



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Gestión de Bienestar Social para el Trabajador en la Empresa Retail

Tiendas Por Departamento Ripley S.A – Tienda San Isidro

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Fiorella Sophianni Estrella Ramírez

ASESORA

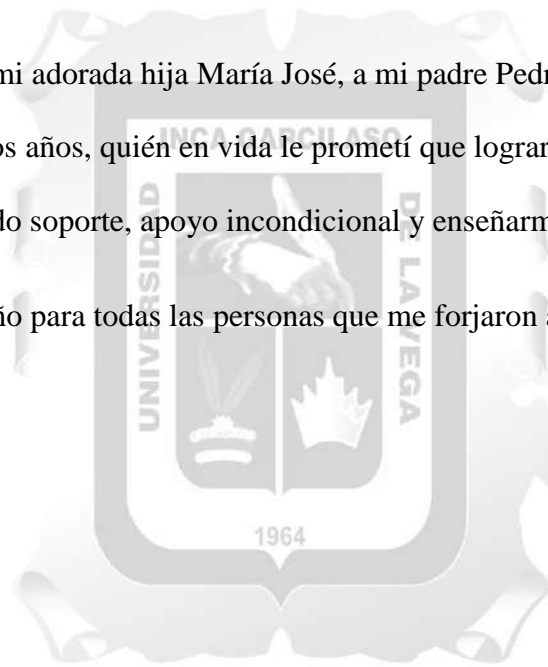
Mg. Ruiz Vargas, Gladys

San Isidro, 18 de mayo del 2021

DEDICATORIA

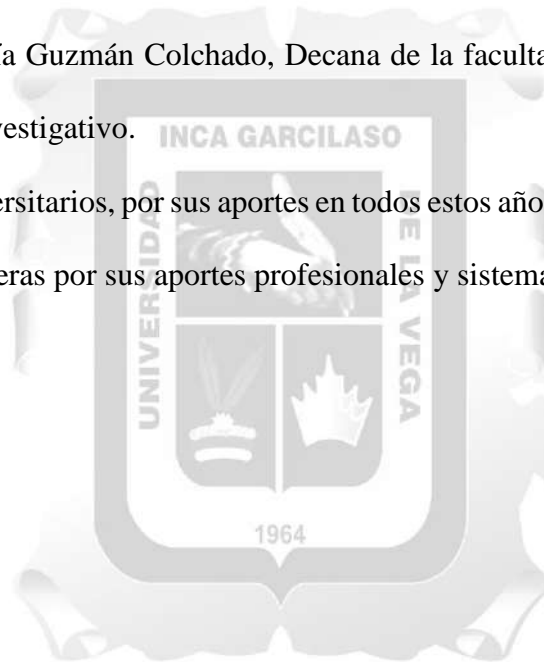
A la razón de mi vida, mi adorada hija María José, a mi padre Pedro, quién Dios lo tiene en su gloria desde hace varios años, quién en vida le prometí que lograría este objetivo, a mi madre María quién me ha brindado soporte, apoyo incondicional y enseñarme que no debo de rendirme.

Con cariño para todas las personas que me forjaron a seguir con mis propósitos.



AGRADECIMIENTOS

- A la Mg. Gladys Ruiz Vargas, asesora de mi valioso trabajo de Suficiencia Profesional, por su orientación, guía y desarrollo y proceso de elaboración del mismo.
- A mi Jefe de Bienestar, Zoila Rodríguez quién me proporcionó información, procedimientos y alcances para lograr este trabajo de investigación.
- A la Dra. María Guzmán Colchado, Decana de la facultad por permitirnos presentar este trabajo investigativo.
- Docentes universitarios, por sus aportes en todos estos años de formación universitaria.
- A mis compañeras por sus aportes profesionales y sistematización de experiencias.



Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo al estricto cumplimiento de la Resolución N°144-2021-DFPTS de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, me es grato presentar el siguiente trabajo de suficiencia profesional “Gestión de Bienestar social para el trabajador en la empresa Retail Tiendas Por Departamento Ripley S.A – Tienda San Isidro” con el objetivo de alcanzar el grado de Licenciado en Trabajo Social en vuestra casa de estudios.

Por ello, dejo a su juicio de evaluación y agradezco las sugerencias y observaciones a fin de retroalimentación.



Lima, 18 de mayo del 2021.

Resumen

Este trabajo tiene por objetivo detallar y presentar los programas y propuestas que se desarrollan en la empresa Tiendas por Departamento Ripley S.A – Tienda San Isidro, para todos nuestros colaboradores, contribuyendo con su bienestar biopsicosocial. Por ello es importante conocer los puestos de cada uno de ellos, quienes son un factor fundamental para el desarrollo de la organización. La población se ha conformado por 213 colaboradores, integrados por personal operativo, administrativo y gerencia de modalidad full y part time.

Como técnicas de intervención se optó por utilizar una encuesta de satisfacción laboral en el área de Bienestar Social, método de la observación y testimonios.

De los resultados se pudo obtener la satisfacción de los colaboradores con la gestión del área de Bienestar Social como agente de cambio a nivel laboral, social y familiar. Sobre todo el soporte y las herramientas brindadas por los Trabajadores Sociales de la organización, ya que desarrollamos un papel fundamental de mediación y abordaje de los acontecimientos para obtener, resultados de mayor desempeño, eficiencia, eficacia y productividad en cada uno de ellos de tal manera que los resultados en varios aspectos de la organización sean óptimos.

Palabras claves: Colaborador, bienestar social, gestión, trabajador social, organización

Abstract

This work aims to detail and present the programs and proposals that developed in the company Departamentos Stores Ripley S.A – Store Saint Isidro, for all our collaborators contributing to their biopsychosocial well-being. For reason, it is important to know the positions of each of them, who are fundamental factor for the development of the organization. The populations has been made up of 213 collaborators, made up of full and part time, operational, administrative and management personnel.

As intervention techniques, it was decided to use a job satisfaction survey in the área of Social Welfare a method of observation and testimonies.

From the results it was possible to obtain the satisfaction of the collaborators with the management of the Social Welfare area as an agent of change at work, social and family level. Above all the support and tools provided by the Social Workers of the organization since we develop a fundamental role of mediation and approach to events to obtain results of greater performance, efficiency, effectiveness and productivity in each of them in such a way that the results in various aspects of the organization are optimal.

Keywords: Collaborator, social welfare, management, social worker, organization.

ÍNDICE

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Presentación	04
Resumen y palabras claves	05
Abstract	06
Índice	07
Índice de tablas y figuras	11
Introducción	13
Capítulo I: Aspectos Generales	16
Descripción de la empresa privada	16
Historia	16
Organigrama Organizacional	17
Ranking Great Place To Work	18
Mejores prácticas del ranking	19
Descripción del servicio	20
Ubicación Geográfica y contexto socioeconómico	21
Contexto socioeconómico	26
Contexto Covid-19	28

Actividad general o área de desempeño	29
Misión y visión	34
Valores organizacionales	34
Políticas y Modelo de clima organizacional	35
Políticas	35
Modelo de clima organizacional	36
Metodologías	36
Claves del Proceso	37
Capítulo II: Descripción General de la Experiencia	38
Actividad Profesional Desarrollada	38
Beneficios Corporativos	38
Trabajador Social y Covid-19	47
Propósito Del Puesto Y Funciones Asignadas	50
Propósito del puesto	51
Funciones y objetivos de la Trabajadora Social en la organización	52
Capítulo III: Fundamentación del Tema Elegido	57
Teoría y la Práctica en el Desempeño Profesional	57
Marco Teórico	57
Nivel Nacional	57
Nivel Internacional	59

Bases Teóricas	60
Teoría de la Necesidades	60
Teoría de los Factores	62
Teoría “X” “Y”	63
Marco Conceptual	64
Bienestar Social	64
Colaborador	64
Organización	64
Gestión	64
Médico Ocupacional	64
Intervención	64
Programas	64
Trabajo	65
Salud	65
Visita Domiciliaria	65
Acciones, Metodologías Y Procedimientos	65
Propuesta N° 1: Ripley Saludable	65
Propuesta N° 2: ¡Procesos ya!	72



Capítulo IV: Principales Contribuciones	77
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Referencias Bibliográficas	79
Anexos	80



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Organigrama organizacional	17
Tabla N° 2 Organigrama de operaciones Tienda San Isidro	18
Tabla N° 3 Tiendas a nivel Lima	22
Tabla N° 4 Tiendas a nivel provincia	24
Tabla N° 5 Cluster de tiendas	27
Tabla N° 6 Organigrama de Gestión de Personas	31
Tabla N° 7 Ciclo del clima organizacional	37
Tabla N° 8 Organigrama de Bienestar Social	38
Tabla N° 9 Descripción del beneficio “Éxito académico”	43
Tabla N° 10 Flujograma de casos Covid-19	48
Tabla N° 11 Árbol de comunicación de colaboradores y covid-19	49
Tabla N° 12 Cronograma de actividades “Ripley Saludable”	71
Tabla N° 13 Cronograma de actividades ¡Procesos Ya!	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapa de ubicación de Tiendas Lima	24
Figura N° 2 Mapa de ubicación de Tiendas Provincias	26
Figura N° 3 Convenios con universidades e institutos parte 1	44
Figura N° 4 Convenios con universidades e institutos parte 2	45
Figura N° 5 Convenios con universidades e institutos parte 3	46
Figura N° 6 Pirámide de Maslow	61
Figura N° 7 Teoría de los dos factores	62



Introducción

El siguiente trabajo de investigación titulado “Gestión de Bienestar social para el trabajador en la empresa Retail Tiendas Por Departamento Ripley S.A – Tienda San Isidro” está dirigido a los programas del área de Bienestar Social que implementa y desarrolla la compañía.

Cabe mencionar que en la actualidad nuestra compañía tiene presencia en Chile y Perú, en nuestro país cuenta con 31 tiendas por departamento a nivel nacional y brindan empleo a más de 4780 colaboradores en toda la organización.

El objetivo del siguiente trabajo es detallar todos los programas de Bienestar social que desarrollan en la Tienda de San Isidro, ya que cada tienda cuenta con un área de Bienestar quién está liderada por un Jefe corporativo. Todo ello se realiza para un desarrollo óptimo de todos nuestros colaboradores, logrando encontrar un equilibrio emocional y laboral.

En la tienda de San Isidro contamos con un total de 184 colaboradores de los cuales 95 son mujeres y 89 varones.

La empresa promueve beneficios y programas de bienestar como campañas de salud, educativos, recreativos, etc. dirigidos a los colaboradores y su entorno familiar. Es por ello, que mencionaremos como estos programas tienen un gran impacto en su vida laboral y afianzaremos algunos puntos débiles en los diversos tipos de programas mencionados, así como buscar la optimización de procesos para que accedan algún programa o beneficio de la empresa, con fin de evitar que ellos se sientan desvalidos.

Este trabajo de investigación es fundamental en la organización, ya que partiremos conociendo el impacto que tienen todos los programas en cada uno de ellos y de qué manera afecta

su vida laboral. Si conocemos el origen de ello, se podrá trabajar en la mejora de proceso, teniendo como resultado colaboradores eficaces y eficientes, con mayor disposición para trabajar y sumar valor agregado a la organización. De tal manera que no solo estaremos repotenciando el área, sino también lograremos encontrar un mayor posicionamiento en el rubro Retail, obteniendo el objetivo principal de la compañía.

Es por lo anterior expuesto, que se utilizará de modelo de gestión para seguir innovando en la búsqueda de nuevos programas, que busquen contribuir el bienestar de cada colaborador en los diversos aspectos de su vida.

Para una adecuada comprensión del siguiente trabajo de investigación, contiene cuatro capítulos de los cuales:

En el capítulo I, se menciona la historia de la empresa, desde la fundación hasta los acontecimientos más importantes, el organigrama de todas las unidades de negocio, así también como la de área de Gestión de Personas, argumentando las funciones, contexto socioeconómico, servicios, sucursales, principales reconocimientos, objetivos, clima organizacional, valores institucionales y la sobre cómo ha afectado la coyuntura actual del Covid-19 ha afectados a varios sectores económicos del país.

El capítulo II, se describen todas las funciones del cargo asignado, así también como las tareas, propósito del Trabajador Social en el rubro empresarial, todos los beneficios elaborados por el área de Bienestar Social, orientados al colaborador tanto en salario emocional como el económico. El capítulo III, se detalla el Marco teórico, establecido a nivel internacional y nacional; Así también como las teorías de diversos autores sobre las necesidades y motivacionales.

A continuación, en el capítulo IV, se menciona la intervención del Trabajador Social en empresa, comentaremos sobre las propuestas con respecto a los programas, acciones metodológicas y procedimientos sobre los programas y su mejora con la optimización de procesos.

Finalmente, una vez que se han adquirido de las deducciones y resultados, se han diseñado propuestas, recomendaciones adecuadas para que los resultados sean eficaces y eficiente. Adicional a ello, se anexa las evidencias como fotos de campañas, programas y procesos realizados.



Capítulo I

Aspectos Generales

Descripción de la Empresa Privada

Historia

Tiendas por departamento Ripley (Grupo Ripley Corp. S.A., Tiendas Ripley Chile Comercial ECCSA S.A.) es una tienda multinacional chilena fundada en 1956, por los hermanos Calderón.

En el año 1997, llega al Perú inaugurando su primera tienda en el Jockey Plaza Shopping Center de Lima, ubicado en Av. Javier Prado Oeste N° 4200 – Santiago de Surco.

Dos años más tarde, en 1999 inaugura su segunda tienda ubicada en San Isidro, tienda en que se basará nuestro trabajo de suficiencia profesional. Cuya razón Social inscrita en SUNAT: Tiendas por Departamento Ripley S.A, con RUC: 20337564373 y con domicilio legal en Av. Las Begonias N° 545 Urb. El Jardín – San Isidro, tiene como actividad económica principal venta minorista de productos de textil, calzado y otros productos.

Adicionalmente Ripley tiene una Institución financiera de banca y seguros: “Banco Ripley” que inicia operaciones en el 2002 tanto en Chile como en Perú.

Organigrama

TABLA N° 1: Organigrama Organizacional

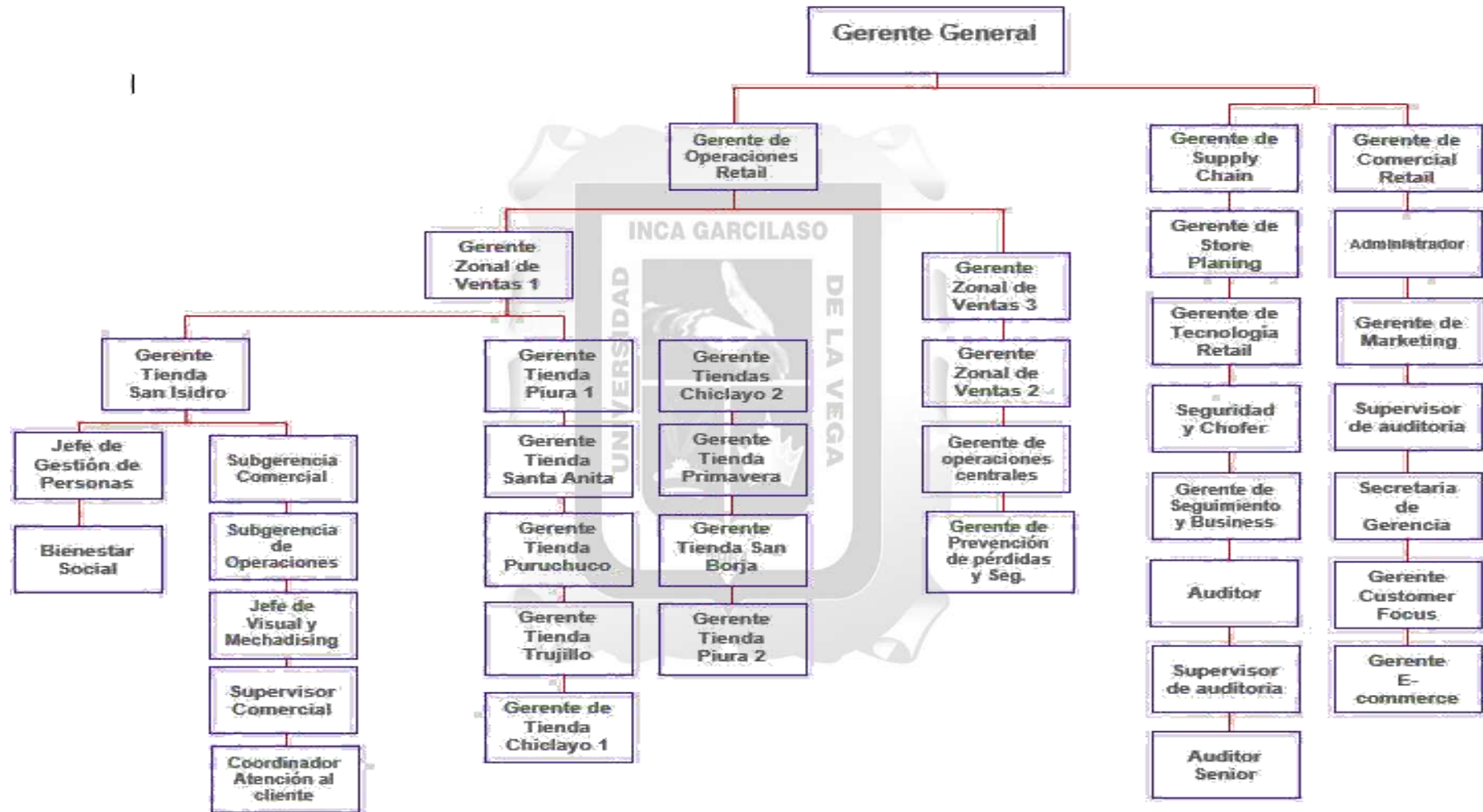
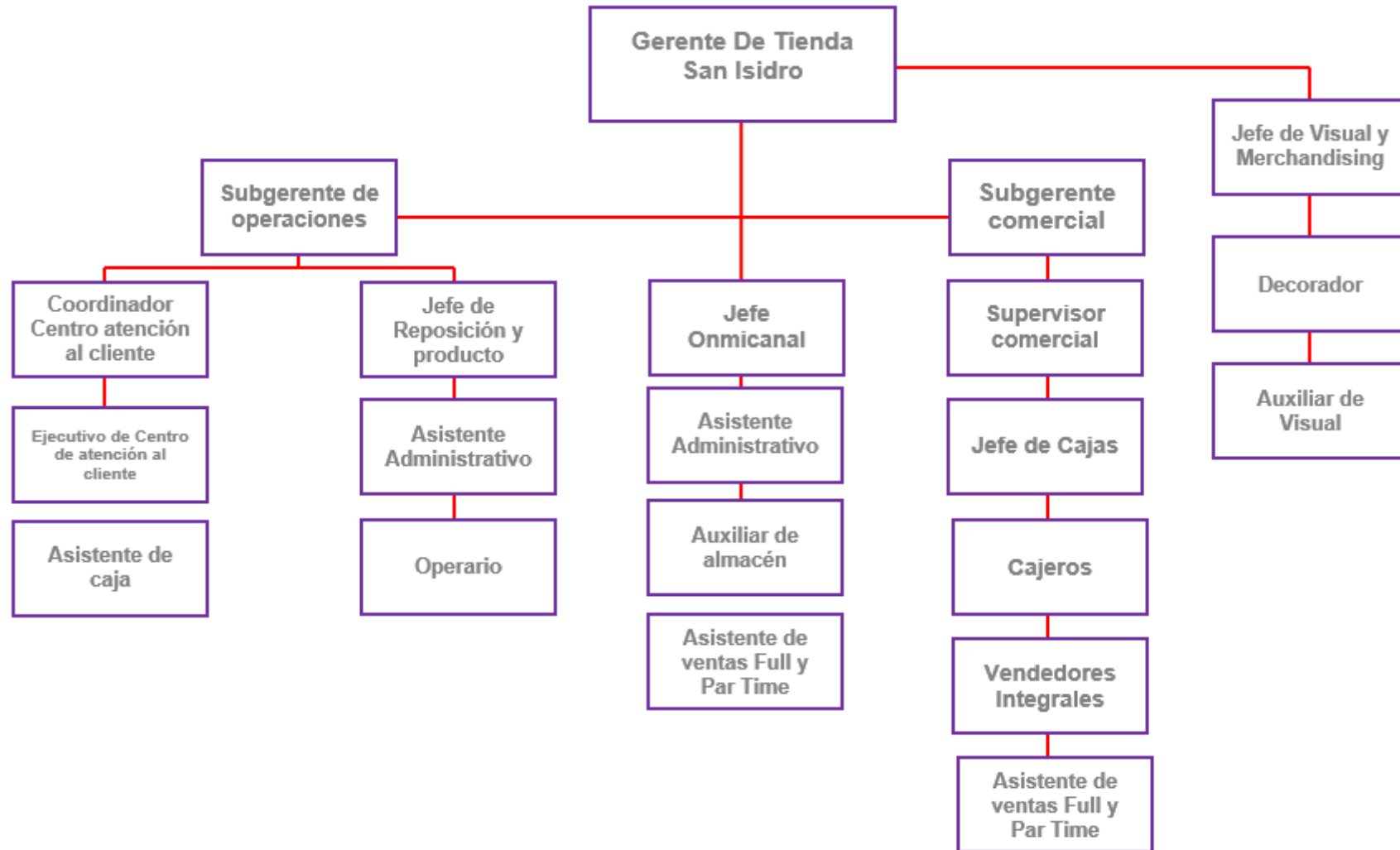


TABLA N° 2: Organigrama Operaciones Tienda San Isidr



Ranking Great Place To Work

Es una empresa americana, que inició en 1981 por periodistas que buscaban cuáles eran las 100 mejores empresas para trabajar de su país. Tiene como principal objetivo identificar las condiciones apropiadas para un trabajo, su misión es la construcción de un mundo adecuado que ayuda a diversas compañías a evolucionarse en atractivos lugares para trabajar.

Cabe mencionar que Ripley todos los años es nominados a este premio, ya que cumple con diversas características de este ranking; Siendo reconocidos por cuarto año contiguo como las veinte mejores empresas para trabajar a nivel nacional, ocupando el dieciseisavo puesto en el ranking en la categoría empresas con 1000 colaboradores. Esto se debe a su innovación constante y cuidados específicos e en la coyuntura actual del Covid-19.

También ocupó el diecisieteavo lugar en la categoría “Los mejores Lugares para trabajar para mujeres en Perú”. Premio que nos hicimos merecedores por la practicas de la equidad, inclusión y empoderamiento femenino a través de diversos programas.

Mejores Prácticas

Doctora R a tu Cuidado.

Se realizó un triaje de salud digital y un chatbot, con un perfil en el workplace, donde nuestra Doctora R, ayuda a dar el seguimiento y brindar consejos de salud para todos nuestros colaboradores. Toda la base de datos, migra al sistema que tiene acceso nuestro médico ocupacional y antes los signos de alarma, el equipo de salud se comunica con cada colaborador, para brindar asesoría médica personalizada. Cabe mencionar que

esta plataforma también puede ser utilizada para los familiares de nuestros colaboradores.

- **Comprometidos contigo**

Campana “Porque si te tenemos a ti, lo tenemos todo”, el objetivo es buscar, agradecer y reconocer a todos nuestros colaboradores por el esfuerzo y dedicación en sus funciones en el año. Contamos con programas como “Tu lo Vales”, que se realiza de manera mensual, premiando a los colaboradores que alcanzaron máximos indicadores de ventas.

- **Mujeres Imparables Ripley**

Campana de equidad de género, cuyo objetivo es fortalecer el empoderamiento femenino. A la fecha contamos con el 51% de personal femenino en nuestra organización y con 42% de mujeres en cargos directivos. Es por ello que hace más de un año se lleva a cabo el programa “Empowerment Woman”

Descripción del Servicio

Tiendas Por Departamento Ripley S.A es una cadena de tiendas retail de originaria de Chile. Inicio sus operaciones en este país a inicios del año 1956. En paralelo Ripley en el año 2002 ha apostado por el sector financiero creando el actual Banco Ripley. Cabe mencionar que en sector de Banca ha incrementado ingresos, ya que cuenta con servicios préstamos y créditos a sus clientes- Por el lado el lado del sector Retail cuenta e innova en la variedad de sus productos y ofertas atractivas en el mercado.

Cabe mencionar, que Ripley ha creado diversos programas de fidelización para su público en general. A la fecha se ha creado diversos canales de venta, ya que a través

de un click puedes ingresar a la página de Ripley Perú, y los clientes adquieren gran variedad de productos desde la comunidad de su hogar.

En los últimos años se ha obtenido mayor participación a través del canal on line, más aún en este 2020, ya que este canal de venta ha generado altos niveles de ganancia en la coyuntura Covid-19.

Además, a fin de conseguir y atraer clientes debido a la situación sanitaria que está atravesando nuestro país, se creó el servicio “Despacio a domicilio” y “Recíbelo en 90 minutos”. Ambos servicios delivery, de los cuales, en el primero, el cliente realiza su compra por los canales digitales y lo recibe en la fecha según disponibilidad y el segundo recibe la compra en su hogar 90 minutos luego de haber efectuado la compra.

Todas estas dinámicas, se han venido trabajado con el equipo de operaciones, que ha estado innovando siempre, en busca que la compañía pueda restaurarse después de la crisis que ha vivido nuestro país hace más de un año. Por otro lado, hace seis meses hemos implementado el servicio “Ripley Auto”, el cliente realiza su compra por internet y se acerca con su vehículo al estacionamiento de nuestras tiendas para recoger su producto. De tal manera, que nuestro cliente evita contacto y así pueda prevenir contagios ante el Covid-19.

Ubicación Geográfica y Contexto Socioeconómico

El trabajo de suficiencia profesional se desarrollará en la Tienda y distrito de San Isidro, ubicada en Av. Las Begonias N° 545. Es uno de los 43 distritos que se encuentra conformado la capital de Lima, actualmente el alcalde es Augusto Cáceres Viñas (2019-2022).

Este distrito es una zona urbana, donde habitan las familias de la clase alta limeña, es considerado como el centro financiero, ya que aquí se encuentran las primordiales actividades económicas como comercio y servicios.

Por otro lado, en este distrito también se encuentran las sedes principales de los bancos más importantes del país. Asimismo, también se encuentran otras Tiendas comerciales. En este distrito también podemos encontrar diversos servicios: Seguros, Mapfre, GSK, Ernst & Young, Estudio Muñiz, entre otras.

Entre las instituciones del estado encontramos a CONFIEP, COFIDE, Ministerio de Inclusión Social, etc.

Actualmente Tiendas por Departamento Ripley, no solo se ubica en este distrito, sino que además contamos con más tiendas que hacen un total de 31 en toda la cadena retail.

TABLA N° 3: Tiendas a nivel Lima

Tienda	Dirección
Asia	Carretera Panamericana Sur Km. 97.5 La Querencia, Centro Comercial Sur Plaza Boulevard
Callao	Centro Comercial Mall Aventura Plaza. Av. Oscar R. Benavides 3866- Bellavista, Callao
Comas	Centro Comercial Mall Plaza. Av. Los Ángeles 602 - Comas
Atocongo	Centro Comercial Mall del Sur. Av. Los Lirios 301- San Juan de Miraflores

Breña	Centro Comercial La Rambla Av. Brasil N° 720-Breña
Chorillos	Centro Comercial Plaza Lima Sur. Av. Paseo de la Republica N° 355- Chorillos
Jirón de la Unión	Jr. de la Unión 704- Cercado de Lima
Jockey Plaza	Estacionamiento Centro Comercia Jockey Plaza Entrada por Av. Manuel Olgúin (Puerta N°7) Santiago de Surco
La Rambla	Centro Comercial La Rambla. Av. Javier Prado Este N° 2050-San Borja
Las Begonias	Av. Las Begonias N° 545 - San Isidro
Mega plaza	Centro Comercial Mega Plaza. Av. Alfredo Mendiola N° 3698- Los Olivos
Miraflores	Calle Shell N° 202- Miraflores
Plaza Lima Norte	196 Centro Comercial Plaza Lima Norte Av. Alfredo Mendiola No 1400-Los Olivos
Primavera	Av. Angamos N° 2681, San Borja
Puruchuco	Centro Comercial Real Plaza Puruchuco. Av. Vista Alegre N° 957- Ate
Salaverry	Centro Comercial Real Plaza Salaverry Av. General Felipe Salaverry N° 2370- Jesús María
San Miguel	Centro Comercial Plaza San Miguel Av. La Marina N° 2040 - San Miguel

Santa Anita	Centro Comercial Mall Aventura. Av. Carretera Central N°111- Santa Anita
--------------------	---

FIGURA 1: Mapa de ubicación de Tiendas Lima

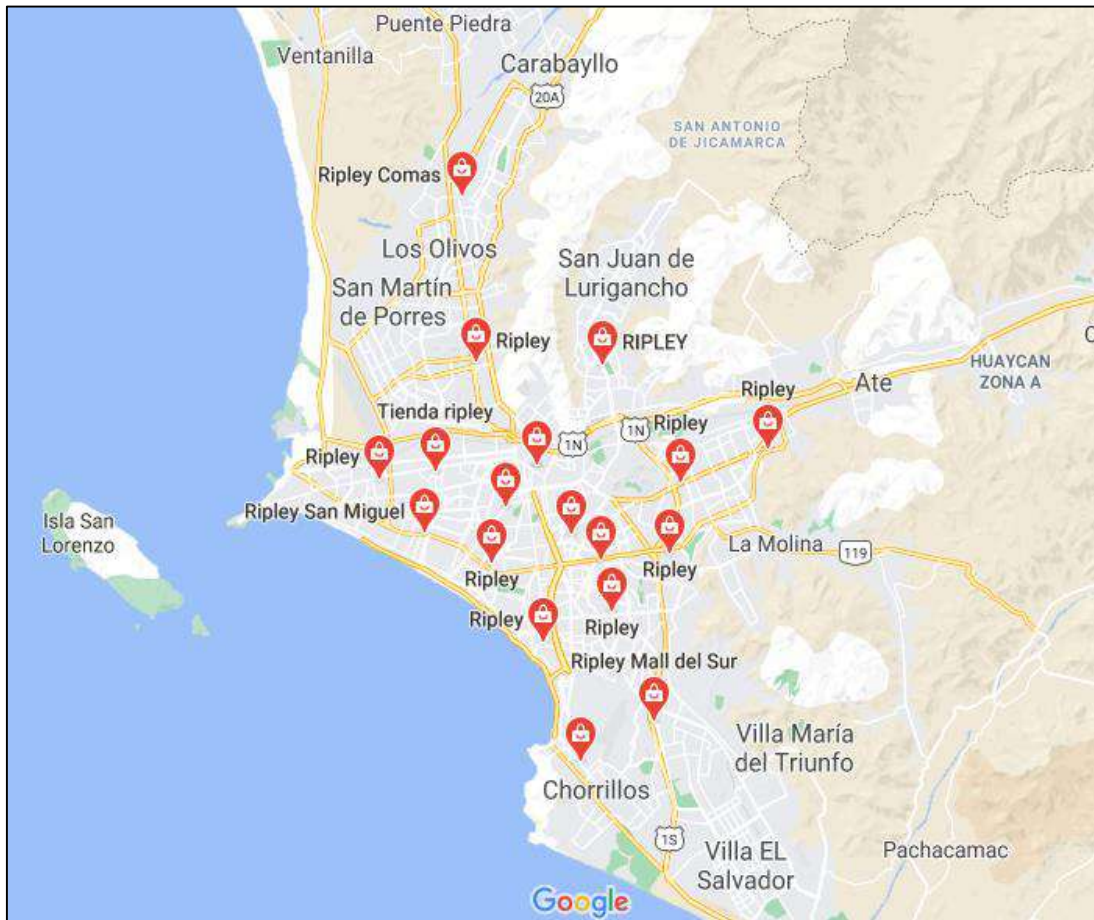


TABLA N° 4: Tiendas a nivel provincias

Tienda	Dirección
Arequipa	Centro Comercial Mall Aventura. Av. Porongoche N° 500- Paucarpata

Arequipa	Centro Comercial Mall Plaza Av. Ejército N°795- Cayma
Cajamarca	Centro Comercial Real Plaza Av. Evitamiento Norte Lote 1A
Chiclayo	Av. San José N°787
Chiclayo	Centro Comercial Mall Aventura Chiclayo Av. Panamericana Norte 639 - Lambayeque
Chimbote	Centro Comercial Mega Plaza. Prolongación Av. Pardo Mz. A1 Lt. B Parque Gran Chimú
Huancayo	Centro Comercial Real Plaza Av. Ferrocarril Nro. 1055
Ica	El Quinde Shopping Plaza Av. Los Maestros S/N Fundo San José
Juliaca	Centro Comercial Real Plaza Jr. Tumbes N° 391
Piura	Centro Comercial Plaza del Sol Jr. Arequipa N° 944
Piura	Centro Comercial Real Plaza Av. Sánchez Cerro N° 234 Mz.I. Lote 1A
Pucallpa	Centro Comercial Real Plaza Av. Centenario N° 1642
Trujillo	Centro Comercial Mall Plaza Av. Mansiche S/N Caserio El Cortijo

TABLA N° 5: Clusters de tiendas

Categoría	Tienda
A	Jockey Plaza
	San Miguel
	Miraflores
	Primavera
	Plaza Lima Norte
	Chorillos
	Mega plaza
B	Atocongo
	Las Begonias
	La Rambla
	Salaverry
	Arequipa - Cayma
	Arequipa - Porongoche
	Santa Anita
	Trujillo
	Chiclayo
C	Breña
	Asia
	Callao
	Comas
	Jirón de la Unión
	Puruchuco

	Cajamarca
	Chimbote
	Huancayo
	Ica
	Juliaca
	Piura I
	Piura II
	Pucallpa

Covid -19. Comenzaremos explicando ¿Qué la Covid-19? Es una enfermedad infectocontagiosa como consecuencia del virus m SAR COV-2 el inicio de esta enfermedad ocurrió en Wuhan, en el país China a finales de los años 2019.

Actualmente la COVID-19 está considerado como una pandemia que ha producido miles de pérdidas, económicas como humanas. El primer caso reportado en nuestro país ocurrió el 06 marzo del 2020, pero lamentablemente el virus se propagaba en altas velocidades, donde los índices de contagios iban incrementando. Por ello, el 15 de marzo del mismo año el ex presidente Martin Vizcarra, dispuso cuarentena e inmovilización total obligatoria, afectando personas con negocios independientes, Mypes, empresarios y empresas de diversos rubros económicos, entre ellos el sector retail.

Como consecuencia de ello nuestras tiendas estuvieron completamente cerradas del 15 de marzo al 09 de mayo, casi dos meses, donde Ripley no percibía ningún tipo de ganancia, ya que estuvo salvaguardando la integridad de sus

colaboradores. Es por ello, que una de las trascendentales medidas que tomo difícilmente la organización, fue prescindir de los servicios de todos los colaboradores a tiempo parcial. Luego, se realizaron los convenios de mutuo acuerdo de reducción de jornada laboral y sueldo.

Nuestra dotación general en la tienda del personal operativo había descendido en un 27% de colaboradores.

El 10 de mayo, con los permisos correspondientes del MINSA, MTPE y Municipalidad de San Isidro, estuvimos operando para atender los pedidos de los diversos canales digitales a través de compras on line, cabe mencionar que no había atención al público.

Luego llegó el reinicio de actividades. El 24 de junio nuestras tiendas fueron aperturadas para el público, respetando las restricciones que había dictaminado el gobierno. A partir de ello, la empresa fue retomando y recuperando la estabilidad laboral, no igual a años anteriores, pero generaba ingresos.

Actividad General o Área De Desempeño

Tiendas por Departamento Ripley S.A, son un conjunto de tiendas con 20 años de representación en el sector Retail. En la llegada a nuestro país se ha localizado entre las principales ciudades más concurridas, donde viene ofreciendo: vestuario, electrodomésticos, decoración, accesorios, entre otros. Nuestro negocio esta direccionado a la innovación de productos y tendencias locales. Es por ello, que nos encontramos vigente con nuestros clientes.

Estos buenos resultados de nuestro optimo posicionamiento, se lleva a cabo con el sólido equipo multidisciplinario en diversas áreas de nuestra empresa, liderado por

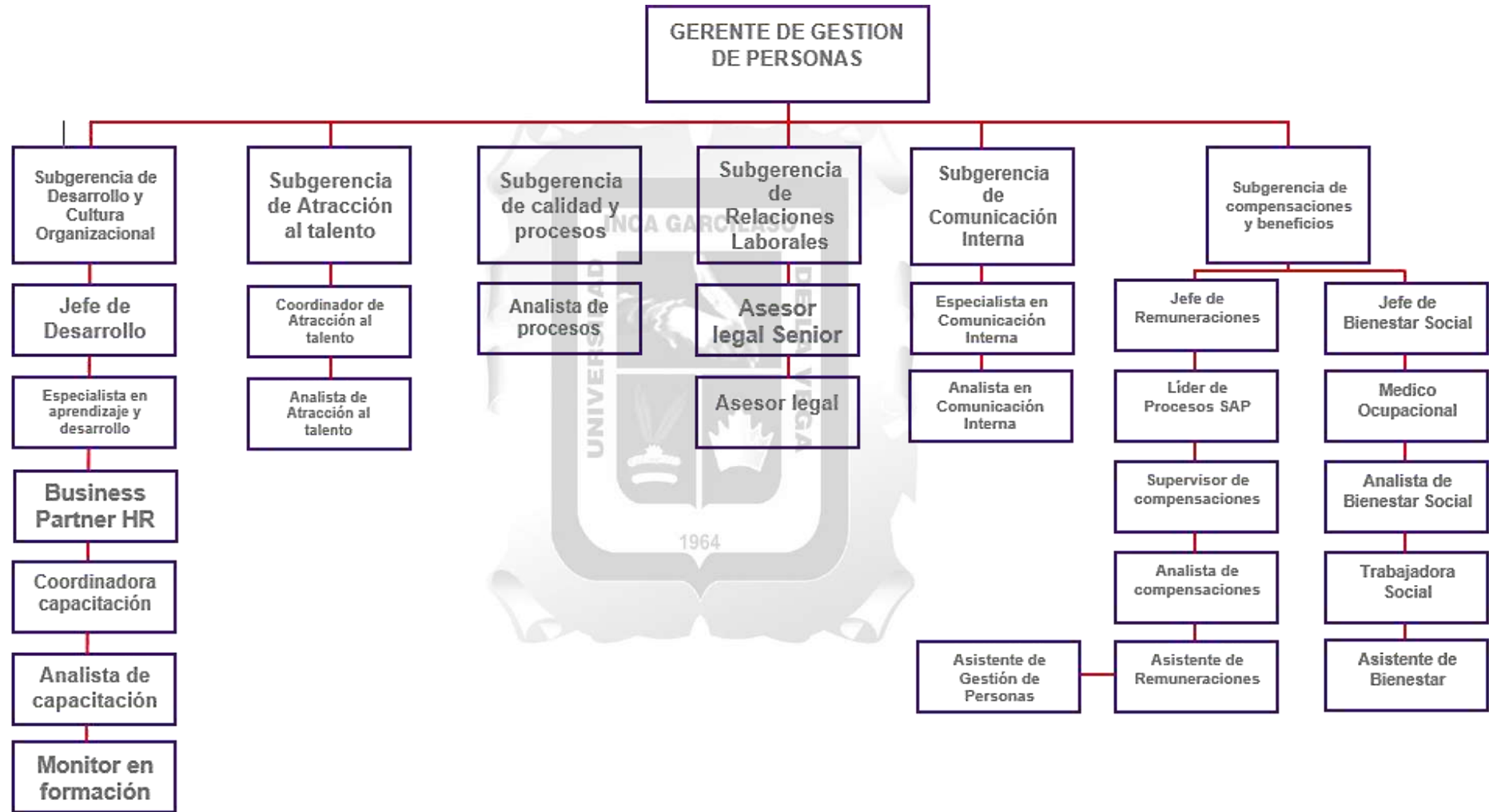
nuestro CEO, quiénes hace que los sueños de nuestros colaboradores y clientes. sean posibles.

Gerencia General – CEO. Liderado por Eduardo Daly, quién es el director ejecutivo de nuestra organización, teniendo un grado de responsabilidad fundamental dentro de la empresa. Su propósito es definir y tomar decisiones importantes para un posicionamiento adecuado dentro de nuestro sector.

Gerencia de Operaciones Retail. Javier Gonzales es nuestro Gerente de Operaciones y su área es la encargada de planificar, designar, asegurar los procesos y recursos dentro de nuestra empresa en base a objetivos fijados. Se encarga de participar en el control de procesos, contribuyendo a la optimización de éstos para alcanzar la meta mensual.



TABLA N° 6: Organigrama de Gestión de Personas



Gerencia de Gestión de Personas. Patricia Subauste, es nuestro Gerente de Gestión de Personas es la encargada del desarrollo de estrategias, define los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, supervisa los procesos de reclutamiento y selección, compensaciones, legal, bienestar, desarrollo organizacional y capacitaciones el logro de objetivos organizacionales para el bienestar de todos los colaboradores. Además, busca equilibrar el clima laboral entre jefe y colaborador para una convivencia laboral y trato horizontal.

Subgerencia de Desarrollo y Cultura Organizacional. Es el área encargada de la inducción, capacitación y formación continua de todos los colaboradores en general, con el objetivo de impulsar, promover ascensos internos como parte del desarrollo personal y profesional.

Busca crear programas de igualdad de oportunidades e inclusión. Como por ejemplo “Ripley Senior” que permite la oportunidad laboral al adulto mayor de a partir de los 55 años de edad, que busca el empoderamiento en su núcleo familiar.

Subgerencia de Atracción al Talento. El área de buscar al candidato ideal para el puesto, cuyo objetivo es reclutar a posibles candidatos para cubrir una vacante nueva, donde se evaluará si cumplen con el perfil de puesto y las habilidades dependiendo a la posición a requerir. Esto puede ser de manera interna o externa.

Subgerencia de Calidad de Procesos. Área encargada de promover e impulsar en todos los procesos de manera continua a nivel macro y micro de la organización, a fin de realizar la optimización de procesos con eficacia y eficiencia.

Subgerencia de Relaciones Laborales. Es el área encargada de aplicar y ejecutar de las normas laborales vigentes, asuntos jurídicos que tengan que ver con la

compañía y organismos como MTPE y SUNAFIL. Se encarga de la elaboración de normas, la representación legal ante conflictos, juicios y otras diligencias

Subgerencia de Comunicación Interna. Esta área es la encargada de brindar soporte e información sobre todos los beneficios y novedades que brinda Ripley. Dirigida al colaborador. Esta área se implementó a consecuencia de las diversas necesidades de las distintas tiendas.

Subgerencia de Compensaciones y Beneficios. Evalúa y brinda garantía de todos los beneficios otorgados por la empresa, con el objetivo de brindar bienestar en todos nuestros colaboradores. Trabaja muy de la mano con el área de relaciones laborales, ya que siempre tienen que coordinar sobre las normativas laborales que se encuentran en vigencia y sobretodo reglamentadas.

Jefe de Remuneraciones. Coordinar, supervisa las provisiones contables de la nómina de manera mensual. Responsable de los procesos de cálculo de remuneraciones, descansos médicos, y todos los pagos y licencias de acuerdo a ley.

Jefe de Bienestar Social. Se encarga de encontrar un equilibrio entre el colaborador y la empresa, a nivel familiar y laboral. El objetivo es orientar y brindar herramientas claves para el desarrollo de los colaboradores para lograr su desarrollo biopsisocial, de esta manera otorgamos a calidad de vida.

Se encuentra conformada por la Jefe del área, 02 médicos ocupacionales, analista de bienestar, 25 trabajadores sociales y un asistente de bienestar social. Cabe mencionar que cada sede de cada tienda cuenta con un área de Bienestar Social, quién está liderada por una Trabajadora Social.

Misión y Visión

Misión. Trabajamos para cumplir los sueños de la gente. Brindando a nuestros clientes el acceso a lo mejor de los 5 continentes y logrando que su experiencia de compra sea fascinante.

Visión. Ser el retail financiero líder en los países donde operamos. A partir de la preferencia de nuestros clientes, el desarrollo de nuestros colaboradores, el retorno sobre el capital invertido y el compromiso responsable con la sociedad.

Valores organizacionales. Nuestros valores institucionales son las normas fundamentales que guían el pensamiento, acción y conducta de los integrantes de nuestra organización. Sirven de plataforma para que podamos construir, sobre bases sólidas, una cultura organizacional arraigada que fomente la toma de decisiones. Los valores son:

- **Integridad.** Porque siempre actuamos siempre con honestidad y somos muy éticos en lo que todas las prácticas que realizamos, mostrando equidad y justicia por todas las personas de nuestro entorno, desde nuestros colaboradores en general y clientes.
- **Pasión.** Es la honestidad a los objetivos y nociones de nuestra empresa, ya que nos fascina trabajar en Ripley y deseamos tener clientes y colaboradores felices, para que su estadía en nuestras tiendas sea de las más gratificantes.
- **Austeridad.** Se utilizan los recursos de la empresa de manera responsable.

- **Servicio.** Nuestros colaboradores dan lo mejor de sí mismos día a día, para ofrecer que su visita en nuestras tiendas sea agradable.
- **Innovación.** Nos encontramos generando ideas, cambios y novedades de manera permanente para seguir atrayendo clientes, con una mejora de procesos eficaz y su experiencia sea agradable.

Políticas y Modelo de Clima Organizacional.

Políticas. El principal objetivo es causar y garantizar una cultura organizacional como cúspide: Esto hace que nuestros colaboradores desarrollen competencias individuales/o colectivas, que, con un gran índice de motivación, garantizan un nivel de servicio de calidad adecuado, así como el incremento de las ventas, y el EBITDA. Como consecuencia de ello tenemos clientes felices, y hacemos que su experiencia en nuestra tienda sea satisfactoria.

Todas nuestras políticas, políticas, procesos, herramientas y practicas se basan: la participación, responsabilidad y sobre todo comprometemos a los trabajadores lanzando el programada #COMPROMETIDOS contigo.

El clima laboral es un factor muy importante dentro nuestro proceso, ya que se trabajan diferentes tipos de estrategia. En Ripley siempre se ha trabajado por el clima laboral de todos los colaboradores, que como consecuencia nos hemos venido posicionando por cuatro años consecutivos en el ranking Great Place To Work.

Por otro lado, trabajamos bajo el convencimiento del clima laboral se gestiona, para ello contamos con cada líder para apoyar y orientar acciones, construidas en conjunto con sus equipos, que permitan la mejora de los problemas identificados a través de las herramientas disponibles.

Modelo de clima organizacional. Nuestro modelo se enfoca en el bienestar de todos nuestros colaboradores respecto a nuestra organización sobre temas relacionados con la credibilidad de nuestros líderes, el respeto a nuestra persona, la imparcialidad en el trato y en las oportunidades, el trabajo de nuestros equipos, así como el orgullo de pertenecer a la compañía.

Estas percepciones repercuten sobre los comportamientos y resultados organizacionales.

Su principal objetivo es garantizar un buen ambiente laboral basado en patrones de conducta que fortalezcan niveles de confianza de nuestros colaboradores, así como la motivación del equipo, manifestando nuestro interés por el colaborador en su vida personal como profesional.

Metodologías y clave del proceso.

Clave del éxito: Bottom Up. Involucra a todos los colaboradores de la organización, especialmente los líderes, en las distintas fases de clima laboral.

Proceso Sistemático. Sustentado en una metodología y etapas claramente definidas, que permite mejorar los niveles de satisfacción de las personas de la compañía en la relación a su entorno.

TABLA N° 7: Ciclo del clima organizacional



Claves del Proceso.

Participación. Incentivar e impulsar a todas las personas a que brinden su opinión y puntos de mejora continua, para seguir creciendo.

Confidencialidad. Al obtener los resultados, solo se comparten con el Gerente de Tienda y el área de Gestión de Personas de cada tienda, para el feedback individual respectivo.

Transparencia. Una vez obtenido los resultados, estos se publican.

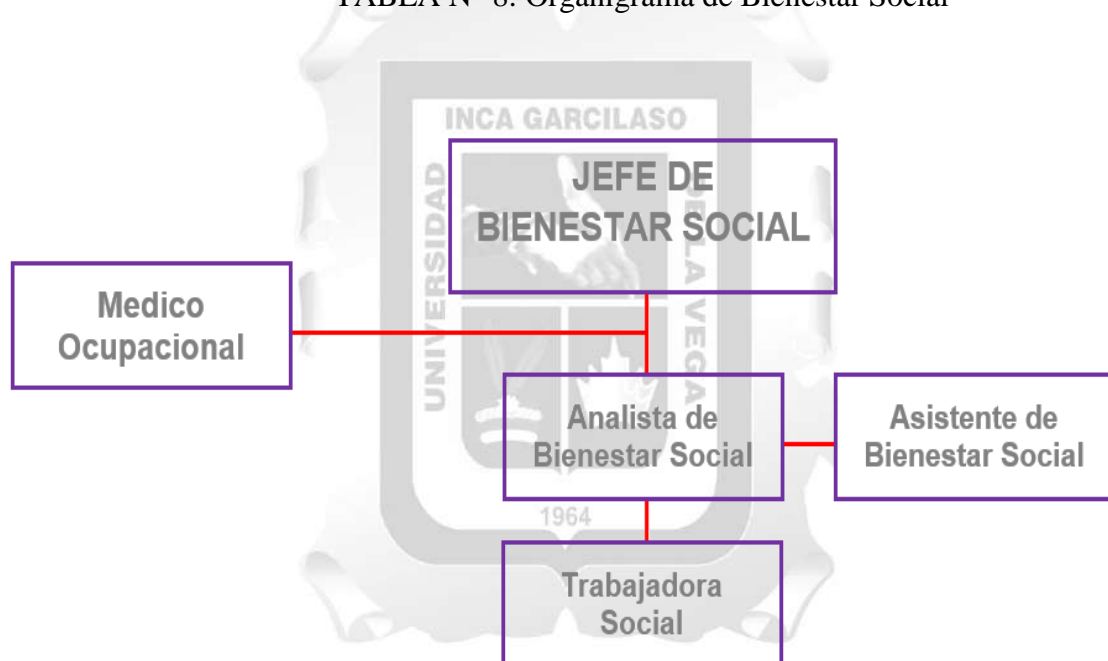
Capítulo II

Descripción general de la experiencia

Actividad Profesional Desarrollada

Inicio labores el 18 de marzo del 2019, donde ocupo el cargo de Trabajadora Social de Tiendas por Departamento Ripley S.A en la Tienda San Isidro, en el área de Bienestar Social. Cabe mencionar que cada sucursal de tienda cuenta con una Trabajadora Social.

TABLA N° 8: Organigrama de Bienestar Social



Actividad Profesional Desarrollada

El área de Bienestar Social ha venido implementando diversos beneficios, siempre innovando y ajustándose a las necesidades de cada colaborador, sobre todo se realiza una evaluación del escenario, es por ello que en nuestra corporación otorgamos los siguientes programas de beneficios:

Beneficios Corporativos.

Beneficio Salud: “Nos preocupamos por tu salud”

- **Seguro Oncológico**

En Ripley nos preocupamos por la salud, es por ello que ponemos a la disposición de todos nuestros colaboradores el seguro Oncológico de Pacífico, ofreciendo protección para toda su familia con tarifas preferenciales desde S/. 2.92 soles mensuales.

- **Plan de Seguro Particular (EPS)**

Plan complementario a los servicios que ofrece ESSALUD. La empresa cobertura el 70% de la EPS y el colaborador el 30% del plan elegido. Con cobertura en las mejores clínicas del país.

- **Horas libres por atención médica**

Se otorga a todos los colaboradores de tiempo completo 4 horas libres continuas para atención y/o consulta médica.

Beneficio Familia: “Pensamos en ti y en tu familia”

- **Licencia de Paternidad**

Si un colaborador está próximo a ser padre, la ley otorga un descanso remunerado de 10 días hábiles consecutivos, pero pensando en la familia, Ripley lo extiende A 15 días. Este trámite se debe realizar el mismo día que ha nacido el bebé o que ocurre el alta de la madre. Este beneficio es inmediato.

- **Aguinaldo navideño**

Ripley brinda como Aguinaldo Navideño un vale de pavo por 10 kilos, un paneton, leche y chocolate de taza para que tengas una cena familiar a lo grande. Este beneficio se brinda la primera semana de diciembre.

- **Regalo navideño para tus hijos**

Otorgamos un regalo por navidad, para cada uno de los hijos de nuestros colaboradores valorizado en S/70.00, este beneficio es para hijos de 0 a 12 años de edad.

- **Kit de Nacimiento para Bebés Ripley**

El nacimiento del bebé de nuestros colaboradores es un momento único e inigualable que siempre va a recordar, por ello nosotros queremos sorprenderlo con un obsequio especial para su bebé. Brindando un conjunto de ropa de algodón para recién nacido.

Bonificaciones Especiales

- **Asignación familiar**

Ripley otorga más que el monto establecido por ley, como asignación familiar. De acuerdo a ley todo colaborador con hijos menores de 18 años, goza de un beneficio económico equivalente al 10% del ingreso mínimo vital, que actualmente es de S/. 930.00; pero en Ripley subvenciona S/115.00 como parte de tu asignación familiar.

- **Bono Escolar**

Beneficio para colaboradores con hijos en edad escolar (3 a 17 años), ayudamos a amortizar los gastos del colegio, otorgando una

asignación por escolaridad una vez al año de S/450 .00 soles. Este beneficio es por colaborador, si ambos padres trabajan en la empresa, solo uno de ellos recibe el bono. Este beneficio se otorga en enero.

- **Bono por fallecimiento**

En Ripley, brindamos un bono de S/ 4100.00 por fallecimiento de familiares directos. Si falleciera el colaborador, este bono se entregará a su familiar directo registrado en nuestro sistema. Este beneficio también aplica para el fallecimiento de hijos no nacidos (teniendo como mínimo 32 semanas de gestación).

- **Bono por nacimiento**

Celebramos la llegada de los nuevos integrantes de nuestra familia; por ello brindamos a los colaboradores una asignación económica de S/ 450.00 al momento del nacimiento de sus hijos(as). Este beneficio es por colaborador, si ambos padres trabajan en la empresa, ambos recibirán el bono.

- **Préstamos por emergencia**

Se realiza un préstamo por emergencia al colaborador que se encuentra atravesando una situación de salud, ya sea propiamente de éste o de un familiar. Este préstamo solo se otorga a través de un informe social, visita domiciliaria y V°B° de la jefatura de Bienestar. El monto del préstamo es hasta 10 veces tu sueldo, descontando en máximo 60 cuotas sin intereses.

Beneficio Personal: “Tiempo para tí”

- **Trámites personales**

Para que nuestros colaboradores cuenten con la comodidad de gestionar sus trámites personales, otorgamos 03 horas libres por trimestre para atender asuntos personales, cabe mencionar que estas horas son subvencionadas por la empresa.

- **Celebra tu cumpleaños**

En el mes de cumpleaños, obsequiamos el día libre para que el colaborador pueda disfrutar de esta fecha especial. Este beneficio puede utilizarse el mismo día del onomástico.

- **Tiempo libre para mamá y papá en su día**

Para disfrutar de las actuaciones de tus hijos en edad escolar, se otorga 04 horas libres continuas. Si el colaborador tiene más de un hijo en edad escolar y las actuaciones del colegio se llevan a cabo en fechas diferentes, deberán elegir una fecha para poder gozar de este beneficio.

- **Inicio del año escolar**

La época escolar es importante y fundamental para el desarrollo de los hijos de nuestros colaboradores. Es por ello, que se otorga 05 horas libres para acompañar a su en primer día de clases, este beneficio es para colaboradores con hijos en edades comprendidas de 03 a 16 años. Si ambos padres trabajan en la compañía solo uno de ellos podrá solicitar el beneficio.

Beneficios educativos: “Crecer”

- **Tiempo libre por éxito académico**

Se otorga días hábiles de licencia en reconocimiento al esfuerzo y deseos de superación al obtener un Título Profesional, Grado Académico Universitario de Bachiller o estudios superiores en Instituto y estudios de Post-Grado. Estos días de licencia varían según el tiempo de estudio:

TABLA N° 9: Descripción de Beneficio por éxito académico

Curso	Beneficio
Duración de 6 meses a 1 año	01 día libre, subvencionado
Duración de 1 año y medio a 2 años	02 días libre, subvencionado
Duración de 3 años a más	03 días libre, subvencionado

Por otro lado, el área se encuentra buscando alianzas y convenios para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores y sus familias. Es por ello que actualmente contamos con las siguientes Instituciones educativas:

FIGURA N° 3 CONVENIOS CON UNIVERSIDADES E INSTITUTOS PARTE 1

 Convenios con Universidades			 Convenios con Institutos		
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Diplomas, Cursos y Talleres *Hasta un 9% de descuento *Colaboradores y familiares directos 		Arequipa Chiclayo Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Carreras Técnicas *10% de descuento *Colaboradores y familiares directos
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Cursos de Educación Continua *10% de descuento *Colaboradores 		Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Computer Learning Center, Competencias Ejecutivas, English Interactive *Hasta un 5% de descuento *Colaboradores y familiares directos
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Cursos y Diplomados *25% de descuento *Colaboradores y familiares directos 		Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Inglés *10% de descuento *Colaboradores
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> *EPE *Descuentos en la pensión regular *Colaboradores 		Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Pregrado, Diplomaturas, Cursos *15% de descuento en la pensión mensual *Colaboradores y hijos
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> Postgrado Hasta un 10% de descuento *Colaboradores 		Lima Arequipa Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> *Pregrado y Postgrado *Hasta un 20% de descuento *Colaboradores y familiares directos

FIGURA N° 4 CONVENIOS CON UNIVERSIDADES E INSTITUTOS PARTE 2











 Convenios con Universidades		 Convenios con Institutos				
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Pregrado *20% de descuento *Colaboradores y familiares directos 		Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Inglés *Desde un 15% hasta 40% de descuento *Colaboradores y familiares directos 	
	Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> *Cursos *15% de descuento en la pensión mensual *Colaboradores y familiares directos 		Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> *Cursos *15% de descuento en la pensión mensual *Colaboradores y familiares directos 	
	Chiclayo Chimbote Lima Piura Tarapoto Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> *Pregrado y Postgrado *Hasta un 25% de descuento *Colaboradores y familiares directos 		Arequipa Cajamarca Ica Chiclayo Cusco	Huancayo Iquitos Lima Piura Trujillo	<ul style="list-style-type: none"> *Carreras Técnicas, Postgrado *Hasta un 15% de descuento *Colaboradores
	Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Postgrado *10% de descuento *Colaboradores 		Lima	<ul style="list-style-type: none"> *Certificaciones de Coaching, Programas de Coaching y Talleres *10% de descuento *Colaboradores y familiares directos 	

FIGURA N° 5 CONVENIOS CON UNIVERSIDADES E INSTITUTOS PARTE 3

PENSAMOS EN TU DESARROLLO

**Convenios con Universidades**

	Lima	<ul style="list-style-type: none">*Pregrado*20% de descuento*Colaboradores		Lima Tacna Arequipa Cusco	<ul style="list-style-type: none">*Programas Presenciales*20% de descuento*Colaboradores
	Lima	<ul style="list-style-type: none">*CPE, Centros de Idiomas, Postgrado*10% de descuento*Colaboradores		Cajamarca Lima Piura Trujillo	<ul style="list-style-type: none">*Educación a Distancia*Tarifas preferenciales en las pensiones de enseñanza*Colaboradores y familiares directos

Trabajador Social y Covid- 19

Actualmente nos encontramos atravesando una Pandemia con el Covid-19 desde marzo del 2020, donde ha sido un reto para todas las Trabajadoras Sociales de nuestro país, en distintos rubros donde se desempeñan.

Es por ello, que en Tiendas por Departamento Ripley – Tienda de San Isidro se ha venido realizando comunicados vía correo electrónico, WhatsApp, Facebook, Workplace entre otros sobre prevención del Covid-19. Por otro lado, también se ha realizado seguimiento y monitoreo de casos positivos, sospechosos y contactos directos.

Como se mencionó anteriormente se inició labores en el mes de mayo, pero aquí solo se realizaban labores de despacho a domicilio y nuestras puertas al público se mantenían cerradas.

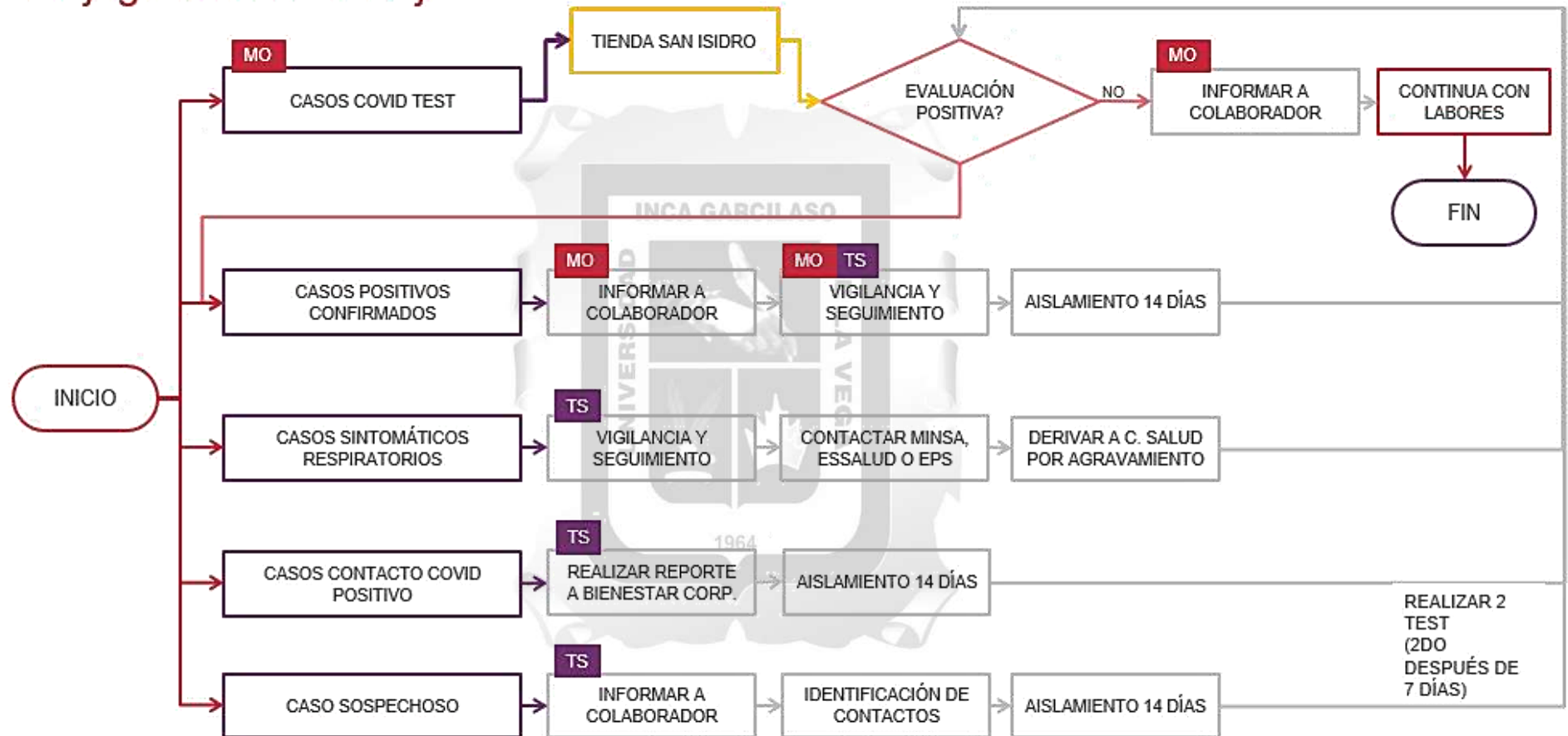
Ante esta coyuntura, se viene realizando un trabajo multidisciplinario entre el médico ocupacional y la licenciada en enfermería, ya que su apoyo es fundamental para el monitoreo de todos los casos clínicos.

Adicionalmente, realizo la programación y seguimiento de los colaboradores para la toma de pruebas serológicas de Covid-19 in house de manera bimensual. Una vez realizada esta prueba, el médico ocupacional se encarga de realizar las llamadas para indicar sus resultados.

A continuación, detallaré el flujograma para este escenario de casos Covid-19:

TABLA N° 10: Flujograma casos Covid-19

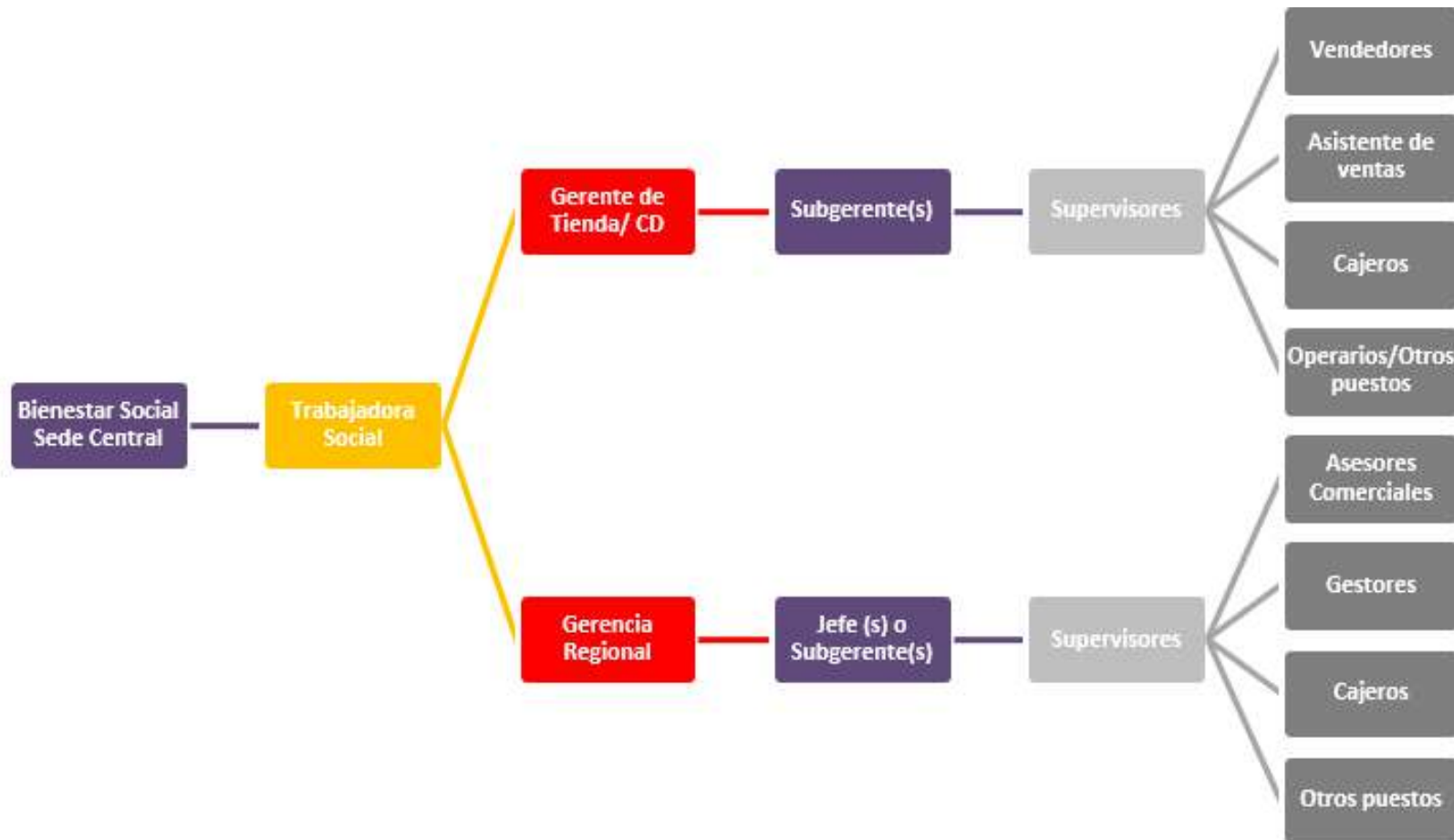
Flujograma de Trabajo



MO MÉDICO OCUPACIONAL **TS** TRABAJADORA SOCIAL



TABLA N°11: Árbol de comunicación de colaboradores y covid-19



Propósito del Puesto y Funciones Asignadas

Centro Latinoamericano de Trabajo Social (24 de mayo de 2018). *Trabajo Social en Empresa*. <https://www.celats.org/16-publicaciones/nueva-accion-critica-4/135-experiencia-profesional-empresa-salud-y-bienestar-universitario>

El Centro Latinoamericano de Trabajo Social (CELATS), menciona que la labor del Trabajador Social en empresa es un rubro muy requerido actualmente, y el cual llena los diarios de mayor de circulación de avisos y requerimientos, debido a que las empresas hoy en día, tienen que contar con profesionales orientadas al bienestar de sus colaboradores, lo cual es una exigencia, que inicia según Decreto Ley n° 14371, del 12 de enero de 1963 “que establece que toda empresa que tiene más de 100 trabajadores entre obreros y empleados debe contar con una dependencia específica que se encargue de las relaciones industriales en el centro de trabajo para la atención de las cuestiones laborales y sociales” lo que constituyo para nuestra carrera una inserción en las dependencias de personal.

Posteriormente fue ratificada y profundizada por el Decreto Supremo N° 009 de 12.07.1965, donde se establece específicamente “la incorporación de un asistente social a esta área, luego también se decretó la Resolución Ministerial N° 322-2009-TR del 05 de noviembre del 2009 que aprueba el texto oficial de la síntesis de la legislación laboral donde se considera las obligaciones laborales de la asistencia social diplomada, donde se señala que “es la persona diplomada encargada de procurar consejo y asesoramiento para la solución de los problemas extra laborales del trabajador y su familia, y señalando como funciones el colaborar en la solución de problemas personales y sociales del trabajador que afecte el desempeño de sus funciones, propugnar que el trabajador participe en los programas que elabore o programe el servicio de relaciones industriales, prevenir los problemas que puedan

afectar al trabajador o a sus familias”; así mismo enfatiza que están obligados a cumplir con esta disposición las “empresas que cuente con 100 (cien) trabajadores”

Los Trabajadores (as) Sociales en las empresas cumplen con el rol de ser impulsor y agente de cambio, de promocionar la situación de los trabajadores, siendo el profesional que se encarga de crear un clima de confianza, eficiencia y armonía en la vida laboral de la institución; siendo que estos detalles pueden marcar la labor de manera positiva o negativa, marcando una señal para lo que significa motivación, identidad y compromiso.

El profesional de Trabajo Social en las empresas se encuentra dentro del área denominada Bienestar laboral, Capital Humano, Recursos Humanos, Relaciones Industriales, siendo que su labor se encuentra encaminada a los colaboradores (denominados así a los trabajadores), siendo una pieza fundamental en la negociación de la empresa y sindicato, estando al centro de esta disputa entre ambos.

Mi experiencia profesional la tuve en una empresa mundial dedicado al rubro de bebidas no alcohólicas, en el cual laboré por 3 años aproximadamente, la cual contaba con un gran presupuesto para el desarrollo de las actividades del plan de Bienestar laboral, el cual era elaborado por el área de Bienestar País (así denominaban a Lima) y en provincias ejecutábamos lo realizado.

Propósito del Puesto

En mi organización la Trabajadora Social brindar soporte al colaborador y sus familias, siendo agente de cambio y brindándoles las herramientas adecuadas para su desarrollo integral como profesional y personal.

Funciones y tareas asignadas del Trabajador Social en la organización

Asesorar, capacitar y administrar en temas de seguros médicos, así también como las prestaciones económicas con las diversas Instituciones (EPS, FOLA, Vida Ley, ESSALUD, Minsa, SCTR, entre otros)

Objetivos

- Brindar información sobre los diversos beneficios en las distintas pólizas, que ofrece la organización.
- Realizar el seguimiento de colaboradores con descansos médicos dentro de los veinte primeros días y a partir del día veintiuno para continuar con la gestión en Essalud.
- Realizar movimiento en las pólizas así como la inclusión, modificación y exclusiones de acuerdo a la elección del colaborador.
- Difundir boletines informativos a cerca de la administración de las pólizas contratadas.

Cumplir con el control y monitoreo de todos los descansos médicos y gestiones documentarias ante Essalud.

Objetivos

- Gestionar ante Hospitales del MINSA, Clínicas Privadas y Essalud la documentación pertinente para realizar los canjes del descanso médico en el CEVIT central, y ahora a raíz de la pandemia a través de la plataforma virtual Viva Essalud.
- Realizar seguimiento de CITTS emitidos para el recupero de subsidios.

- Solicitar los respectivos reembolsos de las prestaciones económicas ante Essalud.

Administrar y gestionar los beneficios brindados por la empresa. Explicando los procedimientos adecuados.

Objetivos

- Actualizar constantemente los datos de todos los colaboradores sobre los beneficios utilizados, así también como información de derechohabientes y cambios domiciliarios de ser el caso.
- Difundir la comunicación, vía redes sociales y TV digital corporativa.

Realizar gestiones referidas a asuntos médicos, visitas por enfermedad o accidente, hospitalización.

Objetivos

- Efectuar llamadas telefónicas a fin de conocer el estado de salud del colaborador.
- Evaluar la obtención de licencias con goce o sin goce, depende del caso
- Brindar información sobre los beneficios que otorga la empresa antes estos casos.

Elaborar red de contactos con diferentes instituciones públicas y privadas para atender casos sociales (educativa, psicológica, legal, otros) de acuerdo a las características de cada unidad.

Objetivos

- Coordinar con diversas Instituciones, el otorgamiento de talleres y charlas preventivas e informativas para nuestros colaboradores.

- Coordinar con las Instituciones de Salud, campañas médicas de despistajes como cáncer de mama, diabetes, entre otros.

Elaborar y ejecutar todas las de actividades conmemorativas plasmados en el calendario cívico, así también como actividades de integración

Objetivos

- Realizar las celebraciones de días festivos in house como: Día de la Madre, Día del Padre, Día del Trabajo, entre otros.
- Administrar el presupuesto anual para brindar un obsequio para todos los colaboradores.

Planificar y ejecutar eventos y actividades de integración

Objetivos

- Coordinar con Centros recreacionales los paseos de integración anuales
- Realizar cotizaciones para los campeonatos de confraternidad “Liga de Campeones” - Ripley

Gestionar y ejecutar actividades de Salud Laboral en coordinación con el médico ocupacional

Objetivos

- Mantener actualizada la data de todos los colaboradores sobre exámenes médicos ocupacional.
- Coordinar con la Clínica la programación de exámenes ocupacionales para nuevos ingresos y cada dos años como la Ley lo señala.
- Realizar seguimiento para la entrega de resultados con la Clínica, para derivarlo con nuestro médico ocupacional y le pueda brindar información

sobre su estado de salud. con sus respectivas recomendaciones e indicaciones médicas.

Realizar el monitoreo sobre el estado de salud de las distintas contingencias de todos los colaboradores que presenten descansos médicos consecutivos y o ausencias laborales contiguas.

Objetivos

- Realizar el monitoreo teléfono para conocer el estado de salud.
- Realizar una visita domiciliaria en caso de absentismo laboral. Esta visita se realiza junto al médico ocupacional solo sí son contingencias de salud.

Gestionar y brindar seguimiento adecuado al Plan de Prevención frente del COVID-19

Objetivos

- Monitorear el estado de salud de los colaboradores.
- Derivar casos médicos con el médico ocupacional.
- Programación de pruebas serológicas con la clínica particular
- Brindar información sobre diversos centros de Salud, donde puede conseguir atención médica.

Supervisar las áreas comunes de las instalaciones de nuestra organización, para que los colaboradores puedan hacer uso de ellas:

Objetivos

- Coordinar con el personal de limpieza y mantenimiento el óptimo funcionamiento de equipos electrodomésticos como TV, microondas, refrigerados para el uso de todos los colaboradores
- Realizar coordinaciones con el área de mantenimiento limpieza y desinfección de pisos, mesas, sillas.
- Revisar el debido registro de entrada y salida al Lactario, así también como el buen funcionamiento de aire acondicionado, refrigerado, lavatorio que cuentes con insumos como papel toalla, jabón líquido, alcohol en gel y otros.

Elaborar informes de indicadores (participantes de eventos, beneficiarios de programas, entre otros) así como el apoyo en la realización de los eventos en fechas especiales dirigidas al personal.

Objetivos

- Mantener actualizada la data de cumpleaños del mes fechas conmemorativas importantes.
- Mantener actualizada data de derechohabientes de colaboradores para actividades recreativas familiares.

Gestionar y coordinar con área de Seguridad y Salud en el Trabajo

Objetivos

- Difundir de manera bimensual los comunicados de prevención de SST en la TV corporativa.
- Mantener actualizado el mural del comité de SST, junto las normativas vigentes actualizadas.

- Coordinar con el área de SST las programaciones de las inducciones y capacitaciones según la normativa laboral vigente.
- Administración y entrega de EPP's al personal.
- Mantener actualizado el registro de firmas de capacitaciones inducciones de SST.

Capítulo III

Fundamentación del Tema Elegido

Teoría y la Práctica en el Desempeño Profesional

Marco Referencial

Nivel Nacional

Escobar (2018) refiere rol del Trabajador Social en empresa, tiene como objetivo, crear estabilidad y bienestar en el trabajador y sus familias. Cabe mencionar que si tenemos trabajadores comprometidos con sus funciones, el grado de productividad y eficiencia será favorable para el crecimiento de la organización. Es por ello que es ideal fomentar una cultura de clima organizacional óptimo, donde exista un trato horizontal para todos nuestros colaboradores.

En nuestro país, las diferentes empresas e Instituciones, están buscando distintas maneras para mejorar el rendimiento de todos los colaboradores. Es por ello que la motivación es un factor clave para que todas estas organizaciones lleguen al éxito.

Es por ello que el área de Bienestar Social, ha jugado un rol muy importante en los últimos años, sobretodo influyente para el desempeño de todos nuestros colaboradores.

Flores y Cruzado (2018) Refiere que La Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW), indican que el Trabajo Social es la carrera profesional que origina el cambio, es por ello que somos llamados “Agentes de Cambio”, esto se debe a la inmediatez de resolución de problemas, fortalecimiento de las habilidades intrapersonales e interpersonales.

CELATS, señala que todo Trabajador Social realizan funciones en Instituciones públicas o privadas y en sectores como educación, salud, empresa, etc. Dentro de las funciones se encuentra la prevención e intervención de las problemáticas coyunturales.

Según Ander-Egg (1975) el Trabajador Social desenvuelve sus funciones en los siguientes campos:

- Detección de necesidades y problemas en el/los sujetos de intervención
- Estudio de la problemática
- Se realiza el diagnostico
- Programación de las actividades
- Intervención de acuerdo a individuo, grupo o comunidad

Según Moix (2006) El objetivo general de los Trabajadores Sociales, es capacitar y promover las óptimas condiciones de bienestar de todas las comunidades, para brindar herramientas adecuadas a todas las personas de unas comunidad.

Si hablamos del Trabajador Social en empresa, es el profesional cuyo objetivo es velar por el adecuado bienestar del trabajador y sus familias

Nivel Internacional

Soto (1991) comenta que a inicios de los años 60 el Trabajo Social en empresa, era uno de los sectores con altas posibilidades de empleos para todos los profesionales de esta carrera. A la actualidad nuestra profesión ha pasado por varias una evolución debido a la democracia en España, que como consecuencia conllevó la formación de los Sindicatos.

El Trabajo Social en empresa se caracteriza por contribuir con el cambio social, es por ello que cuenta con las siguientes características:

- El Trabajo Social, se dirige al colaborador y su familia para brindarle asesoría en la resolución de problemas.
- Brinda herramientas para su desarrollo biopsicosocial.
- Los Servicios Sociales de Empresa se concretaban en Obras Sociales.

Chinchilla (2014) señala que el Trabajo Social en América Latina tiene varios años desde sus inicios, en algunos países no se ha desarrollado muy ampliamente la profesión, en otros la carrera se encuentra empoderada-

Desde la década de los veinte, el Trabajo Social ha pasado por diversos cambios siendo inicialmente asistencialista. En los últimos años el profesional de Trabajo Social, ha realizado prácticas en el área como la Responsabilidad Social Empresarial, generando grandes impactos en las empresas por su forma de contribución con la sociedad.

El trabajo social empresarial no es una ocurrencia de un grupo de profesionales o de empresarios, es una manifestación profesional determinada por condicionantes históricos anclados a la forma de producción del momento

Bases Teóricas

Teoría de las Necesidades – Abraham Maslow

Según Maslow (1943) , las necesidades humanas se plasman a través de una figura de pirámide, en la parte baja se encuentran las necesidades vitales o primarias y en la cima encontraremos las de carácter de crecimiento o llamadas secundarias.

Necesidades fisiológicas. Es el nivel más bajo de la pirámide , ocupando el primer nivel y son necesidades fisiológicas de alimentación, abrigo, deseo sexual, y son importantes para satisfacer las necesidades biológicas con el fin de garantizar óptimas condiciones de vida en la persona. Su principal característica es que es importante y de urgencia.

Necesidades de seguridad. Ocupa el segundo nivel, es la necesidad de conseguir y buscar la protección ya sea de manera física o abstractas. Cabe mencionar que esta necesidad aparece cuando la primera necesidad, que es la fisiológica, se encuentra satisfecha.

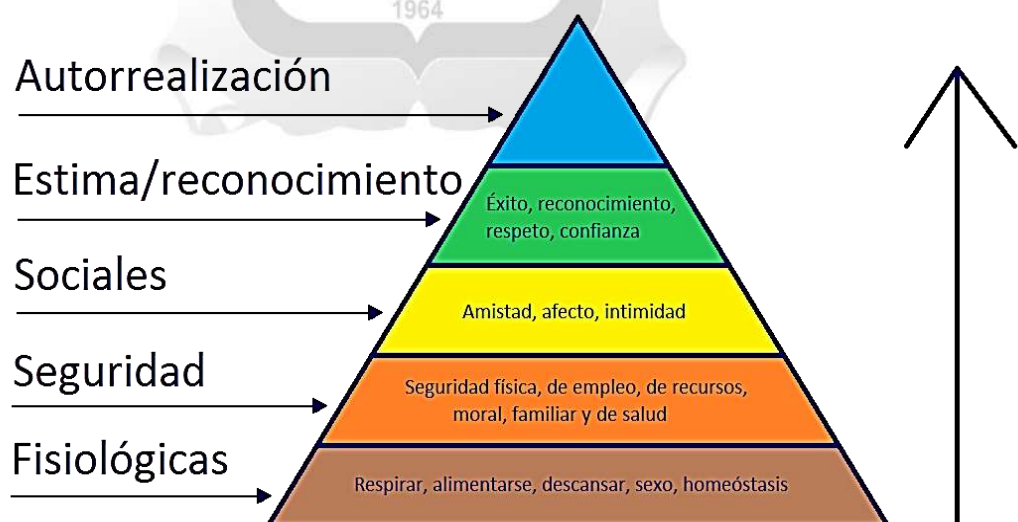
Necesidades sociales. Se encuentra en el tercer nivel y básicamente son las habilidades sociales del individuo para relacionarse con otras personas. Es la necesidad de sentirse atraído dentro de un grupo, de amistad, amor y afecto. Esta necesidad aparece cuando la necesidad fisiológica y de seguridad se encuentran completamente satisfecha.

Cuando estas necesidades no son satisfechas, la persona muestra actitud negativa como hostilidad y resistencia al cambio, puede llegar a frustrarse y es difícil que se adapte a las leyes y normas de la sociedad.

Necesidades de aprecio. Esta necesidad es de la confianza y nivel de autoestima de la persona, de reconocimiento social, y aceptación en un grupo determinado en la sociedad. Si esta necesidad no se satisface, puede tener consecuencia como complejo de inferioridad y desamparo, lo cual puede sentir desmotivado para diversos tipos de actividades.

Necesidades de autorrealización. Para alcanzarla, se debe de completar las cuatro necesidades. Se trata del desarrollo profesional y personal a lo largo de su vida. Esta se trata de conseguir autonomía, independendencia y control de sí mismo

FIGURA 6: Pirámide de Maslow



Teoría de los dos factores – Frederick Herzberg

Chiavenato, I., (2016) *Administración de recursos humanos*, Manole

Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

- Factores higiénicos:

Son todas las situaciones que implican cubrir las necesidades básicas, por ejemplo:

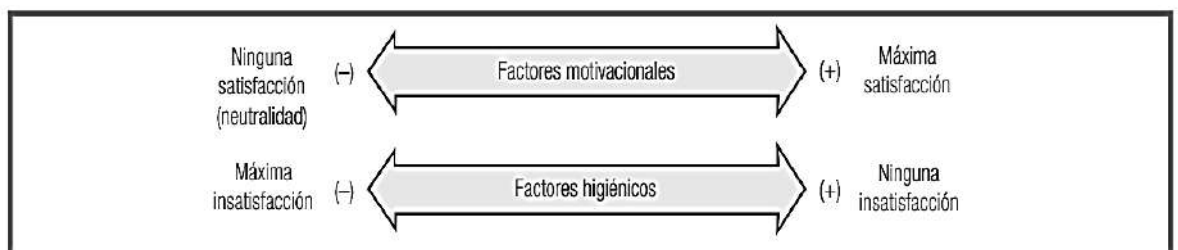
- La condición laboral y bienestar del colaborador
- Políticas internas laborales
- Remuneración y beneficios sociales
- Clima organizacional y laboral
- Estabilidad laboral

- Factores motivacionales

Se refiere sobre el crecimiento, desarrollo personal y profesional de los empleados la organización:

- Encargo de responsabilidades
- Comunicación vertical
- Ascensos laborales
- Reconocimientos de trabajadores

FIGURA 7: Teoría de los dos factores



Teoría “X” “Y” – Douglas McGregor

Chiavenato, I., (2016) *Administración de recursos humanos*, Manole

La teoría de las expectativas sugiere que una persona actúa de una manera según la creencia de que, tras realizar una acción, llegará la recompensa.

Teoría X

La teoría X se basa en un modelo de administración habitual y estricto. Se cree que las personas solo existen para producir. La alta dirección, cree que los trabajadores solo se sienten motivado por lo económico.

En este modelo el superior sirve de guía, brindando tareas y objetivos para la organización, hay escaso compromiso para tomar iniciativa de los trabajadores.

Teoría Y

La teoría Y, es un modelo que se está utilizando en los últimos años. Aquí el trabajo es líder, y se esfuerza por conseguir objetivos individuales y de la organización. Con respecto a sus funciones laborales lo toman como un reto ya que siempre muestran y sacan a relucir sus competencias, auto dirigiéndose y sintiéndose motivados a sí mismo. Cabe mencionar que esta teoría ocasiona el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Marco Conceptual

Bienestar Social. Maguiña (1988) se trata de una serie de procesos que el individuo, grupo o comunidad alcanza, con el objetivo de conseguir óptimas circunstancias de vida a nivel personal y material alcanzando su desarrollo biopsicosocial.
(pp.2)

Colaborador. Aguilar, Carranza y Gonzales (2018) Es la persona que integra, participa y permanece en la empresa con un determinado fin para un desarrollo individual, cuyo aporte será importante para el buen posicionamiento de la organización. (pp.5)

Organización. Munch (1999), Es identificarse sistematizando las diferentes acciones, para alcanzar objetivos estratégicos. De tal manera que se asigna las tareas a distinto grupo para la dirección de metas a corto, mediano y largo plazo. (pp.1)

Gestión. Es el conjunto de acciones y actividades que se hacen coordinadamente apuntando a una acción, de tal manera que se obtengan resultados optimados, con eficacia y eficiencia.

Medicina ocupacional. Rama de la medicina que se encargar de realizar promoción con el objetivo de alcanzar el bienestar en mental, social y físico en todos los trabajadores. Por otro lado, también estudia los puestos en la empresa, según el perfil profesional, para evitar contingencias médicas en un futuro. En el área de Bienestar, este profesional, nos brinda soporte y seguimiento en los casos médicos de todos nuestros colaboradores.

Intervención. Ander-Egg (1995) Se refiere a acciones programadas, para ejercer sobre un contexto situacional, con el objetivo de generar un cambio.

Programas. Son un conjunto de varios procedimientos, para realizar una tarea determinada. Este se enfoca de acuerdo al tema a aplicar o a investigar, puede ser de carácter social, salud, educativo, etc. El objetivo es lograr un cambio ante una situación de mejoría en base a procedimientos lógicos.

Trabajo. Se denomina a la actividad del hombre donde emplea sus facultades físicas, intelectuales y morales, cuyo objetivo puede ser de necesidades básica y /o autorrealización.

Salud. Es la condición de bienestar física, social y mental de todo individuo, que es fundamental para desarrollarse en el entorno en el que le rodea. Cabe mencionar que la salud es uno de los derechos fundamentales de todas las personas y uno de los objetivos del milenio.

Visita domiciliaria. Es una actividad que realiza el profesional de Trabajo Social a una Institución o domicilio con el objetivo de conocer la situación o problema que atraviesa el individuo, grupo o comunidad. De esta manera se podrán conocer el problema, para brindar las herramientas adecuadas.

Acciones, Metodologías y Procedimientos

Propuesta N° 1

Título del programa: Ripley Saludable

Justificación del problema

Este programa de salud, tiene por finalidad llevar cabo un estilo de vida saludable, sobre todo de las personas con obesidad de grado I, II y III. Ya que debido a nuestra coyuntura actual del covid-19 y según la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que son parte de la población vulnerable. Cabe mencionar a la fecha contamos con 13 colaboradores dentro del grupo de obesidad.

Es por ello, que se realiza este programa, ya que nuestros colaboradores están en casa, sin realizar labores remotas debido a sus funciones operativas, perjudicando

económicamente la estabilidad de sus familias, ya que ellos al ser colaborador comisionista han sido impactados en sus remuneraciones percibidas de forma mensual.

Sector a que se dirige

Colaboradores en general de Tiendas Por Departamento Ripley S.A que cuenten con un índice de masa corporal (IMC) ≥ 40

Modelo de intervención

Se utiliza el modelo de intervención: Centrado en la tarea de Viscarret Garro (2007) En primer lugar, hay que señalar que este modelo de intervención no toma concepciones teóricas ni metodológicas prestadas de otras disciplinas científicas, sino que ha sido desarrollado por completo desde el Trabajo Social y para el Trabajo Social, aunque recibe ligeras influencias de la teoría de la comunicación, de la teoría del aprendizaje, de la teoría de los roles y del conductismo. Los orígenes de este modelo de intervención hay que buscarlos en los trabajos realizados por William Reid y Ann Shyne, a finales de los años sesenta. Estos trabajos sugerían que los resultados de intervenciones a corto plazo eran más satisfactorios que aquellos que se obtenían a través de intervenciones abiertas en el tiempo, en las que algunos usuarios abandonaban los servicios de ayuda. En cuanto a su concepción teórica, es un modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de unos objetivos específicos y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema.

Misión

Nuestra misión es contribuir a la salud de nuestros colaboradores con un IMC ≥ 40 , ya que debido al covid-19, están considerados en la población de alto riesgo. Es

por ello que nuestra finalidad que logren su peso óptimo con ayuda de un equipo médico para su pronta reincorporación al trabajo.

Visión

Nuestra Visión es la de constituirnos en ser un apoyo fundamental, ante esta coyuntura del Covid-19 que está acabando con vidas humanas a nivel mundial, principalmente de los colaboradores con sobrepeso que no cuentan con asesoría médica y con los recursos para realizar una consulta a profesionales de la salud.

Procedimiento

Se programa Ripley Saludable, es una medida de acción que se realizará a fin que todos los colaboradores con obesidad grado I, II y III participen de un programa nutricional a cargo de un equipo multidisciplinario: Médico, Nutricionista, Enfermero y preparadores físicos, psicólogos, entre otros.

Este programa se llevará a cabo bajo la supervisión del área de Bienestar Social, que se encarga de organizar, desarrollar, dirigir programas que contribuyan al bienestar biopsicosocial de nuestros colaboradores.

Todos nuestros colaboradores que se encuentran en factor de riesgo por obesidad se encuentran en su casa con licencia con goce, es por ello que la atención se llevará de manera grupal y personalizada vía varias plataformas digitales de comunicación. El seguimiento de peso, se llevará a cabo quincenalmente, independientemente las charlas nutricionales, clases de baile, gimnasia, preparación física que se realizará tres veces por semana.

Cada quince días se llevará un control por la Trabajadora Social, para conocer el avance del programa con cada uno de los trabajadores involucrados en el plan. Este control también lo realiza nuestro médico ocupacional.

Objetivo General

Promover la vida saludable de nuestros colaboradores Ripley con obesidad grado I, II y III a través de programas, para evitar complicaciones ante la coyuntura covid-19.

Objetivos Específicos

- Sensibilizar a todos nuestros trabajadores de Tiendas por Departamento Ripley S.A sobre un estilo de vida saludable a través de los programas de salud.
- Lograr que nuestros colaboradores consigan el peso ideal de acuerdo a peso y talla teniendo un resultado ≤ 40 para su reincorporación laboral.
- Fomentar hábitos alimenticios saludables durante y después del covid-19

Responsabilidades

- La creación y ejecución del Programa Ripley Saludable está a cargo del área de Bienestar Social de la Tienda San Isidro.
- La aprobación del programa está a cargo del área de Bienestar Social corporativo y Gestión de Personas.
- El área de Bienestar Social de Tienda San Isidro coordinará todas las acciones como la contratación del personal de la salud, coordinaciones de nuestros profesionales corporativos para implementar nuestro programa nutricional.
- El área de Bienestar Social informará mensualmente a la jefatura corporativa, los avances y resultados de todos los colaboradores incluidos en el programa para

contrastar quiénes están aptos para su reincorporación laboral o quiénes deben continuar en el programa.

- Informar al área de nómina la situación de cada uno de ellos, a fin de aplicar los conceptos adecuados de acuerdo a ley, para evitar contingencias laborales.

Recursos

Humanos

- Trabajadora Social, Jefe de Bienestar, Trabajadores con grado de obesidad I, II III.
- Nutricionista, Enfermeros, Médicos, Preparadores físico, bailarines.

Financieros

- Ripley recibe un presupuesto anual de S/4000 soles para las actividades de clima. De esta partida presupuestal es donde se dispone para cubrir gastos de nutricionista, preparador físico y bailarines.
- Algunas charlas son gratuitas ya que contamos con asegurados como Pacifico y Oncosalud que nos brindan charlas de manera mensual. Con respecto a los honorarios del médico ocupacional y licenciada en enfermería, ellos son parte de nuestra organización y sus servicios están incluidos dentro de su remuneración mensual percibida.

Materiales

Equipos tecnológicos como teléfonos celulares, laptop, PC, Plataforma virtual de Teams y Zoom.

Cronograma

El programa se desarrollará en 06 meses. A continuación, se detalla el cronograma de actividades.



TABLA N° 12: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES “RIPLEY SALUDABLE”

ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Comunicación y difusión del programa a los colaboradores con grado de obesidad I,II,III	X	X																										
Control de peso y talla de los colaboradores		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Rutina de ejercicios on line	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rutina de baile moderno	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Charla on line nutricional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control de médico ocupacional				X				X				X				X				X				X				X
Envío de informe a Bienestar Social de progreso del plan				X				X				X				X				X				X				X

Propuesta N° 2

Título del programa: ¡Procesos Ya!

Justificación Del Problema

Este programa de gestión tiene por finalidad llevar la eficacia y eficiencia para una adecuada optimización de procesos de trámites documentarios, que debido a las diversas circunstancias el colaborador solicita al área de Bienestar Social. Lamentablemente, esta solicitud se tiene que dirigir a la sede corporativa y debido a la demanda de las 31 tiendas a nivel nacional, no se atienden de manera oportuna.

Sector a que se dirige

Colaboradores en general de Tiendas Por Departamento Ripley S.A. Desde cargos de gerencia, administrativo y operativo.

Modelo de intervención

Se utiliza el modelo de intervención: Centrado en la tarea de Juan Jesús Viscarret Garro (2007) Aunque el término «gestión de casos» (case management) es relativamente nuevo, las raíces de la gestión del Trabajo Social de casos se hunden en las propias raíces del Trabajo Social, en los settlements (casas de rehabilitación) y en las Charity Organization Societies. Con anterioridad a los años setenta se conocía poco sobre la gestión de casos. Su aparición como un concepto distinto del «casework» se encuentra ligada al auge que experimentaron los servicios sociales y las agencias de Trabajo Social, sobre todo en el ámbito anglosajón. La irrupción de numerosos programas y servicios de asistencia social, patrocinados tanto desde el sector público como desde el sector privado, ha ido creando la existencia de una red de servicios altamente compleja, fragmentada, duplicadora y descoordinada. Descoordinación que provoca una duplicidad de recursos

en la atención de los clientes, duplicidad que a su vez redundaba en un mayor costo económico para la comunidad. La preocupación por los recursos sociales disponibles con el fin de poder efectuar una práctica profesional más eficaz fue uno de los «detonantes» de la aparición de la gestión de casos en el Trabajo Social. Podemos decir que la gestión de casos es un modelo que aparece en el Trabajo Social como resultado de la preocupación por ofrecer una intervención cada vez más eficiente, eficaz y al mismo tiempo más económica. Para tal fin, se adoptan fundamentos teóricos que provienen de disciplinas más relacionadas con la economía, la empresa y el comercio.

Misión

Nuestros colaboradores puedan realizar sus requerimientos, y obtengan una respuesta inmediata.

Visión

Optimizar el resultado de nuestros procesos internos documentarios. Para establecer diversos tipos de acciones de mejora continua.

Procedimiento

En nuestra organización, todas las solicitudes, requerimientos, información y redes de contacto se tienen que enviar por protocolo al área de Bienestar Social de la Sede Corporativa de Central. A consecuencia de ello, existe una cola de solicitudes de las diferentes índoles como, por ejemplo:

- Constancia de trabajo
- Constancia de afiliación de EPS
- Código de activación para el comedor
- Boletas de pago, entre otros.

Tanto en Provincia, Lima y además del personal administrativo que presta servicios en la Sede Central, también ubicada en el distrito de San Isidro.

Es por ello, que la propuesta es la creación de un buzón de correo electrónico por cada Tienda exclusivamente de Bienestar Social, para atender los siguientes temas:

- Pagos de Asignación Familiar en la fecha oportuna
- Asignación de bonos de nacimiento y/o fallecimiento, según sea el caso
- Inclusiones, Exclusiones y/o modificaciones de las pólizas de seguros.
- Solicitud de Constancias de aseguramiento en la EPS
- Altas en T-Registro de los derechohabientes
- Acreditación de derechohabientes a en Essalud para la atención integral de salud.
- Consultas y/o dudas sobre copagos, casos atípicos sobre la aplicación de la EPS
- Solicitud de Préstamos por emergencia.

Objetivo general

Atender solicitudes de nuestros colaboradores de manera eficaz y eficiencia. De esta manera brindaremos tranquilidad a todos nuestros colaboradores, ya que están seguros que sus requerimientos se realizaran de manera oportuna.

Objetivos específicos

- Elaborar un procedimiento de todos los procesos documentarios de nuestra empresa por un seguimiento adecuado.
- Evaluar la eficacia y eficiencia de nuestra implementación donde se pueda evidenciar las solicitudes de nuestros colaboradores.

- Proponer un modelo que permita a realizar una mejor en la optimización de procesos de estas solicitudes.

Responsabilidades

- La creación del Programa ¡Procesos ya! está a cargo del área de Bienestar Social de la Tienda San Isidro.
- La aprobación del programa está a cargo del área de Bienestar Social corporativo y Gestión de Personas.
- El área de Bienestar Social de Tienda San Isidro coordinará con el área de sistemas IT para la implementación de un correo electrónico, que tendrá como función el buzón de todas las solicitudes y requerimientos.
- El área de Bienestar Social informará quincenalmente a la jefatura corporativa, los avances y resultados de todos los colaboradores, sobretodo sobre la respuesta de las solicitudes entendidas y no atendidas.
- Reunir mensualmente a las áreas involucradas y conocer el motivo que no se atienden las solicitudes en el tiempo establecido. De tal manera que se realizarán estrategias de eficiencia y eficacia.

Recursos

Humanos

- Trabajadora Social, Jefe de Bienestar, Trabajadores con en general, Jefe de Gestión de Personas.
- En el área corporativa: Legal, Nominas y Compensaciones, Bienestar, Administración de personal y crédito bancarios.

Financieros

El programa mencionado no genera gastos de Tiendas por Departamento Ripley S.A, ya que lo realizará el área de Sistemas.

Materiales

Buzón de correo electrónico, flyers comunicativos difundidos en las distintas plataformas como correo electrónico, Facebook, WorkPlace, WhatsApp y nuestro televisor informativo, ubicado en el ingreso de personal.

Cronograma

El programa se desarrollará en 04 meses. A continuación, se detalla el cronograma de actividades.

TABLA N° 13: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ¡PROCESOS



ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Difusión de el programa ¡Procesos ya!	X	X	X													
Creación del Buzón de solicitudes	X	X	X													
Ejecución del programa				X												
Atención de solicitudes y revisión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Envío de informe a Bienestar Social de progreso del plan		X		X		X		X		X		X		X		X
Reunión con áreas involucradas sobre el avance				X				X				X				X

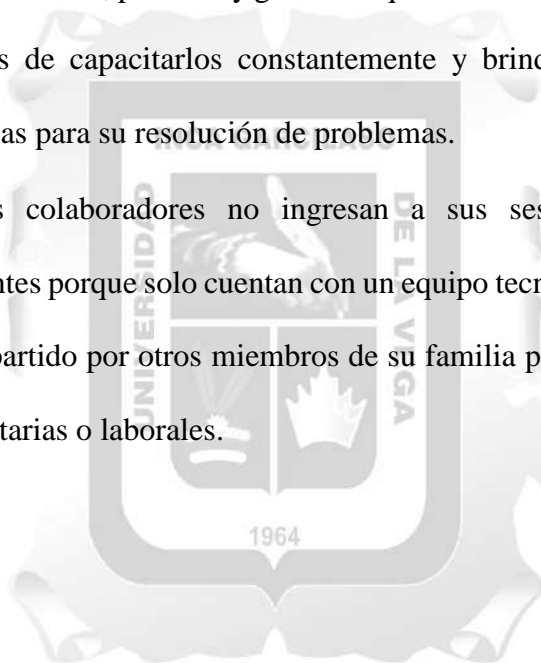
Capítulo IV

Principales contribuciones

Conclusiones

La intervención del trabajador social en Tiendas Por Departamento Ripley S.A

- Tiendas Por Departamento Ripley S.A – Tienda San Isidro, al ser una empresa con más de 20 años, hay muchos colaboradores que están acostumbrados al asistencialismo, ya que el colaborador no está al tanto de los lineamientos, políticas y gestiones que ellos desean realizar. Como área debemos de capacitarlos constantemente y brindarles las herramientas necesarias para su resolución de problemas.
- Algunos colaboradores no ingresan a sus sesiones nutricionales y ejercitantes porque solo cuentan con un equipo tecnológico en casa, el cual es compartido por otros miembros de su familia para tareas estudiantiles, universitarias o laborales.



Recomendaciones

- La Trabajadora Social debe solicitar reuniones mensuales con el equipo de Bienestar Social de todas la Tiendas, así como el corporativo para conocer la problemática de cada sede
- Nuestra organización debería contratar a un Practicante Pre Profesional de Bienestar, quién debería de estar en el piso de ventas junto a los colaboradores para conocer la problemática de cada uno de ellos, ya que tenemos alta demanda con las labores administrativas y gestión. Por ello, se dificulta hacer trabajo de campo.
- Elaborar un plan de formación, ya que es de suma importancia que nuestra organización cuente con un equipo multidisciplinario con habilidades adecuadas, de tal manera que le pueda transmitir sus conocimientos necesarios a fin de cumplir los objetivos pactados. Además, contribuye que sus trabajadores se sientan motivados, ya que los programas son un valor agregado que para su desarrollo en todos los ámbitos. Se puede realizar esta inversión solo recursos humanos, ya que contamos con profesionales altamente calificados que pueden formar a todos nuestros colaboradores.

Referencias Bibliográficas

- Centro Latinoamericano de Trabajo Social (24 de mayo de 2018). *Trabajo Social en Empresa*. <https://www.celats.org/16-publicaciones/nueva-accion-critica-4/135-experiencia-profesional-empresa-salud-y-bienestar-universitario>
- Escobar, S. (2018) *Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan*. Tesis de Licenciatura. del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Flores, Y y Cruzado, L. (noviembre del 2018). Funciones del Trabajo Social en Empresa. *Revista Sciéndo*, 443-445
- Soto, J. (1991). *El trabajo social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución*. Cuadernos De Trabajo Social, (4), 241-244.
- Chinchilla, M. (2014) *“Dilemas y Potencialidades del Trabajo Social Empresarial”* (pp. 195-209)
- Chiavenato, I. (2016) *Administración de recursos humanos*, Manole
- Maguiña, A. (23, Agosto 1988). Bienestar Social y Trabajo Social Alternativo. *Acción Crítica*. p.1, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/accioncritica/ac-cr-023-04.pdf>
- Munch, L. *Op. Cit* .p.107
- Ander-Egg, E. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile , de [http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/53/saavedra.html#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Ander%2DEgg,%E2%80%9D%20\(1995%3A161\)](http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/53/saavedra.html#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20Ander%2DEgg,%E2%80%9D%20(1995%3A161).).
- Viscarret, J (2007) Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. *Alianza Editorial* (pp. 316-319)

Anexos

Programa Anual De Actividades De Bienestar Social

PROGRAMA ANUAL DE BIENESTAR SOCIAL													
ACTIVIDADES		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
PROTECCION Y SERVICIO SOCIAL	Liga de Campeones Ripley : Voley y Futbol									X	X		
	Paseo de Integración								X				
	Campañas de promoción y prevención en salud Pausas activas, masajes relantes, campaña oftalmologicas, nutricional y salud integral	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Actividades culturales: Cine	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Semana Saludable	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Sabores Ripley						X						
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Termometro Ripley												
	Celebración "Día de la Amistad"	X						X					
	Celebración "Día de la Mujer" - Empowerment Woman			X									
	Celebración "Día de la Hombre" - Empowerment Woman			X									
	Celebración "Día del Vendedor"				X								
	Celebración "Día del Trabajo"					X							
	Celebración "Día de la Madre"					X							
	Celebración "Día de la Padre"						X						
	Celebración "Día del Niño"								X				
	Celebración "Primavera"									X			
	Celebración "Halloween Kids"										X		
	Celebración Aniversario Ripley San Isidro											X	
Celebración Navidad de los Niños												X	



INFORME SOCIAL

VISITA DOMICILIARIA ()

ENTREVISTA ()

I. INFORMACION DEL COLABORADOR:

NOMBRE		
D.N.I.	EDAD:	ESTADO CIVIL:
DIRECCIÓN:		
EMPRESA:		F. INGRESO:
PUESTO:	S. BÁSICO (fijo):	S. VARIABLE*:
ÁREA	SUCURSAL:	JEFE INMEDIATO:
EPS: SI () NO ()		

*Promedio de las 3 últimas remuneraciones.

II. INFORMACION DEL GRUPO FAMILIAR A GARCILASO

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PARENTESCO	EDAD	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCIÓN	OCUPACION

III. SITUACIÓN ECONÓMICA

IV. SITUACION DE SALUD

V. SITUACION DE VIVIENDA

VI. SUGERENCIAS:

Fecha

____/____/____



Trabajadora Social

LINEAMIENTOS VISITAS DOMICILIARIAS Y/O HOSPITALARIA

BIE – INST22

Objetivo:

Establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo las visitas domiciliarias a los colaboradores según sea el motivo.

Frecuencia: Según sea necesario

Alcance: Todos los colaboradores.

Participantes: Gerente de Tienda / Gerente de Banco

Jefes / Supervisores

Jefes de GDP

Jefe Corporativo de Bienestar Social

Médico Ocupacional Corporativo

Trabajadores Sociales

Colaboradores

Requisitos Legales: No Aplica

**PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE LAS VISITAS
DOMICILIARIAS**

°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Informa a su Jefe inmediato o al Jefe de GDP su inasistencia entregando para ello el descanso medico (Essalud, particular y/o hospital Minsa)
2	Gerente / Jefe de Tienda / Banco /Supervisores	<ul style="list-style-type: none"> • Debe validar todo descanso medico de su personal a cargo. • Podrá solicita la verificación a través de una visita domiciliaria u hospitalaria de ser necesario.
3	Jefe de GDP y/o Asistentas Social	<ul style="list-style-type: none"> • Recepciona el descanso del colaborador y procede a informar al Gerente o Jefe de Tienda/Banco para que tome las acciones necesarias (cubrir el puesto ausente) • Verifica que el descanso medico haya sido emitido en un centro de salud confiable.
4	Jefe de Bienestar Social	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo de Trabajadoras Sociales deberá enviar a la Jefatura Corporativa de Bienestar Social el informe social de la visita indicando el motivo de la misma.

5	Médico Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañará a la Asistente Social a la visita domiciliaria y/o hospitalaria cuando se trate de una enfermedad ocupacional o accidente de trabajo.
---	--------------------	--

Consideraciones generales:

Las visitas podrán realizarse bajo las siguientes circunstancias:

Visitas por accidentes laborales, enfermedad común o profesional

De tratarse de un accidente de trabajo o enfermedad ocasionada por el trabajo, la Asistente Social deberá realizar la visita domiciliaria y/o hospitalaria de ser necesario a fin de hacer el seguimiento a su estado de salud y brindarle la orientación que necesite respecto a los descansos médicos y/o subsidios.

Esta visita de requerirse podría realizarse junto con la Médico Ocupacional.

Visitas por descansos con periodos prolongados

De existir una recurrencia y periodicidad en la presentación del descanso, será necesario realizar la visita domiciliaria como parte de la preocupación de la Empresa a fin de comprobar el estado de salud y verificar que guarde relación con el diagnóstico presentado.

Visitas cuando existe duda respecto a la falta y/o de no existir comunicación de parte del colaborador

Cuando se presenta estos casos la Asistente Social deberá apersonarse al domicilio del colaborador y verificar la veracidad del descanso o comprobar que el motivo

de su ausencia al trabajo sea por una causa justificable. En ese caso deberá recabar el descanso médico.

Tener en cuenta que las visitas no aplicarán cuando se trate de enfermedades comunes que sean otorgados por menos de 5 días.

Documentación

- Requerimiento formal de la visita domicilia / hospitalaria según sea el caso.
- Descanso médico.



PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL LACTARIO DE TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A

1. La madre que solicite el uso del lactario deberá inscribirse en la Oficina de Gestión de Personas de su unidad adjuntando copia del DNI del menor y el Formato para el Uso del Lactario (Anexo 1) Para Oficinas Centrales será en Bienestar Social. Este formato deberá permanecer en el file personal de cada colaboradora.
2. Los permisos correspondientes para acudir al lactario se otorgarán a las madres de todas las modalidades laborales: Full time, Part time y campaña, hasta como máximo 24 meses de edad del lactante.
3. El momento del permiso será otorgado según las necesidades fisiológicas de la madre, por tanto, el uso de los lactarios será cuando la madre lo considere necesario en un con un tiempo de 20 a 30 minutos. El tiempo podrá ser regulado en los siguientes meses (la producción puede disminuir).
4. Al momento de ausentarse de su puesto de trabajo, la madre trabajadora deberá solicitar el permiso a su Jefe inmediato, a fin de que este último coordine la cobertura durante su ausencia.
5. Independientemente del lugar donde se encuentre el lactario, la llave para el uso del mismo deberá ser solicitada en el área de Bienestar Social de cada sede y en cada uso deberá registrar su ingreso y salida del mismo en el Formato Reporte para el uso del Lactario (Anexo 2).
6. Toda madre que haga uso del lactario podrá disponer de los muebles e insumos colocados en el ambiente. Así mismo, deberá velar por el cuidado de todo lo implementado y conservarlo debidamente limpio teniendo en cuenta las medidas de higiene necesarias para su utilización.

7. Cada colaboradora debe contar con su propio depósito esterilizado para almacenar la leche extraída, el mismo que deberá estar debidamente identificado y refrigerado.

8. Teniendo en cuenta que la leche materna deberá permanecer refrigerada hasta su retiro definitivo, la llave podrá ser solicitada en Bienestar Social hasta el término de la jornada laboral de cada usuaria y registrar la hora del retiro en el formato reporte para el uso del lactario (Anexo 2).

Seguridad debe tener una copia de la llave del lactario, la misma que podrá ser entregada en ausencia de la Asistente Social de la sede y comunicar la entrega a la AS al día siguiente para llevar el registro en el anexo 2.

9. El uso de las instalaciones del lactario es de uso exclusivo para la extracción de leche materna, de ninguna manera será usado para otra finalidad. De ser esto posible, será sancionable.

Bienestar Social deberá verificar al final del día (si es que fue usado) como queda el lactario y firmar el formato (anexo 2) dando su conformidad del buen estado del mismo.

SOLICITUD PARA EL USO DEL LACTARIO

SEDE CODIGO.....

APELLIDOS Y NOMBRE DE LA SOLCITANTE

NOMBRE DEL LACTANTE

FECHA DE NACIMIENTO DEL MENOR

FECHA DE REQUERIMIENTO

DESDE/...../.....

HASTA/...../..... (La lactante deberá comunicar

cuando ya no haga uso de este servicio y devolver la llave)

ACEPTO HABER RECIBIDO UNA COPIA DE LA LLAVE DEL LACTARIO, LA MISMA QUE SERA DE USO EXCLUSIVO PARA LA EXTRACCION DE LA LECHE MATERNA

SI () NO ()

..... de del 201...

.....

MADRE LACTANTE

.....

JEFE INMEDIATO

AREA	Gestión de Personal (Salud Ocupacional)	
DOCUMENTO	Protocolo de Vigilancia y Seguimiento de casos positivos, sintomáticos respiratorios y contactos directos	
CODIGO		Versión: 01

1. OBJETIVO

Establecer las pautas y acciones para la vigilancia y Seguimiento de los casos positivos, sintomáticos respiratorios, contactos directos o casos sospechosos.

2. ALCANCE

Se aplica a los todos los colaboradores de Tienda y Banco que estén asignados al Plan de reactivación progresiva.

3. DEFINICIONES

3.1. Casos Covid Test:

3.1.1 Personas programadas para prueba rápida dependiendo el riesgo

- Banco, de periodicidad mensual (4 grupos por Agencia)
- Tiendas, por casos sospechosos o requerimiento del Centro Comercial.

3.1.2 Contacto directo de casos confirmados que entraron en aislamiento y que fueron programados en Tiendas y Agencias.

3.2. Casos Positivos confirmados:

Casos reportados por colaboradores o Jefaturas

3.3. Casos Sintomáticos respiratorios:

3.3.1 Programados para laborar y que presentan en triaje algún síntoma

respiratorio.

3.3.2 Programados para laborar y que manifiestan síntomas respiratorios telefónicamente.

3.3.3 No programados para laborar y que manifiestan síntomas respiratorios (árbol de comunicación).

3.4 Casos contacto Covid positivo

3.4.1 Colaboradores que se encuentran laborando y que se identifican como contacto directo de caso positivo.

3.4.2 Colaboradores que no se encuentran laborando o estén realizando trabajo remoto y que informan ser contacto de caso positivo (familiares).

3.5 Caso sospechoso

3.5.1 Colaboradores considerados como casos sospechosos que hayan estado laborando.

3.5.2 Colaboradores considerados como contactos directos del caso sospechoso.

4. RESPONSABLES

- Gerencia de la Tienda / Agencia y Gerencias de áreas Centrales: Dar cumplimiento al presente protocolo.
- Jefatura de Gestión de Personas en Sucursales/Agencias y CD: Realizar la comunicación y seguimiento de los casos sintomáticos respiratorios detectados en triaje y los que reportan presentar síntomas vía telefónicamente.
- Staff Médico Ocupacional: Realizar el seguimiento clínico diario a los casos confirmados por Test o reportados como positivos.
- Equipo Bienestar Social Corporativo Sede Central: Realizar el seguimiento y vigilancia de los casos con familiares Covid positivos y los casos con contacto

de Covid positivos.

5. MEDIDAS A DESARROLLAR

5.1. Casos Covid Test

- Los colaboradores serán programados para la prueba rápida según indicación del Medico Ocupacional Sede Central.

Banco: Riesgo medio – se realizará la prueba de manera mensual durante la emergencia sanitaria.

Tienda: Riesgo bajo – se realizará la prueba al colaborador que califique como caso sospechoso identificado en:

- Tienda por tener síntoma de infección respiratoria aguda.
- Contacto directo con caso confirmado (familiar o en Tienda)
- En caso de resultado positivo Medico Ocupacional informará al colaborador los resultados y procederá a realizar la vigilancia y seguimiento clínico correspondiente (anexo 2) y la indicación de aislamiento domiciliario por 14 días.
- En caso de resultado negativo no serán contactados.

5.2. Caso Positivos confirmados

- El Medico Ocupacional y área de Bienestar Social de cada sucursal realizará el seguimiento y vigilancia según corresponda de los casos confirmados. Se indicará aislamiento domiciliario por 14 días.
- El colaborador retornará al centro de labores:
De culminar el aislamiento domiciliario según evaluación médica y contar con el alta epidemiológica, no presentar síntomas por un período de 72 horas y una prueba serológica negativa.

El colaborador será orientado para que pueda acceder al tratamiento a través del Minsa, Essalud y EPS según cada caso.

5.3. Casos Sintomáticos respiratorios:

- Los colaboradores que presentan síntomas respiratorios y son detectados en el triaje o reportados vía telefónica tendrán un seguimiento telefónico a cargo de la Trabajadora Social.
- De persistir los síntomas el colaborador deberá solicitar atención a través de su EPS, Essalud / Minsa, vía telefónica.
- De agravarse deberá acudir al centro de salud según corresponda.
- De resultar positivo el caso sintomático, el seguimiento pasará a cargo del Médico Ocupacional/Trabajadora Social.

5.4 Casos contacto Covid positivo:

- Los colaboradores catalogados como contacto directo de familiares Covid positivo que estén realizando trabajo remoto o no estén programados para laborar serán reportados al área de Bienestar Social Corporativa quien indicará la cuarentena del familiar previo envío del resultado positivo del familiar covid.

Bienestar registrará la licencia hasta realizar la prueba descarte del colaborador para su activación. Si el colaborador presenta síntomas se indicará que contacte al Minsa, Essalud o EPS según sea el caso.

- Los colaboradores catalogados como contacto de colaboradores Covid positivo que hayan estado laborando deberán cumplir una cuarentena de 14 días desde el último contacto y se les indicará la fecha que serán programados para la prueba rápida.

- De resultar positivo el caso, el seguimiento pasará a cargo del Médico Ocupacional/Trabajadora Social.

5.5 Caso sospechoso

- Los colaboradores considerados como casos sospechosos que hayan estado laborando deberían cumplir una cuarentena de 14 días, la cual será informada por la Trabajadora Social y se les indicará la fecha que serán programados para la prueba rápida.
 - De resultar positivo el caso, el seguimiento pasará a cargo del Médico Ocupacional/Trabajadora Social.
 - En caso de dar resultado negativo se repetirá nuevamente la prueba a partir del séptimo día. Si en esta segunda prueba resulta negativa, será considerado como caso descartado. Caso contrario, la prueba resulta positiva, el confirmado pasará a cargo del Médico Ocupacional/Trabajadora Social.
- Se identificarán a los contactos directos del caso sospechoso, quienes cumplirán una cuarentena domiciliaria de 14 días, la cual será informada la Trabajadora Social. Si el caso sospechoso resulta con prueba positiva, los contactos directos serán programados para la prueba rápida:
 - De resultar positivo el caso, el seguimiento pasará a cargo del Médico Ocupacional/Trabajadora Social.
 - En caso de dar resultado negativo se repetirá nuevamente la prueba a partir del séptimo día. Si en esta segunda prueba resulta negativa, será considerado como caso descartado. Caso contrario, la prueba resulta positiva, el confirmado pasará a cargo del Médico Ocupacional/Trabajadora Social.

ANEXO N° 1

Ficha de seguimiento clínico a distancia a pacientes con Covid-19 y contactos

Nombres y apellidos:	
DNI:	
Edad:	
Factores de riesgo:	
Teléfono:	
Dirección:	

Día de seguimiento		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Fecha																
FV	T°															
Signos y síntomas	Tos															
	Dolor de garganta															
	Congestión nasal															
	Fiebre															
	Malestar general															
	Dificultad respiratoria															
	Diarrea															
	Náusea / vómito															
	Cefalea															
	Otro:															
	Otro:															
	Otro:															

Signos de alarma	Disnea														
	Alteración de la conciencia														
	Dolor de pecho														
	Cianosis														

Observaciones:	
-----------------------	--

RISOTERAPIA



DÍA DEL PADRE



FIESTAS PATRIAS: CONCURSO GASTRONOMICO - SABORES

RIPLEY



VOLUNTARIADO “ABRIGANDO SUEÑO” – PARATIA PUNO



VIERNES SALUDABLES



CAMPEONATO DEPORTIVO: LIGA DE CAMPEONES RIPLEY



FIESTA DE DISFRACES: HALLOWEEN KIDS



RECONOCIMIENTO AL MEJOR COLABORADOR DEL MES AL

SERVICIO DEL CLIENTE: TU LO VALES



ENTREGA DE AGUINALDOS NAVIDEÑOS



PAUSAS ACTIVAS



CELEBRACIÓN DÍA DE LA MUJER



CELEBRACIÓN DE ANIVERSARIO RIPLEY- TIENDA SAN
ISIDRO



PASEOS DE INTEGRACIÓN



DESAYUNO NAVIDEÑO



CELEBRACIÓN DE ANIVERSARIOS DE NUESTROS COLABORADORES



CELEBRACIÓN DÍA DE LA MADRE

