre los protocolos sanitarios para ejecutar sus funciones.

La comunicación ha sido constante y fluida entre el área de servicio social y el área de recursos humanos, con la finalidad de brindar la ayuda oportuna a los colaboradores frente a situaciones de emergencia.

1.1.4 Misión y visión

La visión y misión de la empresa constituyen los pilares de su éxito, representan una huella e identidad institucional, proyectada hacia sus grupos de interés, principalmente los usuarios del servicio o clientes. Otorgan el prestigio de la marca y direccionan la forma en que cumplirá las metas. (Luco, s.f.)

➤ Misión

La Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L brinda un valor agregado a los procesos productivos de sus clientes a través del soporte operativo, administrativo y logístico, cubriendo sus necesidades con calidad y servicio oportuno.

➤ Visión

Convertirse en la primera opción en consultoría empresarial especializada en desarrollo organizacional, innovación e identificación de oportunidades de negocio que le agreguen valor a los procesos de sus clientes a través del liderazgo en servicios.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. Actividad profesional desarrollada

La actividad profesional del trabajador(a) social orientado al área organizacional se enfoca en promover y lograr el bienestar de los trabajadores dentro y fuera del ambiente de trabajo, mediante programas diseñados especialmente para ellos, de manera que alcancen una mejor calidad de vida laboral y familiar.

Al respecto Arbeláez (2008) afirma que el profesional en trabajo social desarrolla el papel de mediador entre la plana directiva de la organización y el nivel operativo, empleando una serie de estrategias adquiridas en su formación académica, contribuyendo a elevar la productividad partiendo del reconocimiento de los colaboradores. El trabajador/a social tiene la capacidad de proyectarse como un profesional integro, pensante y racional, con un alto sentido altruista, ético, académico y político; con sensibilidad para ponerse en la posición del otro y teniendo una actitud de flexibilidad frente al cambio. Además, posee un perfil investigativo, con capacidad crítica, reflexiva, argumentativa y sistemática.

En efecto, la trabajadora social dentro de la empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., desarrolla un rol intermediador entre el Área de Recursos Humanos y los colaboradores, así como también entre la Gerencia de Operaciones y los colaboradores. Esto en el afán de conciliar acuerdos y beneficios en favor de los trabajadores, para que estos trabajen más motivados y por ende se obtenga resultados favorables para la organización.

La trabajadora social debe velar por los derechos del trabajador dentro de la empresa, en lo que respecta al aseguramiento de sus beneficios sociales, proponer mecanismos que garanticen adecuadas condiciones de trabajo. Debe orientar a los trabajadores nuevos acerca de la declaración de datos en los formatos pertinentes de sus derechos habientes y dar a conocer el manual de seguridad y salud en el trabajo. Mas aún en tiempos de Covid-19, se han fortalecido las capacitaciones sobre las

medidas de seguridad en el trabajo a fin de evitar un contagio masivo y poder proteger a los trabajadores.

Las actividades ejecutadas por la trabajadora social son informadas y aprobadas por el área de Recursos Humanos, quien contribuye y apoya al desarrollo de los programas de intervención propuestas por el área de Servicio Social. Toda labor inicia por la planificación, organización, ejecución y evaluación de los programas establecidos.

En tal sentido, la trabajadora social maneja los conocimientos teóricos y técnicos de los procesos de gestión para lograr un cambio significativo en el entorno laboral, haciendo uso de diferentes canales de difusión, tales como la pagina web de la institución, los murales y paneles de las oficinas, las invitaciones a los correos de los trabajadores, la comunicación verbal de los jefes inmediatos. Por eso la trabajadora social es una comunicadora efectiva de las actividades a llevarse a cabo bajo la dirección de su área, diseñando un buen programa que resulte atractivo a los colaboradores, pues están hechos pensando precisamente en ellos.

Es conveniente que el Trabajador Social (TS) realice sus aportes en la creación de procedimientos, de políticas que establezcan un mejor funcionamiento dentro de las empresas, porque el profesional del Área de Servicio Social aporta la visión tanto del empresariado como de los propios trabajadores, para lograr una conjunción de intereses comunes. (Velázquez, 2016, p. 11)

Por eso, es de suma importancia que las actividades que realice el TS estén orientados a lograr el equilibrio entre los intereses del empleador con los intereses de la fuerza laboral. De la integración y concientización de los beneficios para ambas partes se obtiene un clima organizacional favorable y la satisfacción con el trabajo.

Entre las actividades destacadas desarrolladas por la trabajadora social esta las capacitaciones para el cuidado de la salud frente al Covid-19, también las asesorías en cuestión a los nuevos programas de salud de las EPS, taller para el control del estrés laboral y mejora de las relaciones laborales, talleres para el uso correcto de los equipos

de protección personal, campañas preventivas de salud A continuación, se detalla algunos de los programas de intervención ejecutados por el área de Servicio Social.

Tabla 1.

Programa de Intervención Social para la conservación de la salud frente al Covid-19

Nombre del Programa	“Cuidando la salud individual de los colaboradores, cuidamos la salud organizacional”
Objetivo General	Desarrollar una conciencia social sobre el riesgo para la salud que constituye el Covid-19, adoptando nuevos hábitos y mecanismos de trabajo a fin de salvaguardar el bienestar de los colaboradores y sus familias, como una práctica continua de responsabilidad social mientras dure la pandemia.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar las nuevas orientaciones para el control de la salud de los colaboradores técnicos, al inicio y al término de sus actividades operativas. 2. Adoptar nuevas formas de trabajo administrativo, mientras dure la pandemia del Covid-19, gestionando adecuados canales de comunicación y regulando los horarios de atención.
Justificación	<p>Debido al alarmante crecimiento del Covid-19, que se propaga rápidamente en el mundo y en la sociedad peruana, afectando la salud y cobrando la vida de miles de personas, perjudicando la economía y el trabajo. Se considera necesario adoptar medidas pertinentes y urgentes que permita el desarrollo del trabajo seguro, resguardando la salud de los colaboradores de la empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L. dirigido al personal operativo y administrativo.</p> <p>La gestión de la capacitación constituye una medida de prevención frente al riesgo del contagio del Covid-19, con la finalidad de adquirir buenas prácticas que protejan al colectivo de la organización. Solo asegurando el bienestar de los trabajadores, se podrá dar continuidad a las actividades de la</p>

	<p>empresa, proveyendo un ingreso económico para ambas partes, en razón a eso, se hace necesario establecer nuevos lineamientos para el desarrollo del trabajo presencial y remoto.</p>
<p>Desarrollo de actividades</p>	<p>a) Con el personal técnico u operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lleva a cabo la capacitación en la sala de reuniones de la oficina principal de cada ciudad con sede de la empresa, separando las sillas de manera que se respete el distanciamiento social obligatorio para evitar cualquier tipo de riesgo por contagio. • Se proyecta un video institucional grabado con anterioridad (antes de la pandemia), donde se ve el desarrollo de las actividades rutinarias de un área operativa de trabajo de la empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L. • Se les pide analizar de qué forma se puede variar el desarrollo de sus actividades, garantizando el contacto seguro al momento de realizar el trabajo, a fin de que no se genere el riesgo de contagio por el Covid-19. • Se les explica cuáles son las formas más comunes de adquirir el contagio del Covid-19, así como también las consecuencias que este tiene para la salud. • Se les da un cuarto de hoja de color (arco iris) para que coloquen sus sugerencias o propuestas a fin de encontrar y debatir con ellos las soluciones. • Luego de leer sus respuestas se seleccionan las más pertinentes para ser debatidas y fortalecer los mecanismos de seguridad en el trabajo al momento de ejecutar las funciones rutinarias del área. • Se establece medidas de seguridad antes, durante y después del desarrollo del trabajo. • La trabajadora social redacta por escrito los acuerdos y lineamientos establecidos en la reunión, que es transmitida en la pizarra digital.

	<ul style="list-style-type: none">• Se forman círculos grandes de cada área operativa de trabajo, para que propongan una frase motivadora para luchar en el trabajo contra el Covid-19.• Luego un representante de cada equipo escribirá en una tira de papelote, su frase elegida y saldrá a decirla en voz alta.• Se vota por la frase más motivadora para que esta se imprima en letras grandes o una gigantografía y se coloque en un lugar estratégico de cada sede de la oficina, para animar y recordar que se vive en tiempos de pandemia y debe practicarse el cuidado responsable.• Al finalizar se entrega a todos los participantes un kit de prevención del Covid-19, el cual contiene un paquete de 10 unidades de la mascarilla KN-95, un frasco pequeño de alcohol en gel, una careta facial de acrílico y un sujetador. <p>b) Con el personal administrativo</p> <ul style="list-style-type: none">• Se lleva a cabo la capacitación mediante un enlace virtual de la cuenta zoom institucional.• Se da la bienvenida a los participantes y se tramite un video sobre la tasa de crecimiento del Covid-19 en nuestro país y la forma en que otras sociedades están desarrollando sus actividades empresariales.• Se les comparte un enlace de la herramienta padlet para que ingresen y coloquen sus ideas sobre los lineamientos para el trabajo remoto.• La trabajadora social junto al encargado de recursos humanos, leen alternadamente las sugerencias de los colaboradores administrativos y extraen algunas ideas que coinciden con el documento normativo previamente esbozado.• Se fortalece las ideas pertinentes que están orientados al desarrollo de un trabajo organizado.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • De otro lado, se expone los principales beneficios de desarrollar el trabajo remoto, dando a conocer que debe existir la coordinación constante entre las áreas complementarias. • También se indica que se medirá el rendimiento en base al informe que de cada jefe encargado del área y que frente a cualquier duda deberán solicitar ayuda a este. • Luego se envía un enlace de mentimeter para que participen en algunas preguntas y dinámicas sobre la nueva forma de trabajo. • Se trasmite un video de la canción color esperanza de Diego Torres, a la cual se pide acompañar con el canto y las palmas, aperturando todos sus micrófonos. • Finalmente, se les indica que deben apersonarse a sus oficinas a recoger durante esa semana un kit de trabajo, el cual incluye dos USB de 128 GB, 1 millar de hojas bond, tres cajas de lapiceros.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sala de reuniones ✓ Sillas ✓ Equipo multimedia ✓ Pizarra digital ✓ Plumones ✓ Papelotes ✓ Hojas de color (arco iris) ✓ Limpiatipo ✓ Paquete de mascarillas KN-95 ✓ Frascos de alcohol en gel ✓ Caretas acrílicas ✓ Internet ✓ Plataforma Zoom ✓ Herramienta padlet y mentimeter ✓ USB de 128GB ✓ 1 millar de hojas bond

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 cajas de lapiceros.
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso ✓ Responsabilidad social ✓ Respeto ✓ Compañerismo ✓ Comunicación efectiva ✓ Participación activa
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los Se alcanzo un adecuado compromiso de los colaboradores administrativos y operativos, en el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el cuidado de la salud, presentando un menor número de casos reportados que el primer semestre del 2020. ➤ Se mantuvo una comunicación efectiva y fluida con los jefes de área a fin de detectar oportunamente los casos positivos, a los cuales a la mínima sospecha de un trabajador con síntomas de Covid-19, se les agendo una cita con el laboratorio de convenio para que les realice la prueba molecular.



Figura 4. Kit de protección del Covid-19 para personal técnico/operativo

Tabla 2.

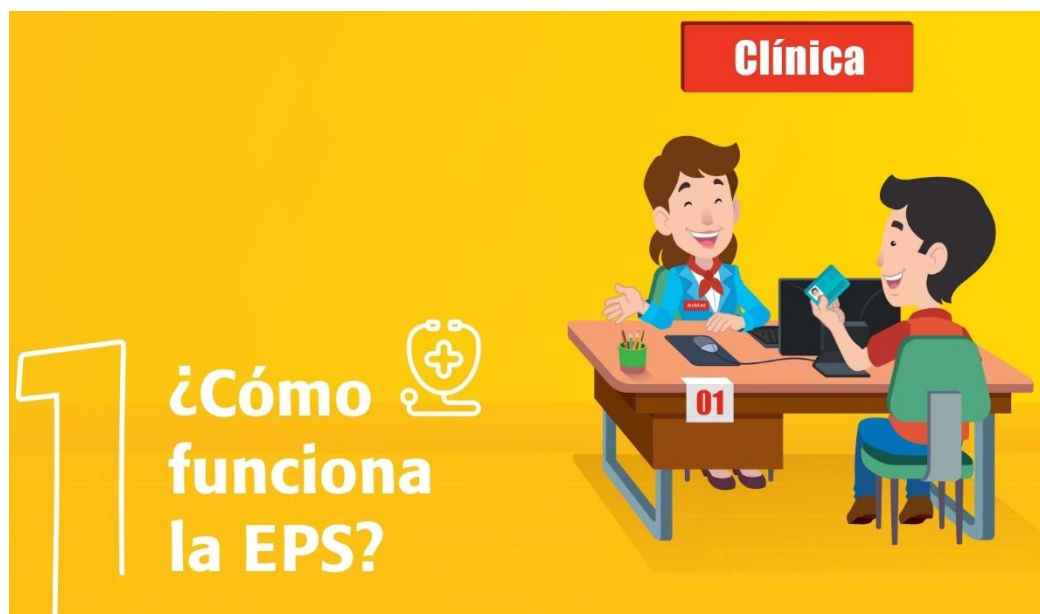
Taller Informativo sobre Beneficios de las EPS

Nombre del Programa	“Informándonos sobre los Planes y Programas de Salud, se puede decidir mejor”
Objetivo General	Brindar información y orientación sobre los programas de atención de la salud privados, para que adopten una afiliación adicional de estar interesados, como una forma de estar preparados frente a la enfermedad del Covid-19.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar información sobre los programas privados de aseguramiento de la salud, a fin que puedan determinar cuál es el más conveniente. 2. Orientar sobre el llenado de los formatos para su afiliación a la EPS de su elección, a los trabajadores interesados en tener otro seguro de salud frente al riesgo coyuntural.
Justificación	<p>La salud es lo principal y básico en todas las personas para realizar sus actividades cotidianas. Además, constituye un derecho fundamental que deben asegurar las empresas a sus trabajadores, ofreciendo distintas alternativas en los programas de salud, a fin que los trabajadores pueden sentirse más seguros junto a sus familias.</p> <p>Debido a la pandemia del Covid-19, la salud se ha visto expuesta a grandes riesgos, lo cual ha puesto en alerta a las personas, que no desean verse desamparados sin una adecuada y oportuna atención médica en los grandes hospitales del estado y EsSalud, donde no se encuentra camas UCI, incluso ni camillas, ni oxígeno.</p> <p>Por tal razón el Área de Servicio Social ha solicitado información completa a algunas aseguradoras, para conocer sus planes y beneficios, dando la opción que el trabajador elija alguno de ser su intención. De esta forma se busca proporcionar mayores mecanismos de protección de la salud a los trabajadores y sus familias.</p>

<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó la invitación a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa a través de sus correos personales y corporativos, invitándoles al taller informativo. ✓ En el correo enviado se indica el enlace Zoom al que deberán ingresar, día y hora a llevarse a cabo. ✓ El día del taller se ingresa 10 minutos antes y se comprueba que estén activos todos los recursos de la plataforma. ✓ Se coordina con los jefes de área para que hagan el recordatorio oportuno a su equipo de trabajo de forma verbal y llamándoles en el día pactado del taller. ✓ Se va admitiendo a los participantes dando una tolerancia de 5 minutos antes de iniciar el taller. ✓ Una vez transcurrido el tiempo, se da la bienvenida y se da a conocer las normas de participación para un adecuado desarrollo de la videoconferencia. ✓ La asistente social explica el propósito de la actividad y la importancia de contar con una EPS hoy en día en medio de la pandemia del Covid-19. ✓ Brinda ejemplos de algunos casos externos, donde gracias a la EPS se ha podido atender y salvar la vida de los trabajadores. ✓ Presenta mediante un ppt, los diferentes programas de aseguramiento privado de la salud: Rímac, Sanitas, Pacífico, La Positiva. ✓ Se explica los beneficios, cobertura, tarifario y condiciones de cada plan de salud, haciendo el comparativo mediante una tabla. ✓ Luego se brinda un espacio para absolver las consultas, contando con el soporte del Área de Recursos Humanos. ✓ Se realiza una votación por Zoom para que elijan después de lo detallado, con que programas es más conveniente afiliarse.
----------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mediante el conteo de votos automático se establece que se considerara los programas de las aseguradoras Rímac y Sanitas. ✓ Luego se procede a explicar la documentación que se debe completar para su afiliación, presentando el modelo de los formatos. ✓ Se solicita que escriban al chat del Zoom sus datos y EPS de su preferencia a la cual quieren afiliarse. ✓ Luego se les hará llegar a sus correos la información del programa elegido y los formatos a llenar. ✓ Se solicita que en un plazo no mayor a cinco días desde el envío de los documentos, puedan devolverlos llenados y firmados respectivamente. ✓ Finalmente, se les recuerda que la gestión del Área de Servicio Social culmina con la derivación en conjunto de toda la documentación a la aseguradora de su preferencia. ✓ Se les agradece su participación en esa tarde y se invita a ponerse en contacto con la asistente social en caso alguien más se anime a afiliarse a alguna de las EPS seleccionadas. Para eso se brinda el correo institucional de la trabajadora social y su número telefónico.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos institucionales y personales ✓ Teléfono o celular ✓ Internet ✓ Plataforma Zoom ✓ PPT ✓ Formatos de afiliación
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad social ✓ Respeto ✓ Comunicación efectiva ✓ Participación activa ✓ Honestidad

Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajadores satisfechos que se sienten más protegidos y seguros junto a sus familias frente a una eventualidad en su salud por el virus del SARS-CoV-2 u otra enfermedad. ✓ Atención oportuna y de calidad por parte de las EPS de convenio, referido por los trabajadores que recibieron la atención.
----------------------	--



¿Cómo funciona la EPS?

¿Qué es una EPS?

Es una empresa privada que brinda servicios de seguridad social en salud a los trabajadores que están afiliados a ella, complementando la cobertura de EsSalud. La EPS cuenta con infraestructura propia o de terceros y está bajo la supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

¿Qué cubre tu plan de salud RIMAC EPS?

Tu plan de salud RIMAC EPS te acompaña en todo momento. Cubre atenciones ambulatorias, hospitalarias, de emergencia, maternidad, oncológicas, odontológicas, oftalmológicas; así como, tratamientos médicos, exámenes auxiliares y medicamentos en **más de 450 clínicas y centros médicos privados a nivel nacional**, incluyendo la Clínica Internacional como parte de nuestra red de salud propia, considerada dentro de las 10 mejores de Latinoamérica y la n°1 del Perú.

Al estar afiliado a RIMAC EPS, tu empresa utiliza parte del aporte mensual al Seguro Social de 9% en el financiamiento parcial de tu plan de salud, el 2.5% de dicho aporte para atención en capa simple y capa compleja. Asimismo, al estar afiliado a RIMAC EPS, no pierdes tu cobertura de EsSalud, dado que conservas tu derecho de atención en la capa compleja y subsidios de ley tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

El 9% del aporte se distribuye en:	
EsSalud 6.75%	EPS 2.25%
Capa compleja Enfermedades más graves y menos frecuentes.	Capa simple Enfermedades menos graves y más frecuentes.
Subsidios de ley Lactancia, maternidad, descanso médico posteriores a 21 días, otros.	Capa compleja Enfermedades más graves y menos frecuentes.

Figura 5. Material de presentación del Taller Informativo de las EPS

Tabla 3.

Red hospitalaria de la Aseguradora Sanitas para afiliados

**ANEXO 1
MEDISANITAS EMPRESARIAL BASE
TRABAJADORES, CÓNYUGES E HIJOS HASTA 18 AÑOS**

ATENCIÓN HOSPITALARIA*				Copago	Cubierto al
RED HOSPITALARIA 1	Cl. Bellavista (Ex San José Reaño Ríos) Cl. Mundo Salud	Cl. Los Andes (Miraflores) Cl. Versalles	Cl. San Juan Bautista	S/. 250	100%
RED HOSPITALARIA 2	Cl. Maison de Santé (Lima) Cl. Cayetano Heredia (San Martín de Porres) Cl. Jesús del Norte	Cl. Providencia Cl. Santa María del Sur	Cl. Montefiori C.M. San Judas Tadeo	S/. 400	100%
RED HOSPITALARIA 3	Cl. Vesalio Cl. Centenario Peruano Japonesa Cl. Good Hope Cl. Limatambo (San Juan de Lurigancho)	Cl. Stella Maris Cl. Maison de Santé (Chorrillos) Cl. Limatambo (San Isidro) Cl. Maison de Santé (Surco)	Cl. San Gabriel Cl. de Especialidades Médicas	S/. 650	100%
RED HOSPITALARIA 4	Cl. Javier Prado	Cl. Detecta		S/. 650	100%
RED HOSPITALARIA A	Clínica Materno Infantil Norte (Trujillo) Cl. San José (Cusco) Cl. Los Condes (Ica)	Cl. San Antonio (Trujillo) Cl. Huánuco (Huánuco) Cl. Tresa (Piura) Cl. Los Fresnos (Cajamarca) Cl. La Luz (Tacna)	Cl. Ortega (Huancayo) Cl. San Vicente (Ica) Cl. Miraflores (Piura) Cl. Santa Ana (Cajamarca)	S/. 400	100%
Clínicas afiliadas de provincias excepto las precisadas en la Red Ambulatoria B, C y D. (Ver anexo Red de IPRESS)					
RED HOSPITALARIA B	Cl. Santa María (Chimbote) Cl. Del Pacífico (Chiclayo) Servimedicos (Chiclayo) Clínica Isabel (Tacna)	Cl. La Merced (Trujillo) Grupo Carita Feliz (Piura)	Cl. Ana Stahl (Iquitos) SANNA Cl. Sánchez Ferrer Hospital Privado (Chiclayo) Cl. Vallesur (Arequipa)	S/. 600	100%
RED HOSPITALARIA C	Cl. Peruano Americana (Trujillo) Cl. Arequipa (Arequipa)	Cl. San Juan de Dios (Arequipa) Cl. Camino Real (Trujillo) Cl. Promedic (Tacna)	Cl. Aliviari (Arequipa)	S/. 750	100%
RED HOSPITALARIA D	Mac Salud (Cusco)			S/. 800	100%
Medicinas¹	Medicinas relacionadas con atenciones Hospitalarias. Farmacias de clínicas afiliadas al Plan Base.			Sin Copago	100%
*Se aplica un COPAGO ÚNICO según la clínica, por toda la hospitalización sin importar el número de días ni el tipo de hospitalización (incluye Unidad de Cuidado Intensivo). Sujeto a exclusiones del plan de salud (ver anexo exclusiones) (1) Las medicinas recetadas al alta de la atención hospitalaria están sujetas a copagos ambulatorios de la clínica en la que se produjo la atención o de farmacias afiliadas.					

La tabla 3 detalla la red de hospitales donde pueden ser atendidos los trabajadores afiliados a la EPS “Sanitas” frente a una situación que amerite su internamiento. Se observa que deben realizar una tarifa mínima de pago complementario (copago), que implica por todo el periodo de hospitalización en alguno de los centros de convenio, es decir un pago único.

Tabla 4.

Red hospitalaria de la Aseguradora Rímac para afiliados

PLAN DE SALUD ADICIONAL 1						
TRABAJADORES, CÓNYUGES E HIJOS (HASTA 18 AÑOS)						
ATENCIÓN HOSPITALARIA					Copago S/.	Cubierto al
Atención en Clínicas						
RED 5	Hogar Clínica San Juan de Dios	SANNA Clínica El Golf	Santa Isabel	1 día de Hab	75%	
RED 6	San Pablo (Surco)	Ricardo Palma	San Borja	1 día de Hab	70%	
RED 7	San Felipe Montesur (ginecología y cuidado intensivo neonatal, excepto diagnóstico oncológico)	Clínica Angloamericana Clínica Miraflores (ginecología y cuidado intensivo neonatal, excepto diagnóstico oncológico)		1 día de Hab	70%	
Reembolsos 1	Reembolso ¹ en Zonas alejadas de Provincia			Sin Copago	85%	
Reembolsos 2	Reembolso ¹ en Provincias			Sin Copago	85%	

(1) Tarifa "A" del Tarifario Rimac (Disponible en la Web de Rimac: www.rimac.com.pe) / El beneficio de reembolso esta sujeto a las mismas políticas y exclusiones que las atenciones por crédito.

La atención médica a crédito incluye los honorarios de los médicos tratantes. Cualquier honorario adicional que fuese concertado directamente por el asegurado y su médico tratante constituye un acto privado sobre el cual Rímac no tiene ninguna responsabilidad, por lo que dicho honorario adicional no está cubierto por el plan de salud.

ATENCIÓN HOSPITALARIA EN EXCESO A S/50,000*					Copago S/.	Cubierto al
CREDITO	Atención en el Perú al Beneficio máximo del plan Contratado (por hospitalización)			Sin Copago	100%	

* En el caso de renovación la cobertura empezará nuevamente aunque exista algún afiliado hospitalizado, por lo tanto se cobrará coaseguro hospitalario.

ATENCIÓN MATERNIDAD					Copago S/.	Cubierto al
Parto natural y/o múltiple, control pre-natal y post-natal.						
RED 5	Santa Isabel	SANNA Clínica El Golf		Sin Copago	85%	
RED 6	Ricardo Palma	San Borja	San Pablo (Surco)	Sin Copago	75%	
RED 7	San Felipe San Felipe-Sede La Molina(a) Montesur	Clínica Angloamericana Clínica Angloamericana-Sede La Molina(a) Clínica Miraflores		1 día de Hab	70%	
Reembolsos 1	Reembolso ¹ en Zonas alejadas de Provincia			Sin Copago	95%	
Reembolsos 2	Reembolso ¹ Provincias			Sin Copago	90%	

(a) = Ambulatorio

(1) Tarifa "A" del Tarifario Rimac (Disponible en la Web de Rimac: www.rimac.com.pe) / Consulta medica hasta S/250 / El beneficio de reembolso esta sujeto a las mismas políticas y exclusiones que las atenciones por crédito.

La atención médica a crédito incluye los honorarios de los médicos tratantes. Cualquier honorario adicional que fuese concertado directamente por el asegurado y su médico tratante constituye un acto privado sobre el cual Rímac no tiene ninguna responsabilidad, por lo que dicho honorario adicional no está cubierto por el plan de salud.

La tabla 4 detalla la red de hospitales donde pueden ser atendidos los trabajadores afiliados a la EPS "Rímac" frente a una situación que amerite su internamiento. Se observa que no está cubierto en un 100% en ninguno de los casos, pero que cubre en una considerable proporción los gastos que se deriven del servicio hospitalario. Por tanto, lo demás el trabajador deberá compensarlo de sus ingresos personales. Por eso, el trabajador deberá conocer los gastos que se generan por cada día de hospitalización y solicitar su boleta.

Tabla 5.

Programa de Intervención Social en Campañas de Control del Covid-19

Nombre del Programa	“Controlando la salud de los trabajadores, reducimos los contagios del Covid-19”
Objetivo General	Gestionar la toma de pruebas moleculares y de antígenos a los trabajadores que presenten algún síntoma del virus del SARS-CoV-2, para evitar el contagio masivo en la empresa.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar los casos positivos de Covid-19 en los trabajadores con alguna sintomatología, con la finalidad de evitar la propagación en el entorno laboral. 2. Monitorear los progresos de la enfermedad del Covid-19 en los trabajadores afectados por el virus, como una acción de responsabilidad social en la empresa.
Justificación	<p>El entorno laboral se ha visto drásticamente afectado desde la aparición del virus del SARS-CoV-2, la cual ha puesto en un estado de alerta a los trabajadores y sus empleadores, pues se tiene la preocupación de los contagios masivos. Frente a esta realidad del contexto nacional e internacional, se requiere adoptar medidas responsables para controlar su propagación, por tal razón, se considera necesario gestionar con laboratorios certificados y autorizados por el MINSA, la toma de las pruebas moleculares y de antígenos, para descartar algún caso positivo de Covid-19.</p> <p>Debido a la facilidad con que se trasmite el virus y sus graves consecuencias sobre la salud, se busca reducir los contagios dentro de la empresa, por lo cual el Área de Servicio Social, al conocer algún posible caso, realizara la derivación del trabajador al laboratorio de convenio para que le practiquen la prueba molecular o de antígenos. De esta forma se asume en la organización una cultura del cuidado de la salud y prevención de la terrible enfermedad del Covid-19. Además, se ejecutará un control y monitoreo de la salud del trabajador afectado.</p>

<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El área de Servicio Social gestiona el convenio con un laboratorio autorizados por el MINSA en Lima y los diferentes puntos del país donde funciona sus sedes. ✓ Solicita una cotización a los laboratorios de las pruebas moleculares y de antígenos para la detección del Covid-19. ✓ La trabajadora social redacta un Informe con las cotizaciones brindadas por los laboratorios para que el Área Financiera de su aprobación. ✓ Adoptada la decisión, se gestionará el contrato con el laboratorio seleccionado, por un plazo determinado, sujeto a renovación. ✓ Se realiza una reunión por Zoom con los jefes de área para hacerles conocer del contrato suscrito y la decisión oportuna de derivar a los trabajadores que se encuentran laborando de forma presencial, los cuales presenten algún síntoma de Covid-19. ✓ El Área de Servicio Social al ser comunicada de algún caso sospechoso, se pondrá de inmediato en contacto con el colaborador para indicarle los pasos que tiene que seguir y le realizara una breve encuesta para corroborar que los síntomas presentados hasta el momento corresponden al Covid-19. ✓ Se pedirá al laboratorio que envíen los resultados de las pruebas practicadas a los trabajadores, al correo de la trabajadora social. Los trabajadores pueden acceder desde la aplicación web del laboratorio. ✓ El área de Servicio Social desarrolla un control y monitoreo de la salud del trabajador con diagnóstico positivo de Covid-19, mediante llamadas telefónicas. ✓ Se realiza un Informe mensual de los casos gestionados por el Área de Servicio Social y los resultados obtenidos, para su análisis por parte de la Gerencia de Operaciones.
----------------------------------	---

Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llamadas telefónicas ✓ Solicitud de cotización ✓ Informe de laboratorios cotizados ✓ Informe de aprobación del Área Financiera ✓ Pruebas moleculares y de antígenos ✓ Resultados de la prueba Covid ✓ Ficha de seguimiento y control de la salud ✓ Informe de la gestión en salud del Servicio Social
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad social ✓ Confidencialidad ✓ Respeto ✓ Compromiso ✓ Solidaridad
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se diagnóstico oportunamente en la fase de inicio a los trabajadores contagiados por el Covid-19, derivando al descanso inmediato y monitoreando su salud. ✓ Los trabajadores mostraron su satisfacción y agradecimiento por la preocupación y responsabilidad social de la empresa hacia ellos.

Figura 6. Aplicación web del laboratorio autorizado

Tabla 6.

Taller para la Comunicación efectiva en las relaciones laborales

Nombre del Programa	“Aprendiendo a comunicarse mejor mejoramos las relaciones laborales”
Objetivo General	Mejorar las relaciones laborales a partir de una comunicación asertiva y efectiva entre todos los colaboradores de la empresa, para crear un clima favorable.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar estrategias efectivas de comunicación entre compañeros de trabajo, colaboradores y directivos; con la finalidad de tener una buena relación laboral. 2. Motivar la integración de esfuerzos para alcanzar los objetivos organizacionales a través de la comunicación asertiva.
Justificación	<p>Las relaciones institucionales en una empresa son muy importantes para contar con un adecuado clima institucional, lo cual permitirá alcanzar las metas u objetivos de la empresa. Para forjar adecuadas relaciones laborales se requiere utilizar asertivamente estrategias de comunicación efectiva, de esta forma se logra el consenso, se establecen acuerdos, se brinda orientación o retroalimentación en las funciones del trabajo.</p> <p>Cuando existe una buena comunicación entre todos los cargos y niveles de la empresa, se refuerza los vínculos de compañerismo, amistad, solidaridad. Esto es muy importante para el crecimiento de la organización.</p> <p>En la actualidad frente a la crisis sanitaria que se vive, se requiere afianzar el aspecto de las comunicaciones, para dar a conocer a tiempo cualquier tipo de problema o riesgo que acontece dentro de la empresa. De esta manera los directivos y encargados de cada área podrán tomar medidas oportunas y orientarán en la solución de problemas a los colaboradores que lo requieran.</p>

<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se motiva a la participación del Taller de Comunicación efectiva, mediante invitaciones a los correos y publicidad en página web institucional. • Se envía los enlaces por zoom para el desarrollo del evento, dividiendo en dos grupos horarios para dicha fecha. El primer grupo de los trabajadores administrativos y el segundo grupo para los trabajadores operativos. • Se desarrolla por Zoom dicho taller, enviando los enlaces respectivos a los correos con anticipación y mandando un mensaje de texto al celular como recordatorio en el día del taller. • El área de Recursos Humanos junto al Área de Servicio Social da la bienvenida a los trabajadores y les proyectan por video de YouTube, casos de las buenas y malas relaciones en la empresa, según el área al que pertenecen (administrativo u operativo) • Luego se explica las técnicas y estrategias de la comunicación efectiva, apoyados en un PPT. • Se pide la participación ordenada por turnos, para que aporten sus ideas y soluciones. • Se pide su participación accediendo a los enlaces gratuitos compartidos por el chat del Zoom, para que brinden sus ideas y realicen sus votaciones por Mentimeter, Padlet. • Se proyecta el video de Cómo mejorar la comunicación https://www.youtube.com/watch?v=YBWIMFjzy5o • Luego se pregunta al azar en el grupo de asistentes a la reunión: ¿Cuáles son los pilares de la comunicación? ¿Qué importancia tiene la empatía? ¿Qué importancia tiene la asertividad? ¿Qué importancia tiene la empatía? ¿Por qué es necesario que los mensajes sean claros? ¿Por qué es importante la escucha activa? • Se forma grupos por zoom y se comparte en cada uno de ellos un estudio de casos sobre los problemas en la
----------------------------------	--

	<p>organización para que haciendo uso de la pizarra de Zoom planteen las soluciones comunicativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se da un tiempo promedio de 15 minutos, luego de eso se ingresará a cada uno y se analiza lo propuesto por los participantes. • Se retorna a la sala general, volviendo todos los participantes a esta. Donde se les pide voluntariamente que compartan las conclusiones a las que llegaron y manifiestan lo que aprendieron. • Luego se proyecta el video musical de Diego Torres “Sueños”, se pide que acompañen cantando o con palmas, encendiendo sus micros. • Se agradece a los trabajadores por su participación en el taller, y se invita a poner en práctica en el entorno laboral las estrategias y técnicas de comunicación sugeridas y aprendidas.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celular ✓ Correos institucionales y personales ✓ Internet ✓ Plataforma Zoom ✓ Herramienta Padlet y Mentimeter ✓ PPT de Comunicación efectiva ✓ Pizarra Zoom ✓ PPT de Estudio de casos
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso ✓ Compañerismo ✓ Respeto ✓ Comunicación efectiva ✓ Participación activa ✓ Empatía
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los trabajadores participaron activamente durante el desarrollo del taller y generaron sus propias soluciones

	<p>frente a casos conflictivos en la comunicación organizacional.</p> <p>➤ Se observó una mayor comunicación e interacción entre compañeros de trabajo y trabajadores y jefes de área, también jefes de área y directivos, lo cual permite tener una información oportuna para resolver cualquier tipo de inconveniente.</p>
--	--



Figura 7. Aplicaciones de gamificación empleadas en el Taller

Tabla 7.

Intervención Social en promoción de la salud oral y visual

Nombre del Programa	“Cuidamos nuestra salud visual y oral para sentirnos bien”
Objetivo General	Gestionar la buena salud del sentido de la visión y oral, mediante el establecimiento de convenios con empresas prestadoras del servicio, para contribuir a la satisfacción personal de todos los trabajadores de la empresa.

Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer convenios con empresas prestadoras del servicio óptico y dental para brindar este beneficio a todos los trabajadores de la empresa. 2. Difundir las campañas de salud visual y oral, mediante los diferentes canales de comunicación, para que los trabajadores que cumplen los requisitos accedan a este beneficio.
Justificación	<p>La empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., parte del Consorcio LP, analiza las principales necesidades de salud de sus trabajadores, para brindarles alternativas de atención oportuna para el cuidado de la salud. Siendo a partir del diagnóstico realizado por el Área de Servicio Social, las principales necesidades u problemas la salud visual y la salud oral.</p> <p>En tal sentido, como un acto de responsabilidad social, se gestiona con diferentes empresas ópticas y centros de salud dental, para contratar los servicios de atención corporativa. Para disfrutar de este beneficio se debe cumplir con condiciones básicas como estar en planilla por el espacio de tres meses, lo cual es fácil de alcanzar en poco tiempo de permanencia.</p> <p>El cuidado visual y oral es importante para la salud de los colaboradores, pues la salud visual permite no tener problemas de visión, que muchas veces dificultad para el desarrollo de las actividades, leer y desplazarse en las calles. De otro lado, la salud oral, es esencial para contar con dientes fuertes que realizan la masticación de los alimentos y de esta forma tener una adecuada digestión.</p> <p>Por eso, el Área de Servicio Social, gestiona estos dos tipos de atención de salud prioritaria, como ejercicio de la responsabilidad social enfocada en el grupo de interés interno, que son los trabajadores operativos y administrativos.</p>

<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Área de Servicio Social, solicita el presupuesto a los centros ópticos y dentales para conocer el precio de sus servicios y promociones validadas para el grupo corporativo. • Se analiza las cotizaciones de los servicios de varias empresas, se elige los más atractivos y se emite un Informe al Área Financiera para que de su aprobación. • Se elabora la publicidad y se trasmite a través de la pagina web de la empresa, se remite a los correos personales, y se solicita a los jefes de área que comuniquen a su equipo de trabajadores. • Se atiende las consultas por correo y llamadas telefónicas de los trabajadores interesados, para absolver alguna duda que tengan. • Se invita a una reunión por Zoom, para dar a conocer las ventajas e importancia de acceder a la atención de estos servicios. • Se hace llegar el link mediante mensajes al WhatsApp a los celulares de los trabajadores y correos. • Se trasmite mediante videos de youtube acerca de los problemas visuales y dentales que se originan por el descuido de estos. • Luego se pregunta al azar en el grupo de asistentes a la reunión: ¿Alguno de ustedes presenta algunos de los síntomas del video? ¿Qué importancia tiene el cuidado de la visión y salud oral? ¿Cómo cuidan estos órganos? • Se hace conocer los precios que están manejando cada una de las empresas prestadoras del servicio, de acuerdo a conceptos establecidos. • Se explica cómo se dará el descuento en planilla. Adoptando algunos ejemplos tipo. • Se pide se acerquen los interesados a la Oficina de Servicio Social para recoger las cartas de presentación de la empresa.
----------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Se trasmite la publicidad de los servicios contratados con las empresas prestadoras. • Se agradece a los trabajadores por su participación en la charla informativa.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de cotización ✓ Flashers publicitario ✓ Informe de análisis de cotización ✓ Informe de aprobación del Área Financiera ✓ Correos institucionales y personales ✓ Celular ✓ Internet ✓ Plataforma Zoom ✓ Videos de youtube ✓ Cartas de presentación
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad social ✓ Respeto ✓ Honestidad ✓ Empatía ✓ Solidaridad ✓ Comunicación efectiva
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un considerable porcentaje de trabajadores que se acercan a recoger la carta de atención, para hacer uso del servicio y firmar carta de compromiso de sujetarse al descuento respectivo. ➤ Los trabajadores mostraron satisfacción por la atención recibida en los centros referidos y mejoría en su salud visual y oral, para lo cual se recogió información con una encuesta. ➤ Reconocimiento de parte de la Gerencia de Operaciones por la labor desarrollada en el Área de Servicio Social, a través de las campañas de salud.

**COMUNICAMOS A TODO EL PERSONAL QUE ESTE
AÑO SEGUIMOS CONTANDO CON**



**O'LENS
OPTICAS**
GARANTÍA Y SEGURIDAD VISUAL

PARA PROVISION DE LENTES



DETALLES:

- ✓ CONTAR CON TRES MESES CUMPLIDOS EN PLANILLA
- ✓ EL MONTO A OTORGAR SERA SEGÚN EVALUACIÓN 30% O MAXIMO EL 50% DE TU SUELDO
- ✓ EL DESCUENTO SE REALIZARÁ POR PLANILLA EN 3 MESES
- ✓ PREVIA CITA A LOS NÚMEROS: (01) 2251939 y 946258741
- ✓ HORARIOS: L – V: 10:30 a.m. a 5:00 p.m. y S: 10:00 a.m. a 2:00 p.m.
- ✓ DIRECCION DE O'LENS: AV. AVIACIÓN 3323, SAN BORJA, LIMA

**LAS CARTAS ESTAN A TU DISPOSICION EN EL ÁREA DE SERVICIO SOCIAL - CONSORCIO LP,
JR. YRMA GAMERO DE PLANAS 225 – SURCO,
TLF: (01) 243-7666 ANEXO 147, 137 Y 126, CEL: 996293537.**

TRABAJADORAS SOCIALES: Janinna Fuentes, Ivonne Manrique y Doris De Los Santos
E-mail: jfuentes@consorciolp.com.pe,
imanrique@consorciolp.com.pe,
ddelossantos@consorciolp.com.pe



Consorcio LP
Líderes en Humanidad
Empresarial



Selalima
Seminario Anual



Sival
Marketing Directo & BTL



OSS
Outsourcing, Procesos
& Operaciones



RealFelipe
Fundación de Promoción y Desarrollo



LP Servicio
Temporal
Fundación de Promoción y Desarrollo

Figura 8. Publicidad del Convenio para la atención visual

En la *Figura 8*, se puede apreciar las condiciones para acceder al servicio en la Óptica OLENS, señalando los correos de las asistentas sociales para ponerse en contacto en caso de alguna consulta que tengan los trabajadores. Así como también los números de celular a través del cual de forma directa pueden establecer comunicación con las asistentas sociales.

COMUNICAMOS A TODO EL PERSONAL QUE ESTE AÑO SEGUIMOS CONTANDO CON LA CLINICA EL DORADO

DETALLES:

- ✓ CONTAR CON TRES MESES CUMPLIDOS EN PLANILLA
- ✓ EL MONTO A OTORGAR SERA SEGÚN EVALUACIÓN 30% O MAXIMO EL 50% DE TU SUELDO
- ✓ EL DESCUENTO SE REALIZARÁ POR PLANILLA EN 3 MESES
- ✓ PREVIA CITA A LOS NÚMEROS: (01) 2247940 y 994789578
- ✓ HORARIOS: L – V: 03:30 p.m. a 8:00 p.m. y S: 09:30 a.m. a 1:00 p.m.
- ✓ DIRECCION DE CLINICA EL DORADO: Calle López De Ayala 1098 Of.401, SAN BORJA, LIMA

LAS CARTAS ESTAN A TU DISPOSICION EN EL ÁREA DE SERVICIO SOCIAL - CONSORCIO LP, JR. YRMA GAMERO DE PLANAS 225 – SURCO, TLF: (01) 243-7666 ANEXO 147, 137 Y 126, CEL: 996293537.

TRABAJADORAS SOCIALES: Janinna Fuentes, Ivonne Manrique y Doris De Los Santos
 E-mail: jfuentes@consorciolp.com.pe, imanrique@consorciolp.com.pe, ddelossantos@consorciolp.com.pe

Consortio LP
 Líderes en Humanidad Empresarial

Sival
 Marketing Directo & BTL

Selalima
 Saneamiento Ambiental

OSS
 Outsourcing, Procesos & Operaciones

RealFelipe
 Corporación de Trabajo y Comercio del Empleo

LP Servicio Temporal
 Gestión de Recursos Humanos

Figura 9. Publicidad del Convenio con la Clínica de Salud Dental

2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

El propósito del área de servicio social es fomentar la mejora del clima organizacional, resolviendo los conflictos que en ocasiones se dan entre personas o colectivos y desempeñar la labor que sea necesaria para aumentar el bienestar de todos los colaboradores.

En relación a las funciones del trabajador social en las organizaciones, se puede agruparlas en tres grandes ejes. El primer eje es el asistencial, donde el trabajador social gestiona los recursos asistenciales que la empresa pone a disposición de sus empleados, como bonos o programas de reconocimiento. El segundo eje de prevención, se da mediante los procesos de capacitación, como aquellos relacionados a la prevención de riesgos laborales. El tercer eje de desarrollo, se da porque el trabajador social vela de manera integral por la calidad de vida de los trabajadores y su desarrollo personal y profesional. (Urta, 2013)

De acuerdo a lo estipulado por Urta, las funciones del profesional en trabajo social son diversas y abarca de forma conjunta, la clara intención de lograr el bienestar de los colaboradores, poniendo como supremacía el respeto por sus derechos como persona y los beneficios sociales que le corresponden. Dado que hoy en día los colaboradores no solo le dan importancia al salario económico sino también al salario emocional, pues su bienestar ya no solo se mide en términos dinerarios.

Dentro de las funciones asignadas en el área de servicio social, consta las siguientes que se detallan a continuación.

- Asistir a la Jefatura de Servicio Social en todas las funciones a realizarse.
- Participar y ejecutar diversas activaciones para el fortalecimiento de lazos de identificación y compromiso entre los colaboradores y la empresa.
- Participar activamente en las campañas escolares, oftalmológicas, dentales, navideñas y otras que puedan beneficiar a los colaboradores a través de los créditos.

- Brindar información y atención personalizada al colaborador, en casos de enfermedad, accidentes laborales, emergencias, urgencias, fallecimiento de familiares, entre otros.
- Gestionar trámites ante EsSalud: Subsidios (enfermedad, accidente y maternidad), acreditaciones, inscripciones, lactancias
- Calificación, cálculo y tratamiento de Subsidios; con las nuevas actualizaciones en EsSalud.
- Validaciones de descansos médicos particulares ante Cevit – EsSalud.
- Manejo de la página Viva EsSalud.
- Realizar seguimiento y monitoreo de casos positivos y sospechosos de covid-19, casos de salud y casos sociales.
- Gestión administrativa para el beneficio de los colaboradores, familias y empleador.
- Acompañamiento a los colaboradores a sus citas en clínicas u hospitales para las gestiones requeridas.
- Recepción y verificación ante del Colegio Médico de los Descansos Médicos.
- Gestionar los tramites de afiliación ante las EPS.
- Validar descansos médicos con recursos humanos.
- Investigar y evaluar la problemática del colaborador para proporcionar préstamos y/o adelantos de sueldos, que le beneficien.
- Realizar evaluaciones socioeconómicas y/o visitas domiciliarias a los colaboradores según el *caso social*, a fin de brindar soluciones a sus problemas y/o conflictos.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPITULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. Marco Teórico

El trabajo social desarrollado en la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas S.R.L., implica conocer el fundamento teórico de aspectos claves del campo organizacional, considerados en la buena práctica profesional. A continuación, se consideran las teorías más importantes.

3.1.1. Cultura organizacional

De acuerdo a Barnard, Delgado y Voutssás (2016), la cultura organizacional es un sistema de valores, supuestos y creencias compartidas que pueden ser de naturaleza explícita o implícita, la cual define cómo los individuos deben comportarse y actuar en el ambiente laboral. Surge como una práctica del sistema sociocultural que identifica a la empresa ante el medio social. (p. 19)

Al respecto, se desprende que la cultura organizacional es la identidad que caracteriza el comportamiento de los recursos humanos de una empresa, donde se adopta ciertas normas, hábitos, formas de relacionarse y desarrollar el trabajo, siendo su carta de presentación ante el entorno social donde se posiciona.

La cultura organizacional permite crear y fortalecer buenas prácticas y relaciones entre sus miembros, coadyuvando al desarrollo de un buen clima institucional, que es muy importante para alcanzar las metas de la empresa. Dentro de los factores que influyen en la cultura organizacional consta: el lenguaje, la tecnología, metas estratégicas de la organización, funciones y actividades operativas y los empleados/colaboradores. (Barnard, Delgado y Voutssás, 2016),

La confluencia de dichos factores determina el comportamiento organizacional, distintivo individual de cada organización. Pues cada empresa tiene su propia dinámica organizacional que da vida a las actividades comerciales que realizan.

3.1.2. Salud ocupacional en tiempos de pandemia

La aparición de la pandemia del COVID-19, declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo del 2020 y calificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como “la peor crisis mundial desde la Segunda Guerra Mundial”, constituye un riesgo biológico que debe ser considerado en el programa de seguridad y salud ocupacional de las empresas que realizan sus operaciones en medio de la emergencia, debiendo adoptar todas las medidas necesarias. (OIT, 2020)

La salud ocupacional constituye según la OMS, una actividad multidisciplinaria que controla y realiza medidas de prevención para cuidar la salud de todos los trabajadores, comprendiendo enfermedades, accidentes y cualquier factor de riesgo que pone en peligro la vida y salud de los trabajadores. (Consultora Medical Assistant, 2018)

En tal sentido, el trabajador social tiene como principal campo de acción el desarrollar actividades y programas orientados a preservar la salud y la vida de los trabajadores, frente a la crítica situación sanitaria que se vive por la pandemia del Covid-19. Debido a que los trabajadores técnicos o del área operativa deben desarrollar sus funciones de forma presencial, las políticas de salud ocupacional están dirigidas hacia ellos.

La exposición al COVID-19 por parte de los trabajadores en su medio laboral, debe ser parte de la gestión de la seguridad y salud ocupacional de las empresas, partiendo con el diagnóstico del riesgo y la adopción de las medidas de prevención, aplicando estrictos protocolos de seguridad laboral, que involucra las medidas higiénicas y de sanitización, el uso de equipos de protección personal, la organización del trabajo, la capacitación o formación preventiva y el control de la salud de los trabajadores. Sumado a esto, se requiere la participación y compromiso de los trabajadores y los representantes en la gestión de riesgo, a través de una fluida comunicación y control de cumplimiento de las normas sanitarias establecidas por consenso. (OIT, 2020)

Al respecto, el Área de Servicio Social tiene a su cargo velar por parte del desarrollo de estas actividades, junto al Área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente; en ocasiones, cuando no existe en empresas medianas o pequeñas, esta última área citada, todo lo asume el Servicio Social, generando la conciencia y responsabilidad social en los trabajadores frente a un nuevo modo de vida, donde se rescata nuevas prácticas para el desarrollo del trabajo, cuidando a su vez, de la salud de los compañeros y jefes de área.

La salud ocupacional es necesaria e importante para preservar la integridad de los trabajadores, pues cuando alguien se enferma dentro de la empresa, este riesgo afecta física y mentalmente al colaborador. Además, se extiende al contagio masivo de otros trabajadores, poniendo en riesgo también el desarrollo de las actividades.

La asistente social debe estar al tanto de las políticas para el desarrollo del trabajo que aprueban los ministerios dando normas de su incumbencia, para realizar la replica en el entorno laboral de la empresa, previa comunicación de los actores internos, que son el personal técnico y administrativo. La crisis representa una oportunidad para revalorizar la importancia de la seguridad y la salud ocupacional como una de las condiciones fundamentales para el trabajo decente, así como lo señala la Declaración Tripartita del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo, aprobada en el año 2019. (OIT, 2020)

Entonces se puede decir que el trabajo profesional en el área de la salud ocupacional requiere de un marco normativo, criterios pertinentes en base del análisis del entorno laboral y de la aplicación correcta para tener un resultado efectivo. Implica tener una comunicación efectiva con los trabajadores y los encargados de área, que deben controlar la dinámica laboral e informar sobre la manifestación de enfermedad de sus trabajadores.

Para abordar la salud ocupacional de manera efectiva en las empresas, se debe elaborar un Plan de vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo, el cual representa una guía que establece las medidas adecuadas a tomar en cuenta para vigilar y reducir el riesgo de exposición al COVID-19 en el entorno laboral.

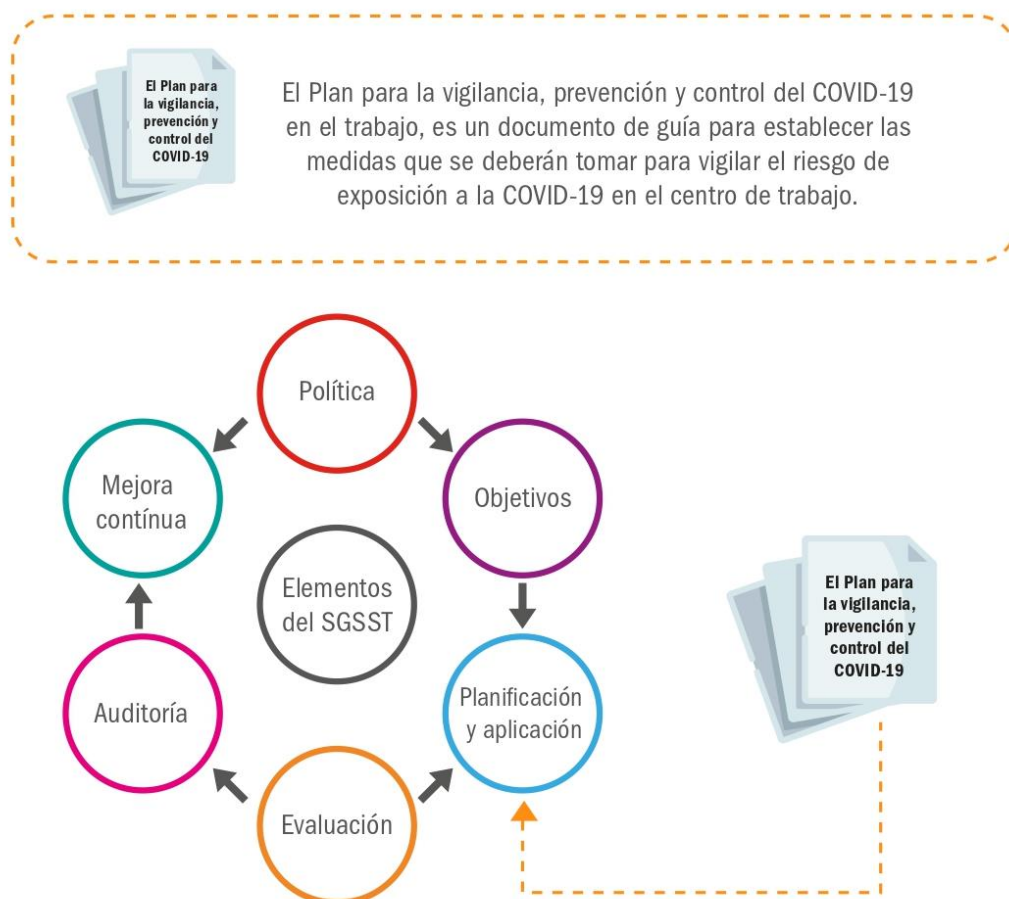


Figura 10. Elementos del Plan de vigilancia, prevención y control del COVID-19

3.1.3. Medidas de salud ocupacional frente a la pandemia

De acuerdo a la Consultora BDO Perú (2020), en las actuales circunstancias laborales en que desempeñan su función miles de trabajadores en nuestro país, es necesario adoptar medidas para asegurar ambientes seguros y saludables de trabajo, amparados en la legislación vigente que regula la obligación de las entidades empleadoras de implementar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Así como también está entre las obligaciones que tienen que cumplir el actualizar y mejorar el mismo periódicamente.

Toda empresa responsable del cuidado de la salud de sus trabajadores, tiene que comunicar oportunamente las medidas adoptadas en base a los reglamentos y normativas generales del gobierno. Pero la organización puede sobre dichas medidas hacer adecuaciones, para un adecuado cumplimiento.



Figura 11. Principales medidas de salud ocupacional

La *Figura 11*, establece las principales medidas o directrices que se deben tomar en cuenta, pero cada empresa de acuerdo a las operaciones que desarrolla y las necesidades que presentan sus trabajadores, adoptará un sistema de seguridad y salud ocupacional más preciso.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2020) describe las principales medidas de salud ocupacional adoptadas por empresas de diferentes países, citando las implementadas en el Perú:

- a) Reforzar las medidas de prevención y control del riesgo
 - Aprobación del documento “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”, el que forma parte integrante de la Resolución Ministerial N° 055-2020-TR.
- b) Promoción del teletrabajo y otras formas de organización del trabajo
 - Se dispone que el sector público y privado deben implementar el trabajo remoto. Esto no se aplica a los trabajadores confirmados con el COVID-19, ni a quienes se encuentran con descanso médico. (Decreto de Urgencia N° 026-2020-EF y D.S. N° 010-2020-TR).

- c) Acceso a vacaciones y licencias retribuidas
- Nuestro país no ha elaborado ninguna norma para respaldar esta medida que beneficia a los trabajadores.
- d) Acceso a prestaciones de salud
- Subsidio por incapacidad temporal para pacientes diagnosticados con COVID-19 (trabajadores cuya remuneración sea hasta 2,400 soles mensuales). Se otorga por los primeros 20 días de incapacidad. Decreto de Urgencia N° 026-2020-EF.
- e) Prevención de la discriminación y la exclusión
- No existe referente de ninguna normativa aprobada en el Perú sobre esta medida de protección a los trabajadores.

3.1.4. Marco Teórico

Los principales términos que intervienen en el desarrollo de la práctica profesional del trabajo social en el campo organizacional, son conceptualizados a continuación.

- Actividades preventivas: la planificación de la actividad preventiva consiste en determinar las medidas a implantar para eliminar, reducir y controlar los riesgos. (Artigas y Flores, 2020)
- Bienestar social: grado en el cual un determinado grupo social logra satisfacer sus necesidades fundamentales. Al respecto esto se alinea con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida de las personas. (Ander-Egg, 2017)
- Competencias profesionales: son los conocimientos, habilidades y actitudes para la resolución de problemas y desafíos en la actividad laboral. (Ander-Egg, 2017)
- Covid-19: enfermedad infecciosa causada por el coronavirus, que provoca una infección respiratoria, que va desde un resfriado normal a una enfermedad grave, ocasionando la muerte. (Artigas y Flores, 2020)

- **Enfermedad:** debilitamiento del sistema natural de defensa del organismo, que altera los procesos fisiológicos o mentales de las personas. La enfermedad requiere de un tratamiento médico. (Artigas y Flores, 2020)
- **Intervención social:** proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales, desarrollado a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que conllevan a la transformación de la forma de ver, actuar y sentir de los individuos de un grupo. (Ander-Egg, 2017)
- **Monitoreo:** es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos planteados. En el campo de la salud, implica hacer el control de los avances en el estado evolutivo de la recuperación de la enfermedad o cuadro crítico que se manifiesta paulatinamente. (Ander-Egg, 2017)
- **Pandemia:** se considera a la propagación a gran velocidad y a escala mundial de una nueva enfermedad, al cual se presenta de forma masiva y agresiva. (Artigas y Flores, 2020)
- **Responsabilidad social:** obligación que los miembros de una comunidad tienen para preservar las buenas condiciones de su entorno, respetando aspectos legales y normativos. (Ander-Egg, 2017)
- **Riesgo ocupacional:** posibilidad de ocurrencia de un evento negativo en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador. (Federación Iberoamericana de Seguridad y Salud ocupacional, s.f)
- **Salud:** estado de completo bienestar físico, mental y social de las personas, las cuales pueden desarrollar sus actividades con normalidad. (Federación Iberoamericana de Seguridad y Salud ocupacional, s.f)
- **Salud ocupacional:** son todas las actividades encaminadas a mantener el equilibrio físico, social y mental en la población trabajadora, desarrollando actividades preventivas para el cuidado de la salud. (Federación Iberoamericana de Seguridad y Salud ocupacional, s.f)

3.2. Teoría y la practica en el desempeño laboral

La teoría y la práctica siempre están relacionadas en el trabajo social, van de la mano, permitiendo un mejor desarrollo profesional. En los años de formación académica en las aulas de clases se adquiere conocimientos sobre los modelos de intervención, técnicas, herramientas y enfoques teóricos que el trabajador social debe aplicar en el trabajo directo con los grupos sociales, volcando todo lo aprendido en sus prácticas profesionales y en el trabajo profesional al egresar. Por ende, los aprendizajes obtenidos deben enfocarse en las directrices de saber conocer, saber hacer, saber ser y saber convivir.

El binomio teoría-práctica es una de las grandes disyuntivas del siglo XXI, ya que, si bien el Trabajo Social surge como una práctica paliativa de beneficencia y solidaridad, con la llegada de la reconceptualización en los años 60 esta visión endogenista terminó, dando paso al TS científico, crítico y fundamentado, que se ampara y guía su accionar en el fundamento teórico (...) En tal sentido ambas se complementan para el enriquecimiento profesional del trabajador social. A mayor medida que se conozca y domine las teorías sociales, se conocerá y predecirá las conductas de los grupos sociales, interviniendo en su realidad de forma positiva. (Ávila, 2020)

Lo referido por Ávila conlleva a interpretar la práctica o desempeño del trabajo social como una acción integrada sobre las bases epistemológicas, ontológicas y metodológicas. En tal sentido, cuando los o las trabajadoras sociales requieren plantear acciones o programa, deben basarse en los enfoques teóricos que contribuyen a explicar el comportamiento del grupo social y las causas que desencadenan los problemas sociales.

Del mismo modo se debe analizar los procesos y fases del desarrollo de un plan o programa y plantear lo que se espera alcanzar. Para ejecutar con eficacia y significatividad la función social con los grupos, se debe analizar y establecer la relación entre ciertos elementos y agentes sociales que contribuyan al cambio, a la acción transformadora en un contexto determinado. Siendo así el caso que la teoría y la práctica se complementan y dan pie al desarrollo de nuevas estrategias, métodos, enfoque y trabajo de campo con los distintos grupos sociales.

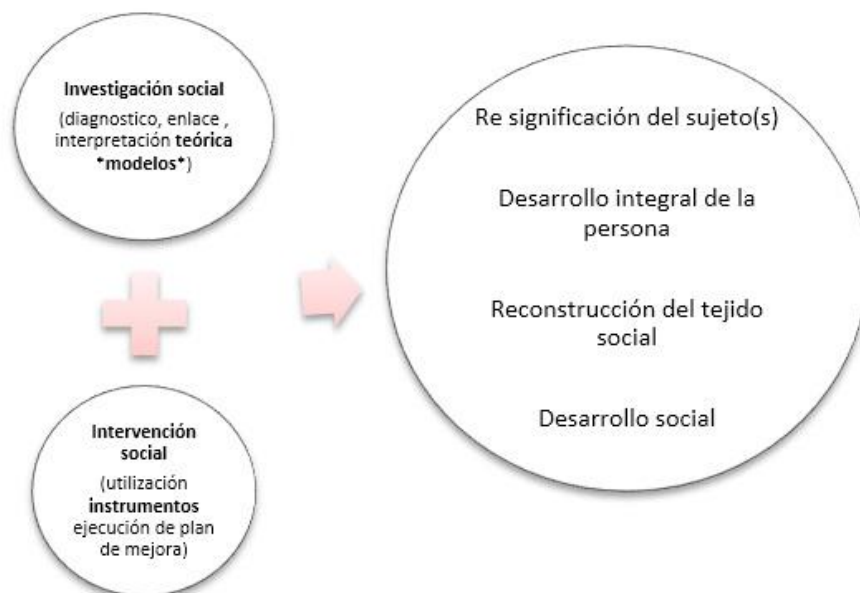


Figura 12. Modelo del Binomio teórico-práctico del Trabajo Social

En tal sentido, las habilidades adquiridas por los trabajadores sociales responden a una formación integral que domina contenidos disciplinares, competenciales y actitudinales que permite adoptar buenas decisiones en favor de los grupos sociales de atención con quienes trabajan. Debiendo desarrollar en un alto grado la capacidad crítica y analítica para ayudar a quien en verdad lo necesita.

El desarrollo profesional del trabajador social corresponde a un proceso por el cual los y las trabajadoras sociales ejercen su función profesional, y protagonizan actuaciones orientadas al progreso y mejora continua de su posicionamiento en el ámbito laboral. Mejorar el desempeño profesional del TS implica una evaluación continua del quehacer laboral, dando cambios en su actuación de acuerdo a las nuevas necesidades sociales que se presentan y que afectan al grupo social de atención. Esto significa que el profesional en trabajado social debe estar preparado para los grandes cambios y responder asertivamente, logrando cada vez desempeños más efectivos para la sociedad. (Centro Latinoamericano de Trabajo Social, 2020).

Hoy más que nunca se aplica el fundamento anterior propuesto por el CELATS, pues debido a la pandemia del Covid-19 se ha desarrollado nuevos mecanismos de atención, programas de apoyo y modelos de intervención cohesionados que integran

varios enfoques para dar una atención oportuna y de calidad. Colocándose en la situación de los trabajadores y priorizando el derecho a la salud y la vida.

La experiencia laboral en particular es desarrollada en el área ocupacional organizacional, donde debido a la crisis sanitaria a nivel mundial, la carga laboral ha sido alta, teniendo que atender muchos casos de trabajadores infectados por el virus del Covid-19. En tal sentido, se informó al Área de Recursos Humanos y el Área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente sobre la situación complicada de salud de los trabajadores afectados por el virus del SARS-CoV-2.

Para dar dinamicidad al Área de Servicio Social se ha diseñado una serie de programas y talleres para el cuidado preventivo de la salud en tiempos de Covid-19, manejo de nuevos protocolos para el desarrollo del trabajo, información sobre planes de atención de la salud, manejo del clima organizacional, calidad de vida laboral, comunicación efectiva, cultura organizacional, responsabilidad social, entre otros temas de interés que contribuye a una adecuada dinámica organizacional.

En referencia a la atención y preocupación por los trabajadores de la empresa, la Organización de las Naciones Unidas (2020), sostiene que es esencial que las familias de los trabajadores reciban apoyo para mitigar las consecuencias que tendrá en los niños la crisis causada por el COVID-19, emitiendo una serie de consejos para que los empleadores brinden este tipo de respaldo a sus empleados. Entre las más resaltantes constan asegurar que todos los trabajadores tengan derecho a medidas de apoyo en el lugar de trabajo, (...) y que estén enterados de ellas, las entiendan y se sientan cómodos usándolas; alentar a los trabajadores a buscar atención médica adecuada en caso de síntomas del Covid-19; apoyar a los empleados que enfrentan directamente el estrés durante el brote de Covid-19 y muchos otros más.

Al respecto, el Área de Servicio Social de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas ejerce en un alto sentido la responsabilidad social con su grupo de interés interno, derivando oportunamente a los trabajadores que presentan síntomas de Covid-19 a realizarse la prueba molecular con el laboratorio SYNLAB. Además, propone y explica los diferentes programas privados de atención de la salud, para contar con un soporte de

atención adicional aparte de EsSalud, también se realiza el monitoreo y controla el estado y progresos sobre la salud de los trabajadores contagiados del Covid-19. De esta forma se ejerce responsablemente el cuidado de los trabajadores y sus familias, contribuyendo a la calidad de vida laboral y familiar.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2020), sostiene que desde que inicio la pandemia la profesión global del Trabajo Social tuvo que transformarse en cuestión de semanas, cimentándose para su ejercicio en los valores humanísticos y éticos de la profesión. Esa innovación de dio de forma continua, dado que la crisis sanitaria del Covid-19 aún persiste. Durante los primeros meses, se generó grandes cambios para proporcionar servicios sociales de ayuda a las personas en riesgo, la lucha por el reconocimiento, la adaptación, la evaluación ética y la práctica transformadora, lo cual constituyen sus principales desafíos. Los efectos de la pandemia se sentirán durante muchos años, marcando la directriz del ejercicio del Trabajo Social el cual es vital para reconstruir y transformar nuestro mundo.

Por tanto, los y las trabajadoras sociales tendrán que guiar su trabajo teniendo en cuenta las nuevas políticas de salubridad, dadas por el Ministerio de Salud, de igual forma al ejercer su trabajo en el campo organizacional deben tener en cuenta las normas y lineamientos dados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Deberán diseñar programas pensando en las necesidades de los colaboradores y sus familias.

En esta nueva realidad que trae consigo la pandemia del Covid-19, se debe desarrollar la práctica profesional organizacional basados en el enfoque de derechos, que se orienta al respeto máximo de la integridad del individuo, asegurando el cumplimiento del derecho al trabajo, derecho a la vida y la salud, derecho a la seguridad social; los cuales son primordiales para que exista seguridad de trabajar en una organización.

Según Raya y Caparrós (2013), el desempeño del trabajador social en las empresas está relacionado a cuatro áreas de actuación las cuales recogen las experiencias del campo ocupacional, siendo estas: salud en el trabajo, relaciones laborales, situaciones personales y familiares, proyección social. En base a estas cuatro áreas se han gestionado los programas de intervención social.

Tabla 8.

Áreas de desempeño laboral del trabajador social en las empresas

Área	Descripción de actividades
Salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevención y orientación en situaciones de adicción ▪ Capacitación en normas y medidas de cuidado personal ▪ Detección de situaciones de estrés ▪ Información y orientación para el control del Covid-19 ▪ Monitoreo y control de la salud de los colaboradores
Relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudios de clima laboral ▪ Prevención e intervención en conflictos laborales ▪ Abordar los problemas de absentismo ▪ Capacitar en habilidades blandas ▪ Mejorar las relaciones entre todos los niveles jerárquicos
Situaciones personales y familiares	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención social y familiar del personal ▪ Ayudar en una situación crítica familiar ▪ Facilitar programas creados para el bienestar familiar ▪ Involucrar a las familias en actividades de integración
Proyección Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover programas de voluntariado ▪ Diseño, gestión y evaluación de la RSC ▪ Diseño, gestión y evaluación de los planes de igualdad y de conciliación de la vida laboral y familiar

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en el desempeño profesional del trabajo social rige ciertos principios que gestionan la transformación social en las organizaciones. Dichos principios se orientan al desarrollo humano, involucrando a las personas y las redes de apoyo del entorno en que interactúa, para coadyuvar al bienestar general. La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2018), enuncia los siguientes principios:

- a) *Reconocimiento de la dignidad humana*: los trabajadores sociales reconocen y respetan la dignidad inherente al ser humano en su conjunto, tomando en consideración su actitud, palabra y acción. Velando a su vez por el respeto mutuo

en una comunidad o entorno, pero en ocasiones, censuran las creencias y acciones de aquellas personas que no desvalorizan a los demás o a sí mismos.

- b) *Promoción de los Derechos Humanos:* los trabajadores sociales promueven y se rigen por los derechos fundamentales e inalienables de todos los seres humanos. Dando a conocer los derechos individuales, sociales y civiles. Los profesionales de TS suelen trabajar con las personas para encontrar un equilibrio adecuado entre los distintos derechos que se le atribuye al individuo. En el campo empresarial garantiza la libertad de expresión, agrupación, etc.
- c) *Promoción de la Justicia Social:* el profesional en trabajo social debe buscar y asegurar un trato igualitario entre las personas del entorno y el beneficio común, sin ningún tipo de exclusión. En tal sentido, deben asegurarse que la repetición de los recursos sea equitativa en los grupos de atención y deben construir redes de solidaridad para conseguir cambios transformadores y sociedades responsables e inclusivas.
- d) *Promoción del Derecho a la autodeterminación:* el profesional en trabajo social respeta y promueven el derecho a la libertad de elección, libertad de autonomía a tomar sus propias decisiones, velando que las decisiones de algunos no pongan en riesgo la integridad o derechos de otros.
- e) *Promoción del derecho a la participación:* los trabajadores sociales promueven la participación del grupo social dentro del entorno, buscando fortalecer la autoestima, el autoconcepto, la autoeficacia y las capacidades innatas de las personas.
- f) *Respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas:* el profesional en trabajo social maneja con absoluta reserva datos de las personas, que no vulneren el derecho a la privacidad de estas. De acuerdo a la ética profesional cualquier información de índole muy particular del grupo de atención, debe consultar previamente para contar con el consentimiento informado del involucrado, en caso se utilizado como un modelo a ejemplizar.

- g) Tratar a las personas como un todo: los trabajadores sociales reconocen las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de la vida de las personas y los consideran a cada uno de ellos de forma holística. Este reconocimiento contribuye para plantear intervenciones con la plena participación de las redes de apoyo del entorno.
- h) Uso ético de la tecnología y las redes sociales: el profesional en trabajo social debe reconocer y valorar que el uso de TIC en su labor, puede constituir un riesgo para la práctica de muchos estándares éticos, incurriendo en conflictos de interés, violación de la privacidad, por lo que debe poseer conocimientos y habilidades competenciales para protegerse contra prácticas no éticas en la interacción con la tecnología.
- i) *Integridad profesional*: el profesional en trabajo social debe actuar con total integridad, lo que implica no excederse en las atribuciones de su cargo en las organizaciones, ni tampoco extra limitarse en las relaciones de confianza con las personas que atiende. Debe establecer los límites entre la vida personal y profesional, sin parcializarse en beneficiar a algún individuo del grupo social que atiende solo por buscar algún intercambio o tipo de recompensa.

3.3. Acciones, metodologías y procedimientos

Las acciones, metodologías y procedimientos que desarrolla la trabajadora social en las organizaciones privadas consisten en gestionar el bienestar de los trabajadores sin mediar en las jerarquías. Poniendo en ejecución todas aquellas técnicas y aprendizajes adquiridos a través del tiempo.

Todas las acciones parten de un adecuado diagnóstico del grupo social de atención que en este caso son los trabajadores de la empresa, a partir de esto, se seleccionará adecuadas técnicas, metodologías, estrategias y herramientas que se consideran en la planificación de las actividades e intervenciones sociales.

Según Ávila (2017), los modelos de intervención en trabajo social son un arquetipo metodológico para el análisis, acompañamiento e intervención social con los usuarios y

sus diversas demandas o problemas, el cual está conformado por un corpus teórico, instrumental, y valores propios acorde a la institución en el que se aplica, y así a través de sus diversas acciones y estrategias transformará y empoderará a los sujetos sociales.

Los modelos de intervención social empleados en el campo organizacional para lograr el bienestar integral de los trabajadores se basan en los propuestos por Vizcarret (2007), los cuales se atribuyen al modelo sistémico, modelo psicodinámico, modelo humanista-existencialista. Basados en estos tres modelos principales se pueden gestionar alcanzar un cambio de conducta en el conjunto de trabajadores.

a) Modelo Sistémico: este modelo es más pertinente al ejercicio profesional del trabajador social, por su carácter integrador. Desde este enfoque, el Trabajo Social sistémico no considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende que los problemas humanos son resultado de interacciones y comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. El modelo sistémico pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. (Vizcarret, 2007)

El profesional en trabajo social aborda temas como la calidad de vida laboral, la comunicación efectiva, cultura organizacional, clima organizacional, satisfacción laboral, considerando importante la intervención de todos los agentes involucrados en la organización. Para conseguir resultados efectivos se debe trabajar en el cambio de actitud de los integrantes de la organización, pues cada uno de ellos son importantes, del compromiso y trabajo en equipo depende solucionar los problemas y alcanzar la mejora institucional.

El modelo sistémico no concibe trabajar por separado, sino en conjunto, considerando diferentes etapas y procesos para lograr los cambios. La trabajadora social establece comunicación con todos los agentes inmersos en la situación problemática para involucrarlos de las actividades que se llevan a cabo en la intervención, de esta manera se les compromete a participar activamente de las soluciones estratégicas.



Figura 13. Bases de actuación del Modelo Sistémico

b) Modelo Psicodinámico: este modelo ha aportado un núcleo de conocimiento importante al Trabajo Social sobre el comportamiento intrapsíquico e interpersonal de las personas dentro de un entorno. Bajo este modelo se busca mejorar y adaptar el comportamiento de los individuos, el cual se ha visto alterado por conflictos psíquicos fuertes. Podríamos decir que, al lograr modificar la conducta evidenciable de las personas, frente a un hecho traumático considerable, como el contagio masivo en el entorno laboral o familiar debido a la pandemia y la consecuente muerte del allegado se genera una crisis emocional de gran impacto.

Frente a dicha situación, la trabajadora social debe diseñar y ejecutar programas de intervención que mejoren el estado emocional y psicológico, para coadyuvar a la estabilidad interna y que el colaborador de la organización genere sus mecanismos de defensa, ayudándolos a desarrollar estrategias de afrontamiento, para enfrentar situaciones difíciles.

Las actividades de la trabajadora social se orientan a que los colaboradores cambien su conducta y adopten una mejor postura frente a las crisis, recobrando la calma, para que la dinámica organizacional siga un ritmo normal en el desarrollo de sus actividades. Evitándose así el absentismo laboral y los accidentes laborales.

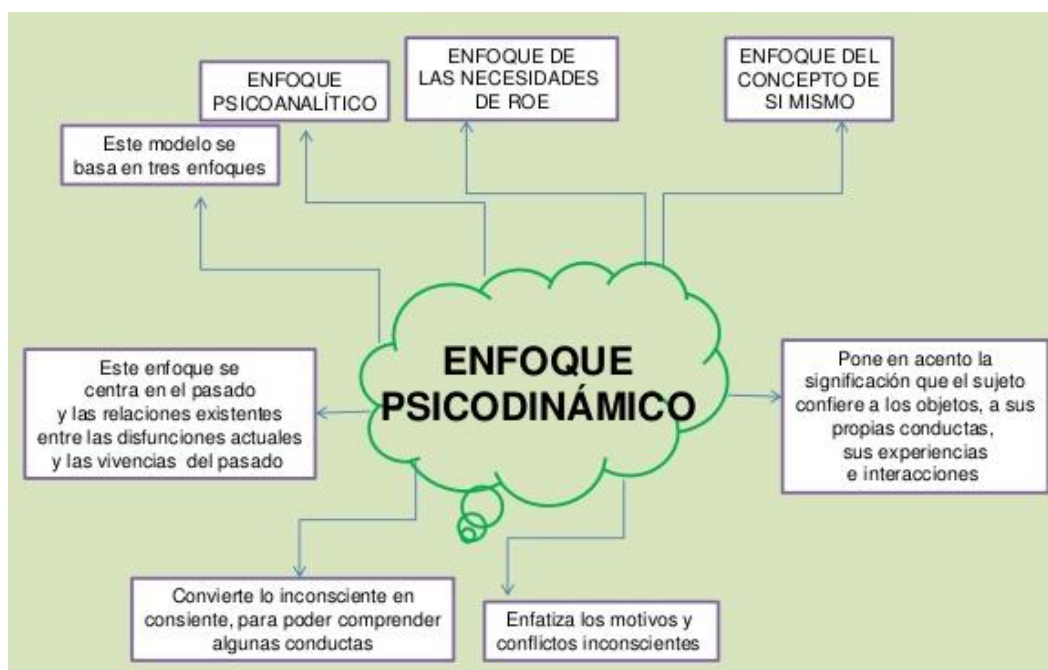


Figura 14. Características del Modelo Psicodinámico

c) **Modelo Humanista-existencialista:** este modelo se encuentra muy alineado al propósito del Trabajo Social, que se centra en buscar el bienestar del ser humano y hallar la armonía en las relaciones sociales que coinciden con las bases de la satisfacción. Bajo este modelo se considera a las personas como una integración total en su aspecto biológico, psicológico y social, que mediante la interacción con su entorno se puede comprender y explicar su comportamiento.

El Modelo humanista - existencialista centra su atención en la persona como sujeto, dirige su atención y apoyo basados en la empatía, reconociéndolo como ser pensante, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. Le reconoce su capacidad reflexiva y de análisis de las situaciones, por lo que el TS humanista es sumamente respetuoso con los diagnósticos que el propio individuo realiza sobre su situación vital o de su problemática particular.

La intervención social basada en este modelo, requiere que el trabajador social posea una amplia apertura para escuchar y comprender la problemática de los colaboradores, conduciéndolos al análisis profundo de su realidad para que este genere sus propias soluciones, haciendo uso de sus recursos personales.

Este modelo permite que las personas busquen apoyo en las redes o agentes sociales del medio, para contar con refuerzos y el apoyo moral para afrontar mejor una situación conflictiva o preocupante. Entre los entornos o apoyos a los que recurren se encuentra el grupo familiar, grupo amical, vecinos del barrio, compañeros de trabajo, otras asociaciones a las que frecuenta.

En una organización, el colaborador siempre solicitara del apoyo de su jefe directo en primera instancia, del Área de Servicio Social, Área de Recursos Humanos, las cuales son mecanismos de apoyo para dar solución a sus dudas y problemas que se presenta en el entorno laboral.



Figura 15. Relaciones Humanas bajo el Modelo Humanista-existencial

Los modelos detallados con anterioridad, son muy utilizados en el trabajo profesional de la asistente social, hoy más que nunca se diseñan programas que conjugan enfoques de los tres al mismo tiempo. Debido al aspecto tanto psicológico, como social, organizacional y económico que viene afectando la pandemia del Covid-19. En tal sentido, se elabora una propuesta que aborda el tratamiento del estrés laboral.

Tabla 9.

Propuesta de Control del Estrés laboral por el Covid-19

Nombre del Programa	“Previniendo el estrés laboral se reducen los riesgos ocupacionales”
Objetivo General	Promover el control emocional en los trabajadores operativos para reducir la probabilidad de sufrir de estrés laboral a raíz de la pandemia del Covid-19.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducir el índice de estrés laboral en los trabajadores operativos mediante el control emocional y la aplicación de normas de seguridad ocupacional. 2. Establecer estrategias asertivas para el manejo, control y reducción del estrés laboral, para reducir los riesgos ocupacionales.
Justificación	<p>La actual situación sanitaria que atraviesa el país es alarmante, alterando el estado de tranquilidad de las personas, ya no se puede estar tranquilo en ningún entorno, pues a diario son muchos los contagiados y fallecidos por haberse contagiado del Covid-19.</p> <p>Esto ha generado un estado de zozobra e intranquilidad en los trabajadores, que ven como un potencial lugar de contagio sus centros de labores, pues allí están rodeados de otras personas. Además, frente a algunos casos positivo de sus compañeros de labores el estado de alerta sube aún más.</p> <p>Los trabajadores tienden a desarrollar cuadros de estrés que afectan el normal desarrollo de sus funciones y ponen en riesgo su integridad, exponiéndolo a sufrir algún accidente laboral, por estar distraído o preocupado.</p> <p>Frente a dicha situación se propone realizar un Taller para controlar el estrés laboral, reduciendo así los accidentes laborales y proveyendo de seguridad y confianza a los trabajadores operativos, quienes desarrollan su trabajo rodeado de otras personas.</p>

<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realiza la invitación a los colaboradores operativos a través de la comunicación verbal de su jefe directo, invitación a los correos personales y corporativos, celulares. ✓ Se proyecta en los primeros cinco minutos un video introductorio con música de fondo relajante. ✓ La trabajadora social y una psicóloga organizacional dan la bienvenida al taller virtual. ✓ Se inicia la sesión realizando una votación por la plataforma Zoom acerca de cómo se encuentran, con las alternativas: muy tranquilo, tranquilo, regularmente tranquilo, intranquilo. ✓ Se comparte los resultados de la votación por la pantalla. ✓ La psicóloga trata y explica algunos aspectos del bienestar psicológico: resiliencia, tolerancia a la frustración, relaciones sociales, inteligencia emocional, sentido de vida, autoestima, etc. ✓ Luego se proyecta un video sobre la solución inteligente a los conflictos personales. ✓ Se pregunta: Y ustedes ¿Cómo resuelven sus conflictos personales? ¿Les resulta fácil superar un problema? ¿Qué actitudes favorables han desarrollado para enfrentar la pandemia? ✓ Luego la trabajadora social mediante un PPT explica los principales riesgos y problemas en el trabajo que produce el estrés laboral. ✓ Trasmite imágenes de accidentes laborales en medio de la pandemia. ✓ Indaga preguntando: ¿Cómo creen que pudo evitarse? ¿Cómo controlarían o regularían el estrés en el trabajo? ✓ Se anotan las respuestas en la pizarra Zoom y se remarca las respuestas más asertivas.
----------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se comparte pizarras en Jamboard para que, de cada área diferenciada de operaciones, ingresen a anotar las propuestas de solución para manejar el estrés en el trabajo. ✓ La trabajadora social y la psicóloga pasan por todos los grupos a verificar sus contribuciones. Después de 15 minutos todos se retoma la reunión general. ✓ Se explica sobre las estrategias de afrontamiento a adoptar frente a las situaciones de crisis sanitaria. ✓ Se refuerza mucha de las propuestas dadas en la interacción grupal. ✓ Se indica que ante cualquier problema, personal, familiar o laboral pueden establecer contacto con el área de Salud ocupacional, brindado los accesos de celular y correos. ✓ La sesión terminaría con un video motivador de las buenas relaciones en el trabajo y en la familia.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Celular ✓ Correos institucionales y personales ✓ Internet ✓ Plataforma Zoom ✓ Herramienta Jamboard ✓ PPT de Manejo del Estrés laboral ✓ Pizarra Zoom
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto ✓ Tolerancia ✓ Resiliencia ✓ Solidaridad ✓ Participación activa
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los trabajadores percibirán mayor tranquilidad y estabilidad emocional, evidenciado en su conducta al desarrollar el trabajo. ✓ Los trabajadores adoptan adecuadas estrategias de afrontamiento para lidiar con sus preocupaciones y conflictos, reduciendo el estrés en el trabajo.

CAPITULO IV

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

CONCLUSIONES

En base a la experiencia profesional desarrollada en el Área de Servicio Social de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas, se brinda las siguientes conclusiones.

1. La intervención de la trabajadora social en el campo organizacional es muy importante, debido que su actuación en las empresas está abocada a velar por el respeto de los derechos y beneficios sociales de los trabajadores, promoviendo el bienestar general tanto individual, familiar y laboral; evitando el absentismo y rotación laboral.
2. El Área de Servicio Social gestiona diferentes acciones de manera informada y coordinada con el Área del Recursos Humanos y el Área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente dentro de la empresa, diseñando planes y programas en favor de los trabajadores, orientándolo a temas de Salud ocupacional a raíz de la pandemia del Covid-19.
3. El Área de Servicio Social asume sus funciones de forma remota como medida preventiva del cuidado de la salud, según aprobación de lineamientos internos de la empresa y marco de la ley laboral, donde frente a la pandemia del Covid-19 se busca reducir los riesgos en los colaboradores administrativos. Frente a esto, las tareas del puesto son mayores e implican la dedicación de más tiempo de trabajo.
4. Las intervenciones ejecutadas por el Área de Servicio Social, parten de las necesidades identificadas en el personal, siendo las principales la de seguridad y salud en el trabajo, información oportuna de programas privados de aseguramiento de la salud, manejo de emociones negativas y la comunicación en las relaciones laborales.

5. La trabajadora social diseña sus programas de intervención basados principalmente en el modelo sistémico, psicodinámico y humanista-existencialista, los cuales en ocasiones se integran en la ejecución de los talleres y capacitaciones programadas; siempre buscando el bien común de los trabajadores para asegurar una adecuada dinámica organizacional.

RECOMENDACIONES

En base al desempeño laboral en el Área de Servicio Social de la Empresa Operaciones, Servicios y Sistemas se establece algunas recomendaciones para un adecuado desenvolvimiento en el campo organizacional privado.

1. La trabajadora social debe manejar amplias habilidades sociales, competencias teóricas, competencias prácticas y competencias metodológicas en el desarrollo de su labor, así también, debe compartir experiencias del campo organizacional con otros profesionales de su especialidad, para seguir mejorando su práctica de servicio social en las organizaciones, conduciendo al crecimiento personal, profesional o laboral y organizacional.
2. Las tres áreas principales de la organización que velan por la estabilidad y seguridad de los trabajadores tales como el Área de Servicio Social, Área de Recursos Humanos y el Área de Salud, Seguridad y Medio Ambiente deben analizar los mecanismos de protección y ayuda que se les brinda a estos, para mejorarlos o fortalecerlos para asegurar su bienestar y aumentar su compromiso con la empresa.
3. La trabajadora social debe organizar y distribuir mejor sus actividades, de ser el caso, solicitar la contratación de un profesional de apoyo al Área de Recursos Humanos para asumir la carga laboral de manera efectiva, de esa forma se garantiza la atención rápida y oportuna a los trabajadores en sus trámites y consultas.

4. La trabajadora social debe recibir capacitaciones y especializaciones en el manejo de casos frente a la crisis sanitaria en las organizaciones, de esa forma dará una mejor solución y tratamiento a los problemas de los trabajadores relacionados a esta temática.
5. Se recomienda reforzar los programas de intervención social diseñados hacia los trabajadores considerando la integración de los tres modelos de intervención en los casos que sean pertinentes, de otro lado, se sugiere emplear el que sea más completo y aborde la solución del problema como el modelo sistémico.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E. (2017). Diccionario de Trabajo Social. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Arbeláez, B. (2008). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*, 24 (4), 83-88.
- Artigas, M. y Flores, J. (2020, 17 de marzo). Glosario del coronavirus: todos los términos que rodean al Covid-19. *National Geographic España*. Recuperado de https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/glosario-coronavirus-listado-todos-terminos-que-rodean-covid-19_15314
- Ávila, G. (2020). Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública: una propuesta desde la modernidad institucional. *Revista Nueva Acción Crítica*, 2 (9), 1-25.
- Ávila, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. *Revista Margen de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 86 (1), 1-10. Recuperado de http://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf
- Barnard, A., Delgado, A. y Voutssás, J. (2016). Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos. México: Archivo General de la Nación.
- Centro Latinoamericano de Trabajo Social (s.f). Experiencia Profesional: Empresa, Salud y Bienestar Universitario. Recuperado de <https://www.celats.org/16-publicaciones/nueva-accion-critica-4/135-experiencia-profesional-empresa-salud-y-bienestar-universitario>

Centro Latinoamericano de Trabajo Social (2020, 19 de julio). Coronavirus: ¿Qué le toca hacer al trabajo social para enfrentar la pandemia del siglo XXI? Recuperado de <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/221-coronavirus-que-le-toca-hacer-al-trabajo-social-para-enfrentar-la-pandemia-del-siglo-xxi>

Consortio Outsourcing, Procesos & Operaciones (s.f.). Líderes en humanidad empresarial. Recuperado de <http://www.consorcioip.com.pe/oss-quienes-somos>

Consultora Medical Assistant (2018, 1 de noviembre). ¿Qué es la salud ocupacional? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://ma.com.pe/que-es-la-salud-ocupacional>

Consultora BDO Perú (2020). El rol de la Seguridad y Salud en el Trabajo en tiempos de COVID-19 [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/outsourcing/2020/el-rol-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-tiempos-de-covid-19>

Federación Iberoamericana de Seguridad y Salud ocupacional (s.f). Glosario de términos de Salud Ocupacional. Recuperado de <http://www.fiso-web.org/Biblioteca/PaginacionGlosario?letter=A&page=2>

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2020, 27 de mayo). COVID-19: la lucha, el éxito y la expansión del trabajo social. Recuperado de <https://www.ifsw.org/covid-19-la-lucha-el-exito-y-la-expansion-del-trabajo-social-rory-truell-reflexiona-sobre-la-respuesta-global-de-la-profesion-al-cabo-de-cinco-meses/>

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2018, 2 de agosto). Declaración global de los principios éticos del trabajo social. Recuperado de <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>

- Luco, A. (s.f.) Importancia de la visión y misión de la empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.businessconsulting.cl/importancia-de-la-vision-y-mision-de-la-empresa/>
- Organización de las Naciones Unidas (2020, 30 de marzo). Recomendaciones a las empresas para que ayuden a sus empleados durante la pandemia del coronavirus. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2020/03/1472042>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf
- Raya, E. y Caparros, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa. Vías para el emprendimiento. *Revista de trabajo y acción social*, 52 (2), 338-356.
- Urra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 10(1), 91-96.
- Velázquez, M. (2016). *El Trabajo Social de Empresas. Una perspectiva social y corporativa: estudio de caso Montes del Plata* (tesis de licenciatura). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay.



ANEXO 1**CONSTANCIA DE TRABAJO DE LA EMPRESA**

Pasaje San Fernando N° 140
Urb. El Cóndor - Surquillo
T 512.0860
F 512.0864
www.consorciolp.com.pe

**CONSTANCIA DE TRABAJO**

OPERACIONES SERVICIOS Y SISTEMAS S.R.L con RUC 20504424899 domiciliado en pasaje. San Fernando N° 140 Urb. El cóndor Lima - Lima – Surquillo, debidamente representada por Lic. Gladys Mujica Ramírez - Sub. Gerente y apoderado de la empresa, deja constancia:

Que la Sr(a): **IVONNE ELIZABETH MANRIQUE GARCIA** identificado con DNI **44811879**. Se encuentra laborando en nuestra empresa como ASISTENTE DE SERVICIO SOCIAL desde el 08 de agosto del 2020.

Se extiende la presente a la parte interesad para fines que estime conveniente.

Surco, 07 de mayo 2021

Operaciones Servicios y sistemas S.R.L.



GLADYS MUJICA RAMIREZ
APODERADA



ANEXO 2

RESOLUCIÓN DE ESSALUD DE SUBSIDIO EXCEPCIONAL POR
INCAPACIDAD TEMPORAL POR COVID-19

"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 563 -GG-ESSALUD-2020

Lima, 30 ABR 2020

VISTOS:

El Memorando N° 1038-GCSPE-ESSALUD-2020 y el Informe Técnico N° 001-GCSPE-ESSALUD-2020, de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas; el Memorando N° 2413-GCPP-ESSALUD-2020 y el Informe Técnico N° 080-GOP-GCPP-ESSALUD-2020, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto; la Nota N° 422-GCAJ-ESSALUD-2020 y el Informe N° 220-GNAAGCAJ-ESSALUD-2020, de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, el Ministerio de Salud declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19;

Que, con Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, precisado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM y N° 046-2020-PCM, se declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, ampliado temporalmente con el Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, para la adopción e implementación de acciones de prevención y control del COVID-19, y normas modificatorias, prorrogado por el Decreto Supremo N° 064-2020-PCM hasta el 26 de abril de 2020;

Que, el artículo 24 del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, autoriza excepcionalmente al Seguro Social de Salud - EsSalud a otorgar a los trabajadores, cuya remuneración mensual sea de hasta S/ 2 400 soles (DOS MIL CUATROCIENTOS Y 00/100 SOLES), que hayan sido diagnosticados con COVID-19, confirmado con hisopado positivo o el procedimiento que determine la autoridad nacional de salud, el subsidio por incapacidad temporal para el trabajo;

Que, asimismo, el citado artículo señala que, el mencionado subsidio a cargo de EsSalud se otorga por los primeros 20 días de incapacidad aplicándose desde el vigésimo primero lo previsto en el literal a.3) del artículo 12 de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, en lo que corresponda. El subsidio no es acumulable para el cómputo del plazo máximo anual subsidiado al que se refiere dicho literal; será financiado con cargo a las transferencias realizadas para tal fin por el Ministerio de Economía y Finanzas; la entrega del subsidio a los empleadores se realiza en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde la presentación de la solicitud; y que EsSalud aprobará las disposiciones complementarias para la aplicación de la referida norma, de ser necesario;

Que, conforme a lo establecido en el literal e) del artículo 2 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud, ESSALUD tiene por función formular y aprobar sus reglamentos internos, así como otras normas que le permitan ofrecer sus servicios de manera ética, eficiente y competitiva;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 1806-GG-ESSALUD-2017, se aprueba la Directiva de Gerencia General N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD", con el objetivo de

VERIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA
FIEL DEL ORIGINAL, QUE OBRA EN
NUESTRO ARCHIVO.

LIMA, 30 ABR 2020

DALIA SUAREZ SALAZAR
SECRETARIA GENERAL
ESSALUD

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000



"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 563 -GG-ESSALUD-2020

establecer las normas y procedimientos para la formulación, aprobación, publicación y actualización de las Directivas que rigen la gestión del Seguro Social de Salud -ESSALUD;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 1205-GG-ESSALUD-2019, se modifica el Anexo N° 01 de la citada Directiva, en el cual se contempla el "Esquema de Directiva y Pautas Generales" para la elaboración de una Directiva;

Que, de acuerdo al artículo 139 del Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud - ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus modificatorias, la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas es el órgano de línea encargado de proponer las políticas, normas y estrategias de aseguramiento, así como gestionar los procesos relacionados al régimen contributivo de la Seguridad Social y otros seguros de riesgos humanos. Asimismo, controlar el otorgamiento de las prestaciones económicas;

Que, con Memorando de Vistos, la citada Gerencia Central remite a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de Directiva "Disposiciones complementarias para la aplicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, en lo relativo al subsidio excepcional por los primeros veinte días de incapacidad temporal para el trabajo del servidor diagnosticado con COVID-19", la cual tiene por objeto establecer las disposiciones complementarias que regulen el procedimiento administrativo para otorgar el subsidio excepcional por los primeros veinte (20) días de incapacidad temporal para el trabajo del servidor diagnosticado con COVID-19, según las condiciones establecidas en el Título III del Decreto de Urgencia N° 026-2020;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas señala principalmente que, el Decreto de Urgencia N° 026-2020 regula el subsidio por incapacidad temporal para pacientes diagnosticados con COVID-19, el cual es un subsidio "excepcional", que cubre la contingencia derivada de la incapacidad temporal para el trabajo durante los primeros veinte (20) días ocasionada por la enfermedad del COVID-19, y solo por el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria dictada por el Gobierno. Razón por la cual, resulta necesario emitir una Directiva que establezca disposiciones complementarias para aplicar adecuadamente dicha disposición legal;

Que, con Memorando e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto evalúa y concluye que el proyecto de Directiva "Disposiciones complementarias para la aplicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, en lo relativo al subsidio excepcional por los primeros veinte días de incapacidad temporal para el trabajo del servidor diagnosticado con COVID-19", elaborado por la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, se encuentra en el marco de lo que establece el Título III del Decreto de Urgencia N° 026-2020, motivo por el cual brinda su conformidad;

Que, mediante Memorando e Informe de Vistos, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica encuentra viable el trámite de aprobación del proyecto de Directiva en mención, al encontrarse elaborado conforme a la Directiva N° 002-GG-ESSALUD-2017, "Normas para la Formulación, Aprobación, Publicación y Actualización de Directivas en ESSALUD" y su modificatoria, y resultar concordante con el Decreto de Urgencia N° 026-2020; siendo el sustento de su contenido técnico competencia de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, de acuerdo a las funciones establecidas en el Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones de ESSALUD, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015 y sus modificatorias;

Que, conforme a lo señalado en el literal b) del artículo 9 de la Ley N° 27056, es competencia del Gerente General dirigir el funcionamiento de la Institución, emitir las

VERIFICO QUE LA PRESENTE ES
FIEL DEL ORIGINAL, QUE OBRA EN
NUESTRO ARCHIVO.

LIMA, 30 ABR 2020

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000

DALIA SUAREZ SALAZA
SECRETARIA GENERAL
ESSALUD



"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 563 -GG-ESSALUD-2020

directivas y los procedimientos internos necesarios, en concordancia con las políticas, lineamientos y demás disposiciones del Consejo Directivo y del Presidente Ejecutivo;


Con los vistos de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, de la Gerencia Central de Gestión Financiera, de la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto, de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica; y

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas;

SE RESUELVE:

1. **APROBAR** la Directiva de Gerencia General N° 09 -GCSPE-ESSALUD-2020, "Disposiciones complementarias para la aplicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, en lo relativo al subsidio excepcional por los primeros veinte días de incapacidad temporal para el trabajo del servidor diagnosticado con COVID-19", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.
2. **DISPONER** que la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas, la Gerencia Central de Prestaciones de Salud, la Gerencia Central de Gestión Financiera y la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten las acciones que resulten necesarias para la implementación y cumplimiento de la Directiva aprobada por la presente Resolución.
3. **ENCARGAR** a la Secretaría General la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano, así como en el Portal Institucional del Seguro Social de Salud - ESSALUD (www.essalud.gob.pe), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, y en el Compendio Normativo Institucional de ESSALUD.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE.


ALFREDO R. BARREDO MOYANO
 GERENTE GENERAL
 ESSALUD

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES UNA COPIA FIEL DEL ORIGINAL, QUE OBRA EN NUESTRO ARCHIVO.

LIMA, 30 ABR 2020


DALÍA SUÁREZ SALAZAR
 SECRETARIA GENERAL
 ESSALUD

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
 Jesús María
 Lima 11 - Perú
 Tel.: 265-6000 / 265-7000

ANEXO 3
SERVICIOS ATENDIDOS POR LA EMPRESA





ANEXO 4

ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR EL AREA DE SERVICIO SOCIAL



ANEXO 5
RECONOCIMIENTO RECIBIDO POR LA PREPARACIÓN FRENTE AL
COVID-19



RIMAC

Constancia

El área de Prevención de Riesgos Laborales de Rímac deja constancia que:

Manrique Garcia, Ivonne Elizabeth

Trabajador de la empresa OPERACIONES, SERVICIOS Y SISTEMAS S.R.L.

Ha aprobado el curso:

SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO DE COVID-19

Este evento tuvo la duración de 1 hora(s), se realizó de forma virtual el día jueves 4 de Marzo del 2021.

Se expide la presente constancia, para los fines pertinentes.



Jorge Lay Jimenez

Jefe de Prevención de Riesgos Empresas



00315911

