



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social,
Desarrollo Organizacional y Capacitación en la empresa ManpowerGroup Perú

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Arango Velásquez, Chiara Solange

ASESORA

Mg. Ruiz Vargas, Gladys

Lima, Mayo 2021

DEDICATORIA



*A mi familia, por ser el principal
motivo de realizar cada logro en
mi vida profesional y personal.*

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios por guiar cada paso de mi vida; a mi colega y mentora Liz Salas por el apoyo en cada etapa de mi desarrollo profesional en Manpower; a mis colegas de la empresa porque conformamos un gran equipo de trabajo; a mi asesora Mg. Gladys Ruiz Vargas por las enseñanzas, dedicación y apoyo durante el desarrollo del presente trabajo de mi experiencia profesional.



PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Resolución N° 144-2021 - DFPTS, es grato presentarles mi trabajo de investigación titulado “Intervención de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación de la empresa ManpowerGroup Perú”, para obtener el título profesional de Trabajo Social, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.

Por lo cual espero que el presente trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado; y agradeciendo de antemano las correcciones y/o sugerencias que sirvan como aporte de esta sustentación.

Atentamente.

Chiara Solange Arango Velásquez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realiza en base a la experiencia profesional de la Trabajadora Social en la empresa ManpowerGroup, importante organización líder global en intermediación, tercerización, reclutamiento y selección de personal, posicionada en más de 80 países, en el Perú desde 1963 y relanzada en el año 1996 contando con operaciones a nivel nacional y unidades de negocio en Lima, Arequipa, Cusco, Moquegua, Cajamarca, Trujillo, Piura y Chiclayo.

Este informe tiene como objetivo comprender la intervención de la trabajadora social dentro del área de bienestar social, desarrollo organizacional y capacitación en las regiones norte, centro y sur del Perú que se encuentran ubicadas las operaciones de ManpowerGroup, en base a las funciones designadas de acuerdo al perfil del puesto de trabajo y la práctica llevada en el día a día de las trabajadoras sociales distribuidas en las regiones mencionadas.

En referencia a lo anteriormente mencionado, hemos identificado que nuestra intervención como trabajadores sociales hacia nuestros asociados juega un rol muy importante en la compañía, ya que, ManpowerGroup es una empresa fundada con la creencia de que sus negocios tienen la responsabilidad de contribuir de manera positiva en el cambio social, bajo el principio de que se es una empresa exitosa generando ganancias, como también, se es exitoso al ayudar a la sociedad generando empleos significativos y sustentables.

Palabras clave: Trabajo social, bienestar social, desarrollo organizacional, capacitación, intervención.

ABSTRACT

This research work is carried out based on the professional experience of the Social Worker in the company ManpowerGroup, a leading global organization in recruitment, selection, intermediation and outsourcing of personnel, positioned in Peru since 1963 and relaunched in the year 1996 with nationwide operations and business units in Lima, Arequipa, Cusco, Moquegua, Piura, Trujillo, Chiclayo and Cajamarca.

This report aims to understand the intervention of the social worker within the area of social welfare, organizational development and training in the northern, central and southern regions of Peru that are located the operations of ManpowerGroup, based on the functions designated according to the profile of the job and the practice carried out in the day-to-day life of social workers distributed in the aforementioned regions.

In reference to the above, we have identified that our intervention as social workers towards our associates plays a very important role in the company, since, ManpowerGroup is a company founded with the belief that its businesses have a responsibility to contribute positively to social change, under the principle that it is a successful company generating profits, as well as, it is successful in helping society by generating meaningful and sustainable jobs.

Keywords: Social work, social welfare, organizational development, training, intervention.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
PRESENTACIÓN	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	13
1.1 Descripción de la empresa	13
1.1.1 Descripción de los servicios	25
1.1.2 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	28
1.1.3 Área de desempeño y actividad general	29
1.1.4 Visión, valores, atributos y Credo	32
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	34
2.1 Actividad profesional desarrollada	34
2.2 Funciones de la Trabajadora Social	40
CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	43

3.1 Marco teórico	43
3.1.1 Antecedentes Internacionales	43
3.1.2 Antecedentes Nacionales	45
3.1.3 Bases teóricas	48
3.1.4 Definiciones Conceptuales	50
3.2 La práctica en el desempeño profesional	55
3.3 Acciones metodológicas	59
3.3.1 Denominación del programa 1	59
3.3.1.1 Justificación del programa	59
3.3.1.2 Objetivos del programa	60
3.3.1.3 Sector al que se dirige	60
3.3.1.4 Establecimiento de problemas/metás	60
3.3.1.5 Metodología de la intervención	61
3.3.1.6 Recursos	61
3.3.1.7 Procedimientos	62
3.3.1.8 Actividades	63
3.3.1.9 Cronograma	63
3.3.2 Denominación del programa 2	64
3.3.2.1 Justificación del programa	64
3.3.2.2 Objetivos del programa	64
3.3.2.3 Sector al que se dirige	64
3.3.2.4 Establecimiento de problemas/metás	65
3.3.2.5 Metodología de la intervención	65

3.3.2.6 Recursos	65
3.3.2.7 Procedimientos	66
3.3.2.8 Actividades	67
3.3.2.9 Cronograma	67
CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	68
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	76



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de los líderes principales del mundo de ManpowerGroup.

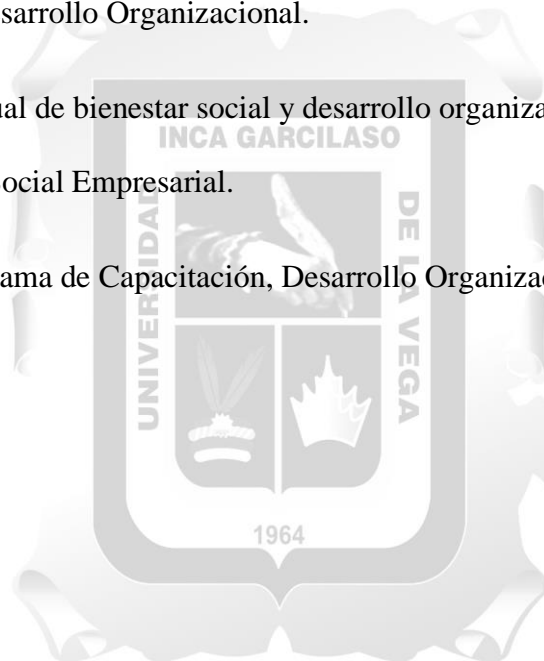
Figura 2. Organigrama de People & Culture ManpowerGroup Perú.

Figura 3. Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2021 – Línea de Acción: Salud, Bienestar y Clima Organizacional.

Figura 4. Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2021 – Línea de Acción: Capacitación y Desarrollo Organizacional.

Figura 5. Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2021 – Línea de Acción: Responsabilidad Social Empresarial.

Figura 6. Organigrama de Capacitación, Desarrollo Organizacional y Bienestar Social.



INTRODUCCIÓN

La trabajadora social en la empresa ManpowerGroup desarrolla su intervención social a través de diferentes competencias profesionales en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación, el cual, el presente trabajo de investigación pretende dar a conocer nuestra experiencia profesional en el ámbito laboral desde la perspectiva de una empresa posicionada a nivel global.

El presente trabajo de la experiencia profesional se divide en cuatro capítulos:

En el capítulo I, conoceremos acerca de la historia de la compañía ManpowerGroup, el cual, se funda desde hace más de 70 años, logrando un crecimiento significativo de la compañía, pasando de tener una oficina en Milwaukee, Wisconsin a contar con sedes en más de 80 países en el mundo, trabajando con más de 400, 000 clientes y teniendo bajo sus planillas a más de 3,4 millones de asociados cada año.

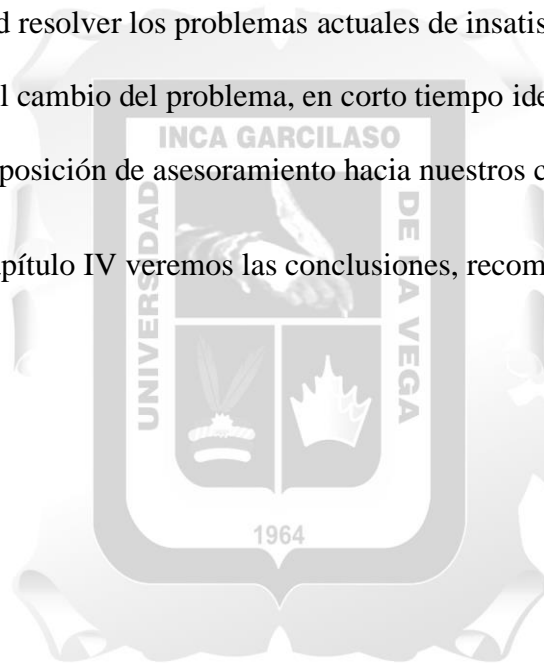
Además, se da a conocer la ubicación de las oficinas de ManpowerGroup Perú y los servicios que presta, dónde se encuentra posicionada el área de desempeño de la trabajadora social, como también los valores, visión, atributos y credo de la compañía.

En el capítulo II, se presenta la descripción general de la experiencia, donde se da a conocer la actividad profesional desarrollada y las funciones que se aplica en nuestra área de intervención profesional.

En el capítulo III, conoceremos la fundamentación del tema elegido, donde definiremos el marco teórico en los antecedentes internacionales y los antecedentes nacionales. También se verán las bases teóricas del tema que se desarrolla y sus definiciones conceptuales.

A su vez, se describe la práctica en el desempeño profesional y las acciones metodológicas, donde también se presentan las dos propuestas de programas de intervención, en base a la experiencia profesional que se desempeña en el cargo de trabajadora social. Estas propuestas han sido planteadas bajo el modelo metodológico centrado en la tarea de Viscarret, donde se tiene por finalidad resolver los problemas actuales de insatisfacción social y conflictos interpersonales buscando el cambio del problema, en corto tiempo identificados en ambas propuestas, cumpliendo la posición de asesoramiento hacia nuestros colaboradores.

Por último, en el capítulo IV veremos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ManpowerGroup fue fundada en Milwaukee en el año 1948 situada en Wisconsin, EE.UU. por Aaron Scheinfeld y Elmer Winter, abogados de profesión, quienes ambos tuvieron la idea debido a la necesidad de un mercado de agencia para ayuda temporal, logrando así que en 1952 se expanda sus operaciones en los Estados Unidos. En 1953 es lanzada Manpower Foundation, que se dedica a apoyar en los Estados Unidos las iniciativas de capacitación laboral y educación, siendo activa hasta la actualidad como ManpowerGroup Foundation. Al año siguiente Manpower ofrece oportunidades de franquicia logrando continuar expandiéndose además de las sucursales de la compañía. En 1956 se apertura las primeras oficinas internacionales, abriendo las oficinas en Montreal y Toronto, logrando expandirse también en el norte de Europa, en 29 países: Austria, Finlandia, Alemania, Bielorrusia, Hungría, Bélgica, Croacia, Bulgaria, Irlanda, República Checa, Dinamarca, Lituania, Letonia, Estonia, Kazajstán, Polonia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Rusia, Serbia, Rumania, Eslovenia, Sudáfrica, Eslovaquia, Ucrania, Suecia, Reino Unido y Suiza,. En 1957 Manpower establece nuevas operaciones en Francia, convirtiéndose en el mayor mercado internacional de la compañía, además de expandirse en el sur de Europa, incluyendo regiones como Portugal, Turquía, Túnez, Grecia, Israel, Italia, Marruecos, Guadalupe, Martinica, Mónaco, Nueva Caledonia y Reunión.

En 1958 se crea SalesPower, es una división de la compañía que establece su sede en Chicago, teniendo el cargo Aaron Scheinfeld, en la que ofrece vendedores, compradores como de comparación, demostradores de productos, comerciantes de teléfonos, encuestadores y entrevistadores. En 1960 se establece el programa de asociados de Manpower, permitiendo este que, un negocio de servicios abra en conjunto con una sucursal de Manpower, y con el tiempo desarrolle una operación de franquicia completa. En 1962 Manpower lanza una encuesta llamada perspectivas de empleo, donde permite reflejar en todas las regiones de Estados Unidos y Canadá un pronóstico trimestral de las intenciones de empleo.

En 1963 es lanzada la campaña “With Glove Girl”, con la finalidad de brindar un puente hacia el empleo de las mujeres, ya que, era una época en que las mujeres eran muy poco vistas en el lugar de trabajo. En el mismo año, Manpower logra la expansión de sus operaciones en América del Sur, posicionándose en 10 países de Sudamérica: Perú, Argentina, Brasil, Bolivia, Venezuela, Chile, Ecuador, Colombia, Paraguay y Uruguay.

En 1964 es creada YouthPower dedicada a brindar un servicio de personal sin fines de lucro dirigido a jóvenes estadounidenses, donde estudiantes voluntarios se ofrecen a encontrar trabajo para otros estudiantes trabajando con empresas locales. Posteriormente en 1966 este servicio recibe un certificado de reconocimiento por parte del presidente Lyndon Johnson. En 1967 la compañía es cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, que se convierte en una empresa pública y tiene una oferta inicial con el símbolo MAN.

En 1968 se crea la nueva división Manpower Technical, que tiene la finalidad de especialización en áreas de informática básica para dotación de personal, ingeniería y redacción, donde se logra reconocer una demanda de empleados temporales en cargos fuera

de la oficina tradicional, en industria y administración, lo cual, logra representar el lanzamiento del negocio de la contratación de profesionales titulados en Manpower. En 1969 Manpower se expande en América Central, estableciendo sus operaciones en Centroamérica en México, operando también en Guatemala, Costa Rica, El Salvador, República Dominicana, Honduras, Panamá y Nicaragua. En el mismo año el cofundador Elmer Winter presenta la filosofía “Conscience of Manpower”, una filosofía de la compañía que reconoce a los colaboradores como el mayor activo y que fomenta la igualdad de trato.

En 1973 Manpower traslada su sede internacional a un lugar en Milwaukee hasta en septiembre de 2007, luego es trasladada como sede central al centro de Milwaukee, ya consolidada hasta la actualidad. En 1974 Manpower logra superar el 50% de ingresos de sus oficinas fuera de Estados Unidos.

En 1976 Elmer Winter se jubila y Manpower es vendida a Parker Pen Company, empresa situada en Janesville, Wisconsin. Asumiendo la presidencia Mitchell Fromstein, que también es CEO de Manpower, sirviendo en esta capacidad los próximos 23 años. En este mismo año se realiza el Sistema de Desempeño Predecible, en la que los procesos de entrevista, evaluación, capacitación y hacer que los puestos de trabajo coincidan, se conforme en este, que se convierte luego en la base para el programa de calidad ISO 9000 de la compañía. Luego 10 años después Manpower surge independiente de Parker Pen.

En 1982 Manpower desarrolla e introduce Skillware, software de entrenamiento, partiendo de la necesidad de que los trabajadores deben ser capacitados sobre los nuevos sistemas de automatización en software y oficinas. Logrando capacitar hasta la actualidad a

más de 7 millones de colaboradores temporales, de personal y empleados. Manpower en 1985 llega a superar las 1000 oficinas en las diferentes sedes del mundo.

En 1987 es presentado Ultradex, una batería validada de pruebas después de más de 3 años de desarrollo, prueba diseñada para la capacidad de seguir instrucciones verbales y escritas, determinar para el solicitante su ética de trabajo de calidad, la destreza, velocidad, la atención a detalle y habilidades en realizar tareas laborales relacionadas con tareas industriales, asegurando que los empleados temporales disfruten su trabajo, teniendo las habilidades adecuadas para su éxito. Ultradex hasta el momento es el único sistema de prueba en la industria de servicios de empleo. En el mismo año Manpower adquiere en Reino Unido la firma Brook Street Bureau, que está enfocada en suministrar personal temporal, permanente y contratado para puestos de industria ligera, secretaría y oficina, representando así para Manpower el lanzamiento del negocio de permanencia dotación de personal, este logra que Manpower Inc supere las ventas a nivel mundial a más de \$1 mil millones. A su vez la compañía Blue Arrow PLC adquiere Manpower, siendo una compañía 7 veces mayor. Ya en 1991 Mitchell Fromstein logra reorganizar y restablecer Manpower independientemente de Blue Arrow, junto con inversores adicionales.

En 1994 Manpower continúa su expansión a nivel global, teniendo ventas mayores de \$ 5 mil millones en el mundo y más de 2000 oficinas. Manpower de la sede Francia tiene un nuevo lanzamiento que es L'Institut Manpower, donde presenta y desarrolla estudios para comprender, anticipar y explicar la evolución del empleo, el mercado laboral y sus riesgos, debatiendo sobre los cambios del mundo del trabajo, invitando a economistas, expertos independientes del mercado laboral, líderes empresariales, sociólogos y líderes de opinión.

En 1995 Manpower inicia el ofrecimiento de soluciones de outsourcing, brindando servicios de procesos de forma limitada y externalización en gestión de recursos humanos debido a la demanda de los clientes, ampliándose en el 2003 dentro de su línea de servicios y convirtiéndose en unidad comercial en todos los países de manera formal en el 2004, llamada Manpower Business Solutions.

En 1996 se realiza el lanzamiento de TechTrack, que brinda capacitaciones en computadores a profesionales de TI, con la finalidad de que adquieran nuevas habilidades de tecnología ante el cambiante mundo tecnológico, logrando mantener a candidatos altamente calificados para tareas de TI. En el mismo año las operaciones de Manpower Inc. se amplían en más de 40 países. En 1998 Manpower actúa como patrocinador y proveedor en el torneo de fútbol americano en Francia de la Copa Mundial logrando contratar y capacitar desde gerentes de sitio hasta más de 12 mil voluntariados. También es creado Global Learning Center GLC (Centro de aprendizaje global) para ofrecer capacitaciones en línea en temas administrativos e informática, que proporcionen una mayor capacidad de mejora en habilidades y avance en sus carreras, disponibles para empleados temporales y contratistas. La compañía logra aumentar 3000 oficinas en 50 países aumentando sus ventas a más de \$10 mil millones.

En 1999 es nombrado presidente emérito Mitchell Fromstein, retirándose del CEO, de la presidencia de la junta directiva de Manpower y la presidencia, posteriormente Jeffrey Joerres se nombra CEO y presidente de la compañía y John Walter es nombrado presidente no ejecutivo de la junta. La antigua división técnica de Manpower es renombrada como Manpower Professional en Estados Unidos y Canadá, donde se demuestra la ampliación de sus servicios de personal profesional para los clientes en finanzas, TI, ingeniería, telecomunicaciones, científicos y otras áreas profesionales. Por otro lado, Manpower lanza el

programa TechReach en algunas de las ciudades de Estados Unidos, ofreciendo actualización de habilidades continuas, capacitaciones intensivas, certificaciones técnicas, posiciones con empleadores ubicados en su ciudad a las personas subempleadas y tutoría.

En el 2000 Manpower adquiere Elan Group, Ltd. una firma independiente de dotación de personal de TI, que es una de las mayores firmas en Europa con quien logra fusionarse y en la Industria de personal TI crea una fuerza dinámica para el liderazgo paneuropeo. Manpower establece una nueva asociación internacional con el gobierno chino, donde posiciona una nueva oficina en China, Shanghai para desarrollar la nueva infraestructura y estrategias de recursos humanos debido a la rápida expansión de la nación, el cual, apoya a la fuerza de trabajo.

En el 2001 el CEO y presidente de Manpower Inc. Jeffrey A. Joerres, recibe también en la junta de la reunión anual de accionistas el título de presidente, y el presidente no ejecutivo de la junta, John Walter, permanece su puesto en la mano de obra. En julio del mismo año Manpower adquiere un proveedor de servicios profesionales, Jefferson Wells International Inc., situado en Milwaukee por \$ 174 millones, es un proveedor de rápido crecimiento en tecnología, auditoría interna, impuestos y contabilidad, cuenta con oficinas en Canadá y Estados Unidos.

En el 2003 en el mundo ocurre una desregulación del mercado laboral, lo cual, esto permite a Manpower su expansión de más de 4000 oficinas a nivel global, y logra ofertar sus servicios de colocación permanente.

En el 2004 Manpower adquiere una nueva firma, Right Management, que es la más grande del mundo y dedicada a la consultoría organizacional y de transición profesional,

teniendo su sede en Filadelfia la adquiere por \$ 488 millones aproximadamente, el cual, brinda servicios a los clientes en más de 35 países mediante internet y una red global de 300 ubicaciones. En el mismo año, Manpower de la sede México lanza una nueva fundación para apoyar programas que ayuden a mejorar la empleabilidad, llamada Manpower Foundation; y Manpower de la sede Grecia, es parte de los Juegos Olímpicos de Atenas, proporcionando trabajadores en sus diferentes áreas, aquí registra un récord de colocaciones e ingresos en el año.

En el 2005 Manpower de la sede India adquiere de consultores de ABC tres divisiones, que dobla la presencia en la compañía de esta sede, una firma líder del país en reclutamiento de ejecutivos profesionales, que se convierte en el líder del mercado en servicios de colocación permanente. En el mismo año Manpower Inc. logra superar los \$ 15 mil millones en ventas a nivel mundial.

En el 2006 Manpower después de 58 años de servicio, lanza un nuevo logotipo de identidad de marca, emergiendo el liderazgo de la industria de servicios de empleo, siendo un experto en su campo, como es ahora en el mundo del trabajo.

En setiembre de 2007 la compañía se traslada a las oficinas centrales de New World en Milwaukee, instalándose cerca de 900 empleados. En enero de 2008 Manpower se expande en Medio Oriente logrando ser un claro líder del mercado de servicios de empleo con la adquisición de Clarendon Parker Middle East, convirtiéndose posteriormente en Manpower Middle East, contando con operaciones en Kuwait, Bahrein, Arabia Saudita y Qatar pertenecientes a los Emiratos Árabes Unidos, logrando tener hasta la actualidad operaciones en 80 países y territorios. En marzo del mismo año adquiere dos firmas, la primera es Vitae,

ubicada en 10 lugares de los Países Bajos, líder en colocación profesional, y la segunda firma CRI, teniendo su sede en Los Ángeles, es líder en servicios de tercerización en procesos de reclutamiento; y en noviembre Manpower celebra seis décadas de ayudar a individuos y organizaciones en el mundo del trabajo; desde 1948 ha logrado convertirse en una compañía global de \$ 22 mil millones, brindando servicios de empleo, siendo administrada solo por tres directores ejecutivos, por Jeff Joerres, Mitchell Fromstein y el cofundador Elmer Winter.

En febrero de 2009 Manpower recibe la licencia en Vietnam, logrando ser la primera compañía que brinda servicios de empleo estableciendo sus operaciones en esta sede y que cuenta con más de 3900 oficinas en el mundo. El 22 de octubre del mismo año el ex presidente y cofundador Elmer Winter, quien se mostró orgulloso de presenciar el crecimiento de la compañía llegando a los \$ 22 mil millones con oficinas en 80 países, fallece a la edad de 97 años. En el mismo año Manpower Inc. anuncia que trabajará con la Fuerza de Defensa Australiana (ADF), que solicitó el servicio de reclutamiento basado en resultados. Es así que se ofrece el programa más complejo y grande del mundo que administra el ciclo de vida del proceso de reclutamiento completo de ADF, el servicio es una extensión del departamento de recursos humanos de la compañía llamada Outsourcing de Procesos de Reclutamiento (RPO).

En abril de 2010 la compañía adquiere COMSYS IT Partners Inc. esta unión complementa las capacidades del personal de la compañía, como también las soluciones profesionales de Manpower Professional.

En el 2011 se crea una nueva era para la compañía, Manpower anuncia: La Era Humana, representando en el mundo la nueva era transformacional, significando que el agente principal del crecimiento económico es el potencial humano, teniendo acceso al talento y

siendo el diferenciador competitivo clave para las organizaciones. En el mismo año, Manpower Inc. se convierte en la única compañía de su industria nombrada y reconocida por Ethisphere Institute y Fortune como una de las empresas más éticas y admiradas del mundo, demostrando su compromiso ético en las prácticas comerciales.

Otro acontecimiento importante que surge en el 2011, es que Manpower Inc. primera empresa Workforce Solutions innovadora del mundo, asume nuevos desafíos y complejidades de la Era Humana evolucionando a ManpowerGroup, teniendo a su cargo para mejorar su funcionamiento a un nuevo conjunto de marcas y soluciones innovadoras, Experis, marca que brinda recursos consolidado, profesional y combinado; Right Management, líder mundial en su marca que brinda soluciones a través de personal de gestión de carrera y talento; y ManpowerGroup Solution, que proporciona a los clientes servicios de externalización, iniciativas de mano de obra basadas en resultados y recursos humanos. Luego ManpowerGroup adquiere Proservia en la sede Francia para dirigir el negocio de externalización en TI.

En el 2012 ManpowerGroup por segundo año consecutivo es nombrado por Ethisphere Institute como una de las compañías del mundo más éticas en su rubro, una vez más reconociendo su compromiso con el cumplimiento, la responsabilidad social corporativa, las prácticas comerciales y el liderazgo ético. En el mismo año el presidente y CEO de ManpowerGroup, Jeff Joerres, quien también fue copresidente del Equipo de trabajo B20 presenta en la Cumbre de Líderes del G20 en México, 5 prioridades para sostener la economía global en la fuerza de trabajo impulsando y manteniendo el empleo, las cuales son, comprometerse a inversiones en infraestructura estratégica; implementar reformas estructurales y políticas de mercado del trabajo; mejorar la colaboración entre la educación en

instituciones y los negocios; escalar pasantías y aprendizaje; y facilitar el crecimiento de modelos de negocios innovadores y pequeñas y medianas empresas. En el cuarto trimestre de 2012 ManpowerGroup con MEOS Expands por primera vez sondea el mercado laboral de Finlandia a más de 65,000 empresas en 42 países entre otros territorios del mundo con la Encuesta de Perspectivas de Empleo.

En el 2014 a partir del 1 de mayo Jonas Prising, actual presidente de ManpowerGroup, y vicepresidente ejecutivo del sur de Europa y las Américas, es nominado para formar parte de la junta directiva, desempeñándose como el cuarto director ejecutivo CEO en la compañía.

En el 2015 ManpowerGroup Proservia de la sede Francia adquiere Atos, diversificando el negocio de TI con los servicios de usuario final de escritorio y soporte de escritorio. En el mismo año la sede de Australia adquiere la firma Greythorn, especializada en servicios de reclutamiento y profesionales enfocadas en finanzas y tecnología, logrando expandir las capacidades asiáticas en estos sectores. Posteriormente esta firma se consolida en ManpowerGroup operando desde la marca Experis. Luego ManpowerGroup de la sede Alemania adquiere la firma 7S Group continuando su ampliación de servicios en soluciones de consultoría, sectores especializados y el servicio de externalización. El 30 de diciembre del mismo año, Jonas Prising, CEO de la compañía, se convierte en Presidente Ejecutivo de la Junta Directiva y como presidente del Consejo. Jeffrey A. Joerres se retira del puesto.

En el 2016 ManpowerGroup presenta MyPath, una plataforma gratuita que brinda cursos de licenciatura, oportunidades de coaching, mejora de habilidades y evaluaciones para que los asociados que deseen se puedan desarrollar. ManpowerGroup en el mismo año lanza un nuevo plan de propósito y sostenibilidad, con el compromiso de crear empleos sostenibles

y significativos a través de Skilling Up, que ayuda a las personas a prepararse para el trabajo, conservando su destaque y desarrollando en los lugares de trabajo la diversidad siendo inclusivos e integrados.

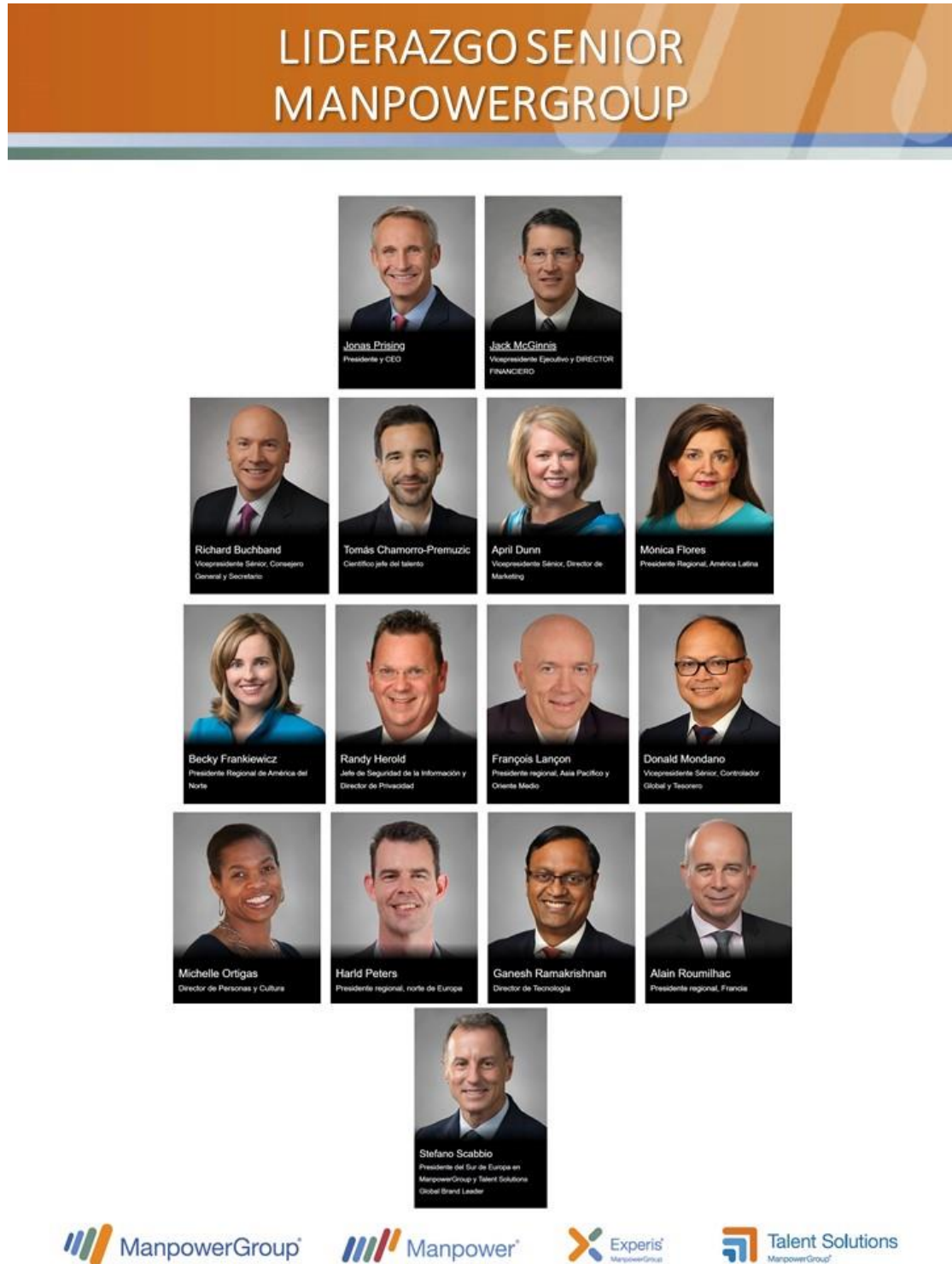
En el 2017 por séptimo año consecutivo ManpowerGroup es nombrado como la compañía más ética del mundo por el Instituto Ethisphere, y por la revista Fortune es nombrada como la más admirada del mundo por decimocuarto año.

En la actualidad las sedes de ManpowerGroup superan los 82 países contando con 3500 oficinas y a nivel global con más de 400 000 clientes. Ha logrado a lo largo de su trayectoria ser nombrada en años consecutivos como una de las empresas más admiradas y éticas del mundo por la revista Fortune y el instituto Ethisphere.



Figura 1:

Organigrama de los líderes principales del mundo de ManpowerGroup.



Fuente: web principal de ManpowerGroup, liderazgo.

1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

ManpowerGroup es una compañía experta a nivel mundial en soluciones de capital humano, donde aborda los complejos desafíos de las organizaciones que enfrentan hoy en día, con los servicios de reclutamiento de personal para puestos permanentes y temporales, la gestión y desarrollo del talento y la tercerización, ofreciendo soluciones que impulsan sus negocios, desde su amplia familia de marcas:

- **Manpower:** marca líder mundial en selección y reclutamiento, intermediación laboral, tercerización de personal ya sea permanente y/o temporal y servicios de Trade Marketing. Proporciona en más de 80 países en sus oficinas de todo el mundo servicios en soluciones de capital humano, mejorando la agilidad y competitividad de las empresas sin importar el tamaño.
- **Reclutamiento y selección:** Uno de los servicios de la marca Manpower única en el mercado, con experiencia en más de 70 años, complementada con diversas evaluaciones a la medida de acuerdo a la necesidad de los clientes, brindando un equipo altamente capacitado en reconocer las habilidades de los candidatos y teniendo una base de datos actualizada en forma permanente. Este servicio ofrece: estrategia de reclutamiento y consultoría, búsqueda de candidatos, diseño del proceso de reclutamiento, las evaluaciones y entrevistas de candidatos, contratación y Onboarding.
- **Intermediación laboral:** Brinda el servicio de destaque de personal calificado y capacitado para desarrollar una determinada actividad que se brinda a través de actividades temporales, pudiéndose dar por suplencia ocasional y su ausencia no perjudica operaciones del negocio y/o actividades especializadas. Vienen a ser actividades secundarias, no vinculadas a la actividad principal, el cual, tiene una exigencia de alto nivel en conocimientos

científicos, técnicos o calificado particularmente. Manpower se adapta a los requerimientos de los clientes, teniendo un estricto cumplimiento de los derechos del trabajador y las leyes.

- **Tercerización de personal – Outsourcing:** Manpower se encarga en su totalidad de la administración y gestión del recurso humano comprometiéndose con el objetivo y metas del cliente, teniendo el talento especializado en áreas de industrial, consumo masivo, manufactura, retail, energía, oíl y gas.

- **Otros servicios especializados:**

- a. **Talent Based Outsourcing (TBO):** Este es un servicio, el cual, Manpower gestiona los procesos de negocio y principales indicadores (KPIs) de los clientes, siguiendo estrictamente el acuerdo de servicio (SLA).

- b. Servicios de Trade Marketing.

- c. Payrolling: Gestión de nómina.

- d. Borderless Talent Solutions (BTS): Se importa talento a medida del cliente.

- e. Management Service Provider: Se gestiona la red de proveedores de los clientes asegurando la calidad en la entrega del servicio.

- **Experis:** marca líder mundial en provisionar el talento profesional de TI y servicio de soluciones tecnológicas que depende del crecimiento empresarial de las organizaciones permitiendo la distinción entre sus competencias. Con experiencia en 54 países, cubriendo más de 20 áreas en TI, finanzas e ingeniería. Cuenta con más de 85 clientes en Perú y más de 1400 profesionales especializados. Brinda los siguientes servicios:

- **Outsourcing:** Desarrolla procesos de outsourcing TI entregando un servicio end to end.

- **Solutions:** Otorga a los clientes soluciones de proyectos llave en mano, brindando el personal especializado con el talento adecuado.
- **Vendor Consolidation:** Entrega un servicio de calidad cuya base es la innovación, garantizando la reducción de costos para los clientes.
- **Permanent Placement:** Aplica una metodología con alto nivel de asertividad en la búsqueda y selección del talento que asegure el éxito del cliente, siendo partners clave.
- **Talent Solutions - Right Management:** marca experta en la gestión del talento en la que ayuda a las empresas a transformar la forma en que obtienen, gestionan y desarrollan su fuerza de trabajo, produciendo el talento, reduciendo costos y acelerando el desempeño. Right Management ha ayudado a realizar las transiciones hacia nuevas carreras y oportunidades a más de 3,5 millones de personas, a su vez, también ha contribuido a que las organizaciones se mantengan productivas y se reduzcan los riesgos desde la transformación.
- **Career Management:** Brinda servicios de empleabilidad, desarrollo de carrera y Outplacement: Reinserción laboral, emprendimiento y plan de retiro.
- **Talent Management:** Ofrece servicios de Capacitaciones y Desarrollo de Habilidades en temas de Liderazgo, Comunicación efectiva, Gestión y desarrollo de equipos, Habilidades Digitales y Herramientas para Teletrabajo; Evaluación de Competencias, brindando herramientas de Evaluatest, PDA, Skills InSight, P3 y Hogan, Perfiles y Diccionarios de Competencias, entrevistas por Competencias y Assessments; Acompañamiento al colaborador, realizando evaluación de Clima Laboral, evaluación 360, acompañamiento Psicológico, eventos virtuales y programas de Bienestar (Familia y Finanzas Personales); Procesos de Consultoría, brindando implementación de Ley contra el Hostigamiento y Ley de Equidad Salarial, implementación de trabajo remoto, bandas

salariales y planeamiento estratégico; y Coaching y Mentoring, en temas de Coaching Ejecutivo, coaching Onboarding, mentoring tradicional, mentoring inverso y planes de desarrollo individual.

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La organización tiene su sede central en Milwaukee, Wisconsin, EE.UU.

En Perú, la casa matriz se encuentra en la capital Lima, Chacarilla Surco, contando con una Unidad de Negocio en San Isidro. Manpower cuenta con 8 sucursales en el norte, centro y sur del país, las cuales en Lima el centro de operaciones de industrial, minería, administración y promociones se encuentra en Lince, también cuentan con Unidades de Negocio en las provincias de Piura, Trujillo, Chiclayo, Cajamarca, Arequipa y Cuzco.

ManpowerGroup contribuye a la sociedad generando oportunidades de empleo con propósito y significativo, ayudando a las personas a mantenerse relevantes, capacitadas y mejoradas, desarrollando nuevas habilidades potenciando así el mundo del trabajo. Cuenta con un plan de sostenibilidad basada en tres misiones claves: preparar a la gente para el trabajo, mantenerlos relevantes mejorando sus habilidades y mejorar la diversidad para que los lugares de trabajo sean integrados e inclusivos. ManpowerGroup tiene la ideología que debemos estar equipados para el futuro del trabajo creando líderes del mañana, fomentando el aprendizaje, basados en qué tan bien aprende, aplica y se adapta. Es por ello que ayuda a las personas a la empleabilidad para su ciclo de vida mediante el programa MyPath

ManpowerGroup, donde proporciona a los colaboradores herramientas para desarrollar sus carreras, donde aprendan mientras generan ganancias y adaptan sus habilidades al cambiante mundo.

1.1.3 **ÁREA DE DESEMPEÑO Y ACTIVIDAD GENERAL**

Manpower es una de las marcas que se encuentran muy bien posicionadas en Perú, lo cual, desde el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación brindamos servicio a los más de 6850 asociados que se encuentran trabajando para nuestros clientes.

Manpower Perú hasta el año 2013 sólo contaba con 2 áreas, el área de Operaciones y de Recursos Humanos, donde Bienestar Social pertenecía a Operaciones; posteriormente, en el año 2015 Bienestar Social, pasó a ser parte del área de Recursos Humanos, cambio que sigue permaneciendo. Tiempo después, en el año 2018 Bienestar Social cambia al nombre de Bienestar Social y Desarrollo Organizacional, llamado así hasta la actualidad, por otro lado, en el área de Recursos Humanos también surgen cambios, con el tiempo pasa a ser llamada Gestión del Talento hasta el año 2019, luego, cuando Michelle Nettles, es nombrada como directora el 27 de junio de 2019 y asume la posición a partir del 29 de julio de 2019, dirigiendo recursos humanos y cultura en los 80 países y territorios de la organización, incluyendo toda la familia de marcas y funciones: Manpower, Experis y Talent Solution - Right Management; esta área cambia al nombre de People and Culture en el año 2020.

Nettles se desempeñaba en Molson Coors Brewing Company, la tercera compañía de cerveza más grande del mundo, como Directora de People and Diversity Officer y era miembro del equipo de liderazgo ejecutivo, responsable de estrategia, optimización del talento y cultura, además durante 20 años en la compañía ocupó diversos puestos de liderazgo en todos los aspectos de Recursos Humanos, incluyendo puestos de compensación ejecutiva, gestión del talento, diversidad e inclusión, relaciones laborales y planificación de la sucesión,

Es así, que hoy en día el área donde nos desempeñamos las Trabajadoras Sociales es Bienestar Social y Desarrollo Organizacional que pertenece al área de People & Culture.

Actualmente People & Culture en Perú lleva las áreas de Administración del Personal, Comunicación Interna y Cultura, Reclutamiento y Selección, Capacitación, Desarrollo Organizacional y Bienestar Social.



Figura 2:

Organigrama de People & Culture ManpowerGroup Perú.



Fuente: Boletín informativo de ManpowerGroup Perú 2021

1.1.4 VISION, VALORES, ATRIBUTOS Y CREDO

- **VISION:** Seguir siendo líder en proveer y crear los servicios y soluciones innovadoras de capital humano, permitiendo que los clientes triunfen en el mundo cambiante del trabajo.

- **VALORES:**

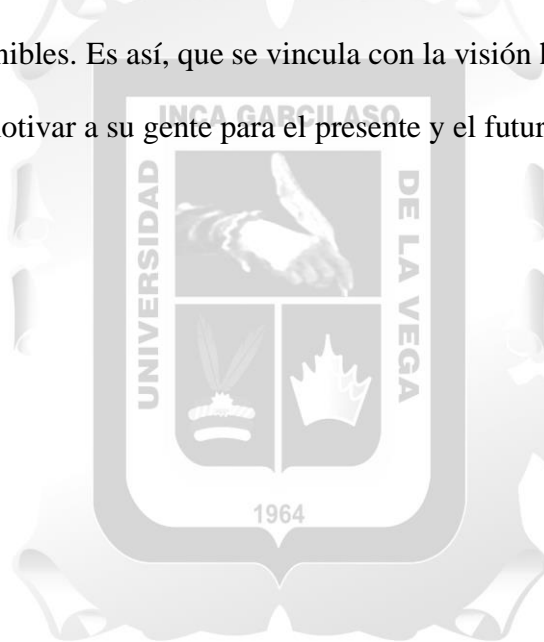
a. **Gente**, donde se identifica la importancia del papel que juega el trabajo en las vidas de los colaboradores, destacando el respeto: se les capacita y se confía en que cumplan con las necesidades de la comunidad, los clientes y compañeros; profesionalismo: la compañía se compromete a brindar un servicio profesional de acuerdo a su alta calidad, ética y estándares; reconocimiento: de la contribución de cada uno con su éxito; y desarrollo: donde la compañía se involucra en el desarrollo de su gente a través de capacitaciones, planeación y experiencia laboral.

b. **Conocimiento**, donde se comparten los propios conocimientos, experiencias y recursos, además de valorar la escucha para luego actuar: teniendo una escucha activa a los clientes y su gente, para actuar en base a esta información y mejorar los servicios y sus relaciones; la excelencia: Manpower busca las mejores prácticas para posteriormente adoptarlas; identidad: Manpower comparte una sola identidad en el mundo, actuando como una sola sociedad reconociendo los diversos ambientes laborales de cada país y la diversidad cultural; y el trabajo en equipo, en la que la compañía recompensa este valor.

c. **Innovación**, teniendo el atrevimiento de innovar, ser pioneros y a evolucionar, así como también, aceptar el riesgo aun cuando no siempre se ha tenido éxito e imponer nuevos retos, no conformándose con la rutina y dirigiendo con el ejemplo.

- **ATRIBUTOS:** Incluyentes, se está para todos en todos los niveles, Confiables, Atractivos, la gente está interesada en lo que la organización dice y hace; Visionarios, la organización anticipa el futuro; Innovadores, se tiene una perspectiva diferente de las cosas; y Expertos, es la fuente conocida de mejores prácticas, opinión y conocimiento.

- **CREDO:** ManpowerGroup LATAM vincula los objetivos de los negocios con el entendimiento del potencial humano, es así, que se crea una fuerza única y se forma el credo “We Power The Future Of Work” que tiene 3 entendimientos: Fuerza que acelera el éxito de las personas, Fuerza que conduce a las organizaciones hacia el futuro y Fuerza que construye comunidades más sostenibles. Es así, que se vincula con la visión hacia los clientes de ManpowerGroup y el motivar a su gente para el presente y el futuro del trabajo.



CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

En principio, comprendamos que el Trabajo Social ha ido evolucionando con el tiempo, tal como decía Ander Egg, no en base a los acontecimientos de la profesión, sino debido a los cambios que se han ido produciendo en la sociedad a nivel global; la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, define nuestra profesión en base a la disciplina académica y la práctica de promover desarrollo social y el cambio, así como también, la cohesión social, el empoderamiento y liberación de las personas, involucrando a las personas y estructuras para el desafío y mejoramiento del bienestar social, bajo principios de responsabilidad colectiva, justicia social, respeto por la diversidad y derechos humanos.

Partiendo de esta definición, podemos decir que también existen estos acontecimientos en el ámbito empresarial, el cual, se puede desarrollar el cambio social mediante la intervención de la Trabajadora Social. Ante la situación planteada, a continuación, se expone la acción de la Trabajadora Social en la empresa ManpowerGroup Perú.

2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

La intervención de la Trabajadora Social, se realiza desde el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación, que depende jerárquicamente del área de People & Culture. Nuestra intervención involucra a los colaboradores que se encuentran distribuidos y que trabajan en las diferentes empresas clientes de la organización en los distintos departamentos del Perú; es importante mencionar, que dentro de la compañía a los

colaboradores que se encuentran trabajando para nuestros clientes son llamados asociados y asociadas, y las empresas clientes son llamadas cuentas clientes.

ManpowerGroup se caracteriza por creer en que los negocios de la organización tienen la responsabilidad de contribuir de manera positiva en el cambio social. La compañía se funda con el principio de que se tiene éxito al generar ganancias para los accionistas, como también, ayudando a la sociedad al dar empleos significativos y sustentables, comprometiéndose a ayudar en desarrollar las habilidades que se necesita la sociedad para tener empleo a largo plazo.

En este sentido, resulta oportuno decir que el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y capacitación, dentro de la compañía juega un papel muy importante, teniendo el rol del mejoramiento de la calidad de vida y garantizar el bienestar de los asociados y asociadas, a través de actividades que involucran el bienestar que se plantea dentro del plan de bienestar social de manera anual.

Dentro del plan anual de Bienestar Social del presente año, manejamos las siguientes líneas de acción:

- **Salud, Bienestar y Clima Organizacional:** Tenemos el objetivo de velar por el bienestar y la salud de nuestros asociados, generando motivación, sentido de compromiso y pertenencia con la compañía, a través de orientación de beneficios sociales, seguimiento de casos sociales, celebración de fechas festivas, acompañamiento familiar mediante llamadas por fallecimiento de familiar directo y felicitaciones por nacimiento de hijo, acompañamiento por salud realizando seguimiento por casos de accidente de trabajo y enfermedad, gestión de seguros EsSalud, EPS y oncológico.

- **Capacitación y Desarrollo Organizacional:** Con el objetivo de gestionar los planes de desarrollo de los asociados, nos enfocamos en realizar capacitaciones de bienestar social sobre beneficios sociales y corporativos brindando inducciones y reinducciones del área mediante consultorios virtuales de bienestar social, capacitación de pastillas de cultura organizacional, programa de liderazgo ManpowerGroup, promoviendo el desarrollo de habilidades blandas y técnicas a través de la plataforma PowerYou, programa webinar de bienestar familiar, evaluación de clima organizacional y gestión de desempeño.

- **Responsabilidad social empresarial:** A través del envío de infografías sobre los objetivos y actividades que realiza el comité de RSE, webinars sobre responsabilidad social, infografías sobre diversidad e inclusión y su política, capital humano y apoyo social, club de voluntariado.



Figura 3:

Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2021 – Línea de Acción: Salud,

Bienestar y Clima Organizacional

Salud, Bienestar y Clima Organizacional															
Actividades	Descripción	Público objetivo	Formador/a	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Política de Powercash	Envío de Flyers informativos	Asociados/as	Equipo BBSS												
	Evaluación de solicitudes por salud y/o consumo	Asociados/as	Equipo BBSS												
Celebración fechas festivas	Saludo por fechas festivas	Asociados/as	Equipo BBSS												
	Entrega de presentes	Asociados/as	Equipo BBSS												
Trámites EsSalud	Procesamiento de expedientes de subsidio, canjes e inscripciones	Asociados/as	Equipo BBSS												
Olimpiadas virtuales	Trivias virtuales	Asociados/as	Equipo BBSS												
	Competencia en plataformas de juegos virtuales (E. Sport)	Asociados/as	Equipo BBSS												
Conociendo al asociad@ del mes	Identificar a un asociado en forma mensual y publicar su historia personal dentro de Manpower	Asociados/as	Equipo BBSS												
Acompañamiento familiar	Llamadas por fallecimiento de familiar	Asociados/as	Equipo BBSS												
	Llamadas de felicidades por nacimiento	Asociados/as	Equipo BBSS												
Consultorio Virtual de Bienestar	Habilitar salas de Microsoft teams para absolver consultas	Asociados/as	Equipo BBSS												
Acompañamiento por salud	Seguimiento por casos de accidente de trabajo y enfermedades	Asociados/as	Equipo BBSS												
Obsequio por nacimiento	Entrega de presente por nacimiento de hijo/a de asociado/a	Asociados/as	Equipo BBSS												
Vacaciones útiles	Talleres virtuales con contenido educativo	hijos/as de asociados/as	Equipo BBSS												
EPS	Procesamiento de inclusiones y exclusiones	Asociados/as	Equipo BBSS												
	Inducción a la familia de Manpower	Asociados/as y familia	Equipo BBSS												
Beneficios Manpower	Geolocalización de beneficios corporativos para difusión	Asociados/as	Equipo BBSS												
Tour de beneficios	Habilitar salas de Microsoft teams para exponer beneficios corporativos y laborales a través de juegos	Asociados/as	Equipo BBSS												
Bienvenida nuevos nacimientos	Envío de video de felicitaciones e información sobre beneficios laborales	Asociados/as	Equipo BBSS												
Consejos de Nutrición	Envío de microlearning con consejos nutricionales con evaluación de aprendizaje	Asociados/as	Equipo BBSS												
Celebración de cumpleaños	Envío de videos de saludos	Asociados/as	Equipo BBSS												
	Envío de presentes	Asociados/as	Equipo BBSS												

Figura 4:

Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2021 – Línea de Acción:

Capacitación y Desarrollo Organizacional

Capacitación y Desarrollo Organizacional																	
Actividad	Tema/Contenido	Descripción	Público objetivo	Formador/a	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Inducción Mensual	Procedimientos Bienestar y Desarrollo	Asignación a capacitación virtual en vivo a los ingresos del mes via teams, sobre temas y procedimientos de Bienestar Social	Nuevos ingresos (Asociados)	Cada Responsable de Bienestar													
Re inducciones Mensuales	Procedimiento de Descansos médicos y Licencias de Ley: (30012/ paternidad/maternidad)	Invitación de capacitación virtual mensual sobre temas específicos de Bienestar Social vía teams.	Asociados	TS Asignada por mes.													
	Essalud: Prestación médicas(requisitos) Beneficios/ Viva Essalud		Asociados	TS Asignada por mes.													
	Eps / Oncologico		Asociados	TS Asignada por mes.													
	Plataformas digitales: Extranet (conoce tu boletas) / Power You		Asociados	TS Asignada por mes.													
Programa de Webinar de Bienestar Familiar	Orientación Vocacional	Charla y Evaluación de Orientación Vocacional para los hijos de asociados	Adolescentes de 4to y 5to de secundaria hijos de asociados	Psicólogo/a													
	Bienestar Psicologico/ manejo de emociones	Charla Virtual de manejo de emociones dentro del hogar via teams.	Hijos de asociados	Psicólogo/a													
	Crianza Positiva	Charla Virtual de Crianza positiva via teams.	Asociados y familiares	Especialista													
	Cuidados de la Salud (nutrición/ deporte/ habitos saludables)	Charla virtual de Alimentación y hábitos saludables via teams.	Asociados y familiares	Especialista													
	Economía Familiar	Charla Virtual de finanzas en la familia via teams.	Asociados y familiares	Especialista en finanzas													
Curso de Tips dentro Excel / power point	Excel Básico/ Intermedio	Taller para fortalecer conocimientos en excel con horarios establecidos via teams. Requisito para insrvipción haber llevado el curso de excel del power you.	Asociados	Especialialista en el tema													
Capacitación de habilidades blandas	Comunicación Asertiva	Capacitaciones programadas via teams.	Asociados	Especialista													
	Planificación y Gestión de actividades	Capacitaciones programadas via teams.	Asociados	Especialista													
	Calidad y servicio de atención hacia el cliente (interno/externo)	Capacitaciones programadas via teams.	Asociados	Especialista													
Uso de plataforma Power You	Desarrollo Profesional	Asignación mensual de Capacitaciones en Power You por Unidad de Negocio	Asociados	PowerYou													
Programa de Liderazgo	Cultura Manpower (2 Bloques: buenas prácticas/proósito /diversidad e inclusión y Procedimiento Hostigamiento Laboral)	Diversas capacitaciones, charlas y talleres para fortalecer el liderazgo de líderes de cuenta.	Líderes de cuentas paretto	Coordinadora de comunicación y cultura/ Jefe de Adm. Personal													
	Líder ManpowerGroup		Líderes de cuentas paretto	Especialista													
	Líder Digital		Líderes de cuentas paretto	Especialista													
	Manejo de equipos de alto desempeño		Líderes de cuentas paretto	Invitado Talent Solutions													
	Team Building (Cierre del programa)		Cuentas Pareto	Jefa de capacitación DO y BS													
Encuesta de Clima Laboral	Encuesta MAPS	Aplicación del Instrumento	Cuentas Pareto	Responsable de Bienestar													
Evaluación desempeño	Encuesta 360°/180°/90°	Aplicación del Instrumento	Cuentas Pareto	Responsable de Bienestar													

Figura 5:

Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2021 – Línea de Acción:

Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social Empresarial																
Actividades	Descripción	Público objetivo	Descripción	Formador/a	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Comunicados	Envío de flyers informativos de RSE	Asociados/as - Familias	Se considera enviar informativo dejando un mes para ser compartido los asociados/as y staf relacionado a RSE.	Equipo de BBSS/Comunicación Interna		■		■		■		■		■		
Webinar	"Yo reciclo en casa"	Asociados/as - Familias	Educar a los asociados/as, staff y familias.	Especialista					■							
	" La RSE ante el reto que plantea el COVID-19"	Asociados/as - Familias	Coordinar con un especialista de la clínica que tenemos contacto y nos puedan brindar el Webinar.	Especialista					■				■			
Diversidad e Inclusión	"Descubriendo tu Vocación" - Reinserción laboral con mujeres vulneradas.	Asociados/as - Familias	Involucrar al área de S&R	Especialista				■								
Capital Humano y Apoyo Social	Campaña de Proyección Social - Navidad	Albergues	Donar un juguete o dinero, destinado a instituciones de bajos recursos.	Equipo de BBSS											■	■
Club de Voluntarios	Actividades realizadas a nivel ManpowerGroup														■	■
Voluntariado de adopción de animalitos	Promover la adopción de perros y gatos														■	■

2.2 FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL

Es importante precisar que dentro de las funciones del trabajo social en la compañía antes de la pandemia, se realizaban distintos planes de trabajo en función a las necesidades de las cuentas clientes que llevaban a cargo las trabajadoras sociales a nivel nacional. Es decir, a criterio de cada trabajadora social, se realizaba un plan de trabajo diferente y se organizaba independientemente.

Al iniciar la pandemia, al poco tiempo nos dimos cuenta que debíamos unificar el área de Bienestar Social y Desarrollo Organizacional, en vista de que nuestro enfoque primordial era el apoyo a nuestros colaboradores y sus familias frente al estado de emergencia nacional.

Es así que, en el presente año se crea un solo plan de trabajo anual de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación a nivel nacional, que independientemente de cada línea de acción que se cuenta, cada trabajadora social puede implementar o adecuar en base al presupuesto que tiene cada cuenta cliente.

El equipo está conformado por 11 trabajadoras sociales a nivel nacional que brinda soporte a aproximadamente 6850 asociados y asociadas destacados en las diferentes cuentas clientes que tiene Manpower Perú, pertenecientes al rubro Industrial, minería, administración, Trade Marketing y Tecnología de la Información.

En líneas generales, nuestras principales funciones como trabajadores sociales dentro de la compañía son de garantizar la calidad de vida y el bienestar de nuestros asociados y asociadas, mediante la organización y gestión de los programas sociales, ya sea, eventos de integración, eventos corporativos, organización y coordinación de programas preventivos de salud, así como también brindar soporte, seguimiento y orientación en caso de enfermedad o

accidentes de los asociados. Dentro del desarrollo organizacional, nos enfocamos en brindar soporte, orientación y la promoción de la plataforma virtual de capacitaciones que cuenta la compañía, en la que los colaboradores pueden acceder de manera gratuita; también somos partícipes de manera activa en los planes de crecimiento profesional que organiza la compañía, como capacitaciones, charlas, reuniones de equipo, coaching, entre otras actividades. Por otro lado, dentro de nuestras funciones también aplica la realización de las gestiones ante EsSalud, en cuanto al recupero de subsidios, inscripciones de derechohabientes, lactancias, entre otros.



Figura 6:

Organigrama de Capacitación, Desarrollo Organizacional y Bienestar Social



Fuente: Boletín informativo de ManpowerGroup Perú 2021

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Basantes (2017), en su trabajo de investigación “Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.” tiene como objetivo principal analizar los distintos modelos de gestión de trabajo social en Recursos Humanos aplicables en la empresa Marriott S.A. El instrumento de estudio se aplicó con la encuesta psicosocial, la población dirigida fue de 40 empleados y empleadas. Tiene como resultado que la mayoría de mujeres y varones son cabezas de familia, el nivel de estudios de más de la mitad es de estudios completo secundario o universitario, sin embargo, existe violencia intrafamiliar. Un alto porcentaje se encuentra de acuerdo y contento con el desempeño y las condiciones de trabajo brindados por la empresa. Mediante un diagnóstico FODA se da a conocer la situación actual de la empresa determinando dos líneas de estrategias del modelo de gestión de trabajo social, siendo el reconocimiento y la autonomía de la Gestión del Trabajo Social, y mejora continua en los servicios que ofrece, conteniendo objetivos, programas, actividades, beneficiarios, fecha y responsables.

García Martínez, J., Muñoz Chavarría, M. y Zapata Bolívar, S. (2015) Presentaron el trabajo de investigación “Aportes al bienestar laboral a partir de la intervención realizada por el trabajador social, para la disminución de la rotación de personal en la unidad de negocio distribuciones Medellín de la Compañía colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A.” El objetivo general fue de sistematizar los aportes al bienestar laboral, a partir de la intervención realizada

por el Trabajador Social para la disminución de la rotación de personal en la Unidad de Negocio Distribuciones Medellín de la compañía colombiana Corbeta y/o Alkosto S.A. La técnica de investigación utilizada es cualitativa, el instrumento es la encuesta y entrevista. La población dirigida fueron los jefes de área y colaboradores retirados. Como resultado se obtuvo que dentro del proceso de intervención se formaron estrategias a través de diversas actividades, brindando herramientas para la comunicación asertiva entre jefes y colaboradores, comunicación sobre la cultura organizacional, mejoramiento de clima laboral, logrando fortalecer el sentido de pertenencia y reducción de la rotación de personal.

Chaparro Maldonado, M. Y. y Urra Canales, M. (2014), en su trabajo de investigación “Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano” tuvo como objetivo principal el establecer las competencias específicas del trabajador social en el área de gestión del talento humano. El estudio fue de carácter cualitativo, la población fue de 48 trabajadores sociales contactadas de manera aleatoria que se desempeñan en el área de gestión del talento humano en empresas colombianas. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista estructurada, teniendo como resultado de la entrevista seis objetivos principales del trabajador social en el área de gestión del talento humano, velar por la calidad de vida de los trabajadores, velar por los derechos de los trabajadores, velar por un buen clima laboral, desarrollo de objetivos institucionales desde el desarrollo integral del capital humano, promover la participación de los colaboradores y la mediación a distintos niveles.

Galán (2013), en su trabajo de investigación titulado “La necesidad del trabajador social en la Responsabilidad Social Empresarial”, su principal objetivo es evidenciar que con las aportaciones de los trabajadores sociales se alcanzan los objetivos de las empresas en mayor medida, cuyo modelo de gestión se basa en la consecución del beneficio global en lo

económico como social. El estudio realizado es de carácter cualitativo. El instrumento fue la entrevista a profundidad, aplicada a una trabajadora social que presta servicios en una empresa automotriz en Zaragoza, España. La investigación tuvo como resultado justificar la misión de los trabajadores sociales en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, demostrando que contribuye a lograr los objetivos de la RSE, por lo que debería ser un profesional esencial en las empresas que tienen este modelo de gestión.

3.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Demarini (2019), en su trabajo de investigación “La labor del trabajo social en el sector pesquero peruano: sistematización de la experiencia profesional con pescadores de embarcaciones industriales en el Perú” tuvo como objetivo de la experiencia ordenar, reconstruir e interpretar las experiencias de la intervención profesional con pescadores industriales. La población de estudio fue de 1000 trabajadores pesqueros industriales, distribuidos en las embarcaciones pesqueras. El instrumento empleado fue la técnica de recolección de información y la entrevista, teniendo como resultado conocer a la población objetivo siendo los tripulantes y el contexto de su intervención en el ámbito empresarial y el sector pesquero, también permitieron mantener información actualizada en temas que conciernen al régimen laboral pesquero y facilitar el trabajo administrativo.

Mejía (2018), en su trabajo de investigación “Política de bienestar social laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. - Callao 2015 - 2016” tiene como objetivo general determinar si existe una relación directa entre la Política de Bienestar Social Laboral y el clima organizacional de la empresa del Grupo Scharff S. A. El tipo de estudio fue descriptivo – explicativo, utilizando el instrumento de ficha técnica de la Escala de Clima Organizacional, dirigido a una población de 599 colaboradores. Tiene como

resultado en la percepción de los colaboradores sobre el plan de bienestar social laboral y el clima organizacional, que los colaboradores se sienten insatisfechos manifestando la necesidad de mejoras en las condiciones de trabajo, siendo beneficios corporativos, equidad en la remuneración, comunicación, desarrollo personal, reconocimientos y recompensas, el cual, se ve reflejado en la productividad laboral de la empresa del Grupo Scharff S. A.

Escobar (2018), en su trabajo de investigación “Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan-2018” tuvo como objetivo general conocer la intervención del trabajador social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcán. El estudio fue descriptivo de diseño no experimental y como instrumento se utilizó la entrevista no directiva o semi estructurada. La población objetiva se conformó por 6 trabajadoras sociales de la compañía. Teniendo como resultado concluyente que el trabajador social contribuye en el desarrollo personal, familiar y laboral de los colaboradores obrero y empleado con los procesos de gestión de la administración social, programas de recreación, integración y sensibilización.

Ibarra Holgado, A y Ruiz Soto, K. (2016) presenta el trabajo de investigación “Gestión del Bienestar Social y su influencia en las condiciones laborales de los colaboradores operativos de construcción de la empresa Graña y Montero, Proyecto Inmaculada – Ayacucho, 2016”, teniendo como objetivo principal determinar la influencia de la Gestión del Bienestar Social en las condiciones laborales de los colaboradores operativos de la Empresa Graña y Montero - Proyecto Inmaculada. El tipo de investigación es descriptiva – explicativa, utilizando el instrumento de la observación y encuestas. La población objetiva fue de 484 colaboradores. Tiene como resultado que para el 70% de colaboradores la labor realizada por los profesionales del área de Bienestar Social es eficiente, debido a la atención

brindada, conocimientos y programas que se realizan, sin embargo, existe una limitación por parte de la empresa en poder participar y en el buen desempeño profesional de los Trabajadores Sociales del área. Además, que el recurso humano es insuficiente para toda la población.

Ordoñez (2014), En su tesis titulado “Características de la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de Recursos Humanos de las empresas industriales de la región La Libertad durante el año 2014”, tiene como objetivo principal caracterizar la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de Recursos Humanos de las empresas industriales de la región La Libertad. La investigación fue de diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 57 trabajadoras sociales distribuidas en las diferentes empresas industriales de la región. El resultado de la investigación confirma que las trabajadoras sociales del rubro industrial intervienen a nivel de caso y grupo realizando actividades de promoción, investigación, administración y asistencia social, dirigido a los colaboradores como a sus familias.

Farge (2014) en su informe de experiencia profesional “Experiencia de trabajo social en el área de Bienestar Social del Gobierno Regional Junín”, tiene como objetivo principal dar a conocer la implementación y ejecución que se realiza en trabajo social a través de acciones mediante el área de Bienestar del gobierno regional, considerando la problemática social de la población beneficiaria. Como resultado de la experiencia, identifica que el área de bienestar social del gobierno regional Junín propicia el cumplimiento a la protección de derechos, intereses sociales, el rendimiento laboral y apoyo a la ejecución de políticas de la institución hacia los empleados.

Huaranga (2010), en su informe de experiencia profesional titulado “Experiencia de trabajo social en las empresas Ferrocarril Central Andino S.A. y Ferrovías Central Andino S.A.” tiene como objetivo dar a conocer las diferentes acciones del trabajo social considerando la problemática sociolaboral y familiar de los colaboradores dentro de la empresa. Como resultado del informe en base a la experiencia identifica paso a paso el proceso llevado a cabo, plasmando los conocimientos adquiridos, conociendo las peculiaridades del trabajo en el área de intervención, así como la participación activa de los colaboradores.

3.1.3 BASES TEÓRICAS

Teoría del Trabajo Social en la empresa

Las Magister Barranco González A., Gómez Moraleda T., Rodríguez Sáez M., Roquero García F. y Rubí Blanc R. trabajadoras sociales del ámbito empresarial, en la ponencia “El Trabajo Social de empresa potenciador de Recursos Sociales”, realizada en el II Seminario de Trabajo Social de Empresa celebrado en Madrid en 1989, mencionan que existen problemas en las comunidades como también dentro de la empresa, debido a que estas problemáticas personales de los propios colaboradores influyen en el desempeño laboral, y por ende en los objetivos de la empresa, se ven en la necesidad de crear servicios de atención hacia sus colaboradores para facilitar el bienestar social ayudando a mantener buenas relaciones en el ámbito laboral, entre otros aspectos. Es aquí donde la trabajadora social cumple su función como facilitadora de ayuda especializada, en la orientación técnica necesaria y también a medida que con el tiempo mejoró la situación económica en la sociedad de esa época, fueron partícipes en la política social de la empresa, enfocándose en el

desarrollo social de los colaboradores, logrando no sólo el bienestar del colaborador sino también en beneficio de la empresa.

- **Trabajo Social laboral – industrial:**

La intervención de la trabajadora social en el ámbito laboral hacia los colaboradores, se enfoca en la promoción y aplicación de recursos contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, como también en las condiciones de trabajo.

- **Objetivos y funciones específicas del trabajo social empresarial:**

Partiendo del razonamiento de que todo esfuerzo de integración es en realidad un esfuerzo tendente a la satisfacción de las necesidades, bajo este ámbito es nuestra intervención social, ya que, si un colaborador tiene satisfacción laboral, su desempeño va ser mejor, cumpliendo con el objetivo de generar rentabilidad a las empresas. En este sentido, las trabajadoras sociales cumplen la función de crear programas hacia los colaboradores con la finalidad de generar satisfacción laboral, para que, a su vez, las empresas tengan mejor rentabilidad.

Teoría del Bienestar Laboral

En el artículo ¿Dónde reside el bienestar laboral? publicado por Duarte Masegosa R. en la revista digital INESEM, refiere que el bienestar laboral de un colaborador, influye directa o indirectamente en la productividad, relaciones interpersonales y el estado de ánimo, condicionando la percepción y actitud sobre su puesto de trabajo.

- **Factores que influyen:**

Duarte menciona dos tipos de factores, organizacional y psicológico, entre ellos se encuentra la flexibilidad y comunicación en la empresa, lo cual indica que, si la organización

es flexible con el colaborador, este se sentirá cómodo en su ambiente laboral, y en cuanto a la comunicación menciona que también es importante una actitud participativa entre compañeros, como consecuencia de ambos factores existirá un buen ambiente de trabajo.

El salario y equipamientos adecuados; Duarte menciona que el factor salario puede ser influyente de manera positiva o negativa en el colaborador, siendo importante ser acorde a sus funciones y responsabilidades, dado que, si no se adecua, este puede ocasionar que el colaborador se desmotive y disminuya el rendimiento y productividad.

La motivación, menciona Duarte que es un factor clave, debido a que este influye directamente en el bienestar del colaborador, mencionando algunas teorías, en la que una de ellas es la teoría X/Y de McGregor, mencionando en la teoría X que la solución era obligar al colaborador a realizar las tareas que correspondían, debido a que este nunca estaría motivado con las funciones de su puesto de trabajo; y por otro lado la teoría Y, menciona que un colaborador estaría dispuesto a asumir responsabilidades debido a que sí era posible encontrar satisfactorio el puesto de trabajo, siempre y cuando existan buenas condiciones laborales.

3.1.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES

TRABAJO SOCIAL

Según Ander – Egg (2009), menciona 3 alcances distintos, el primero es que designa la profesión de los trabajadores sociales; el segundo alcance se refiere al corpus conceptual y la metodología aplicadas a la intervención social en determinadas formas; y el tercer alcance hace referencia a las formas operativas de la intervención frente a la realidad social, enfatizando no sólo en la intervención del trabajador social, sino también la intervención social de otras personas profesionales, como no profesionales.

Ander – Egg también menciona que existen dos tipos de funciones específicas del trabajo social, la primera es la implementación de las políticas sociales, siendo el conjunto de procedimientos de actuación y técnicas operativas. Y el segundo se refiere a la intervención social dirigido al individuo, grupo y comunidad bajo el propósito de la educación, promoción y animación sociocultural.

Bajo estas modalidades se realizan actividades con el propósito de la resolución de problemas y satisfacción de las necesidades, promoviendo el autodesarrollo interdependiente, siendo los protagonistas el individuo, grupo y comunidad.

BIENESTAR SOCIAL

Keyes (1998), el bienestar social lo define como la valoración que se realiza de las circunstancias y su funcionamiento dentro de la sociedad, el cual, se compone por cinco dimensiones,

- **La integración social:**

Para Keyes “Es la relación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y la comunidad” donde las personas tienden a tener lazos sociales entre familiares, amistades, etc.

- **La aceptación social:**

Las personas cultivamos el sentimiento de pertenencia, siendo necesario la aceptación de aspectos positivos y negativos de la sociedad, como también la confianza y actitudes positivas en el entorno.

- **La contribución social:**

Las personas también tenemos el sentimiento de la confianza hacia los otros, como también en uno mismo sobre el ser útil en la sociedad, siendo capaces de aportar al bien común.

- **La actualización social:**

Se refiere a que la sociedad y las instituciones que lo conforman, son entes dinámicos, dirigidos a cumplir metas y objetivos teniendo la confianza del progreso y cambio social teniendo el potencial del crecimiento y desarrollo.

- **Coherencia social:**

Se refiere a comprender la dinámica de que las personas depositan la confianza en la sociedad con la actualización social, demostrando preocupación de lo que acontece en el mundo.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Según Bennis (1973), el desarrollo organizacional es la respuesta al cambio y una estrategia de educación, consistiendo en modificar la cultura organizacional en base a las creencias, valores, actitudes y la propia estructura, de modo que puedan adaptarse mejor al ritmo de los propios cambios mediante intervenciones planificadas.

- Algunas características:

- Se aplica según las circunstancias que atraviesa la organización.
- Se articula de acuerdo a técnicas específicas, valores y procesos propios que dependiendo de la modificación producen cambios en toda la estructura.

- Su base principal es la ciencia de la conducta, el cual, para obtener efectividad y salud en las organizaciones, pretende mejorar el comportamiento de este y de los grupos que lo conforman.

Guízar (2008), propone 8 términos básicos del desarrollo organizacional:

- El desarrollo organizacional se vale de las intervenciones, ya sea de reuniones de confrontación, consultoría de procesos, entre otros, con la finalidad del cambio organizacional.
- El consultor, también llamado agente de cambio o facilitador, que puede ser interno o externo a la organización, en conjunto con la gerencia se encargan de promover el proceso, coordinar y llevar a cabo el programa.
- El sistema, que Guízar define como el conjunto de elementos que se interrelacionan actuando ordenadamente.
- El sistema – cliente, se define como la organización donde se realiza el proceso del desarrollo organizacional.
- Catarsis, se define como una reacción para el cambio.
- El conflicto proactivo, es provocada por el consultor para lograr resultados positivos.
- El cambio, tiene el objetivo de mejorar la adaptabilidad redefiniendo creencias, valores, actitudes, estrategias y prácticas.
- Teoría del caos, es la ciencia que se plantea en situaciones aleatorias, donde el desorden se presenta en patrones de orden más grande.

CAPACITACIÓN

De acuerdo a Blake (2000), la capacitación responde a las necesidades de las organizaciones de la incorporación de conocimientos, actitudes de los miembros y habilidades, que forman parte de la naturaleza del cambio con la finalidad de adaptación y crecimiento de la organización.

La capacitación con el fin de que las personas sean más innovadoras, creativas y productivas, se basa en desarrollar las competencias de estas, con el efecto de contribuir a los objetivos de la organización. Chiavenato (2011).

INTERVENCIÓN SOCIAL

Según Fantova (2007), define a la intervención social como una actividad justificada y organizada que pretende responder a las necesidades sociales que aspira a la legitimación pública o social.

La intervención social dentro de las prácticas sociales se define como un conjunto de actividades no tan sistemática y organizada, que tiene la finalidad de producir un impacto ante un aspecto de la realidad social. Se desarrolla con intencionalidad apoyándose en referentes técnicos de métodos y técnicas de acción. Ander Egg (2009)

Para Carballeda (2005), la intervención social es un instrumento de transformación de las circunstancias, que actúa como integrador y facilitador del diálogo no sólo en las problemáticas sociales, sino también dentro de las instituciones.

Según Martínez Román, M. (2003) desde la perspectiva del trabajo social, la intervención social viene a ser una acción organizada dirigida a los individuos, grupos y comunidades con el fin de que se superen las adversidades que impidan avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de calidad de vida.

3.2 LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Nuestra intervención como trabajadoras sociales se centra en la preocupación social, realizando acciones de forma consciente y organizada con la finalidad de mejorar las condiciones de vida. En el ámbito empresarial con el paso de la pandemia, han ido surgiendo nuevas necesidades, siendo esta la era de la digitalización. Esto no ha impedido que nuestra intervención se paralice, por el contrario, ha generado que nuestra práctica profesional se reinvente; pero que parten como base de los modelos de intervención que plantearon años atrás algunos autores en trabajo social.

En la intervención profesional existen procedimientos metodológicos compuestos por un conjunto de etapas, en la que García Salord, S. (1997) en su libro “Especificidad y Rol en Trabajo Social”, especifica cinco etapas básicas características del proceso metodológico en trabajo social:

- **Investigación:** Se refiere a la investigación social como una de las etapas en el proceso de intervención, teniendo como objeto hacia el problema que se requiere intervenir.
- **Diagnóstico:** Su finalidad es identificar las características y valoraciones según el tipo de situación que se enfrenta al problema para su intervención.
- **Planificación:** Tiene como objetivo el ordenar y organizar el tratamiento del problema, mediante objetivos, recursos, actividades y tiempo para obtener estrategias de acción que puedan enfrentar al problema.
- **Ejecución:** Es la puesta en marcha de los proyectos mencionados.

- **Evaluación:** Es una etapa tanto terminal como en permanente proceso, el cual, busca valorar la ejecución y el confrontamiento de los objetivos planteados con el producto terminado.

Dentro de nuestro perfil profesional se definen algunos objetivos principales para abarcar la intervención en lo mencionado anteriormente, el cual, la Comisión Mixta del Perfil Profesional (Consejo General y áreas de conocimiento de trabajo social y servicios sociales) (2003), en su publicación “Perfil Profesional, Trabajador Social Siglo XXI” menciona las siguientes:

- Contribuir a la disminución de la desigualdad y la injusticia social, siendo facilitadores de la integración social de las personas excluidas socialmente, las marginadas, las que están en situación de riesgo, vulnerables y desfavorecidas económicamente.
- Contribuir a que el individuo, grupo, organización y comunidad desarrollen habilidades personales e interpersonales para que logren su reinserción en la sociedad.
- Con la finalidad de mejorar el bienestar y desarrollen su capacidad de resolver sus problemas, debemos asistir al individuo, familia, grupo, organización y comunidad.
- Dar a conocer y motivar el acceso de las oportunidades que tienen a su disposición, y ayudarles a que desarrollen sus respuestas sociales, emocionales e intelectuales sin que renuncien a su cultura, origen o rasgos personales de los individuos, grupos y comunidades.

Siendo el cumplimiento de estos objetivos mediante la intervención directa e indirecta:

- **Intervención directa:**

Se realiza mediante el contacto personal entre el trabajador o trabajadora social y el sujeto de intervención, ya se individuo, familia, grupo o comunidad; siendo este un elemento significativo para el logro del cambio social.

- **Intervención indirecta:**

Es de suma importancia debido a que incluye actividades de estudio, análisis, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión.

También se mencionan ocho áreas profesionales de intervención, las cuales son:

- **La asistencia:**

Los trabajadores y trabajadoras sociales somos facilitadores del desarrollo de capacidades y facultades para el sujeto de intervención, mediante la detección y análisis de las necesidades sociales, para lograr que puedan enfrentar situaciones de dificultad social en que se puedan encontrar. Así como también de gestionar recursos humanos y organizativos que contribuyan a la administración, distribución de prestaciones de responsabilidad pública para la población más vulnerable.

- **La prevención:**

Los y las trabajadoras sociales en conjunto con equipos de otros profesionales de las relaciones humanas, tratamos de prevenir y adelantarnos a las diferentes situaciones que puedan afectar la convivencia ciudadana.

- **La promoción y educación:**

Los trabajadores y trabajadoras sociales cumplen con la función de educadores sociales para la promoción y el uso de las oportunidades que pueden obtener los sujetos de intervención.

- **La mediación y arbitraje:**

El profesional de trabajo social, trabaja en la resolución de conflictos que afectan las relaciones sociales del entorno del sujeto de intervención.

- **La rehabilitación:**

Contribuimos al bienestar y a posibilitar la integración social del sujeto de intervención que por razones ya sean personales o sociales, se encuentran en desventaja social.

- **La planificación, análisis de procesos sociales y las necesidades y evaluación:**

En base al conocimiento y análisis de los procesos y necesidades sociales, el trabajador social se encarga de planificar y evaluar los microsistemas, a través del diseño y ejecución de programas, planes y proyectos, así como también contribuyendo a la formulación de políticas sociales.

- **La gerencia y administración:**

Por medio de la organización, dirección y coordinación de la gerencia y administración de los servicios sociales, los trabajadores y trabajadoras sociales se pueden desempeñar en ellas.

- **La investigación y docencia:**

El profesional de trabajo social, estará obligado a la investigación de sus funciones, como también del propio trabajo profesional para la revisión permanente de los problemas que se deban dar respuesta y también a la búsqueda de nuevas formas de poder intervenirlas. Asimismo, acumulamos conocimientos conforme a las experiencias vividas, el cual, debemos ponerlas a disposición de colegas y futuros nuevos profesionales.

Debido a lo expuesto, se puede precisar que tenemos diversas competencias en nuestro ámbito profesional, lo cual, desde la perspectiva del trabajo social en la empresa nos exige

estar a la vanguardia de las nuevas necesidades que puedan surgir con el paso del tiempo, con la finalidad de prever y adoptar medidas preventivas. Como bien ha surgido en el último año con enfoque a la pandemia, que nuestra intervención en el ámbito empresarial se ha incrementado bajo el método casework, donde actuamos como agentes intermediarios para ayudar al colaborador a que afronte con mayor eficacia la problemática de la enfermedad del covid-19, de la mano con el área médica ocupacional. Este método lo hemos venido utilizando con la técnica de la entrevista telefónica. Decimos incrementado, ya que, nuestra intervención en el ámbito empresarial es mayormente del método de grupos, que hoy en día en su mayoría lo manejamos de manera digital.

3.3 ACCIONES METODOLÓGICAS

3.3.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA 1

Programa “Uso Efectivo EsSalud”

3.3.1.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El presente programa está basado en la experiencia actual de los colaboradores, donde se ha logrado identificar el obstáculo que impide acceder a sus beneficios de salud en el seguro social de EsSalud. Se ha identificado que la mayoría de colaboradores presenta desconocimiento del uso de la plataforma Viva EsSalud, lo cual, impide que accedan a los beneficios de afiliación de sus derechohabientes, a la solicitud de los subsidios por lactancia o a la acreditación de los propios colaboradores, entre otros beneficios, de una manera más ágil, de lo que es a través del correo individual y corporativo.

3.3.1.2 OBJETIVOS

- **Objetivo general del programa:**

Proporcionar información a los colaboradores de la plataforma Viva EsSalud para que puedan hacer uso de sus beneficios y solicitudes de una manera más ágil.

- **Objetivos específicos del programa:**

- Brindar información de cada opción de la plataforma Viva EsSalud.
- Que la mayoría de los colaboradores estén registrados en la plataforma y hagan uso de ella.
- Reforzar el uso y los beneficios que obtienen al utilizar la plataforma.

3.3.1.3 SECTOR AL QUE SE DIRIGE

A los colaboradores que trabajan en destaque para las empresas clientes de Manpower.

3.3.1.4 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS/METAS

Los colaboradores frecuentemente vienen presentando problemas sobre el uso de su seguro EsSalud, muchas veces debido a que su acreditación no figura actualizada en el sistema de EsSalud, también porque desean afiliar a sus cónyuges, convivientes e hijos de manera inmediata pero que desconocen del medio por el cual pueden solicitarlo de esa forma; o también al desear solicitar el subsidio por lactancia, desconocen el procedimiento de dicho beneficio.

Para evitar estas problemáticas, la meta es lograr el mayor registro de colaboradores en la plataforma Viva EsSalud, a su vez, teniendo el conocimiento y haciendo uso de ello.

3.3.1.5 METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

El modelo que se aplica a este programa de intervención es el centrado en la tarea, el cual, Viscarret lo define como un modelo orientado a la proporción de respuesta práctica, eficaz y breve, obteniendo objetivos específicos y ejecutando tareas con la finalidad de solucionar un determinado problema.

El programa consiste en desarrollar 6 infografías, las cuales serán enviadas dos infografías por mes, teniendo el propósito de brindar información sobre los beneficios del uso de la plataforma Viva EsSalud y pasos para su registro en esta plataforma. A su vez, tendrá un refuerzo del tema en las inducciones de bienestar social que se realiza de manera mensual.

El programa pretende que al menos el 30% de colaboradores a nivel nacional se logre registrar en la plataforma y haga un uso efectivo de este.

La técnica que utilizaremos en esta intervención es el medio digital, a través de:

- Infografías.
- Exposiciones virtuales.

3.3.1.6 RECURSOS

- **Recursos profesionales:**

El equipo de trabajo estará conformado por trabajadoras sociales.

- **Recursos materiales:**

Medio digital a través de las plataformas virtuales:

- Correos electrónicos.
- Grupos de WhatsApp.
- Plataforma Teams.

3.3.1.7 PROCEDIMIENTO

El programa tendrá un procedimiento claro y sencillo, el cual tiene por objetivo dar solución al problema dentro de un límite temporal:

Línea de acción	Eje temático	Descripción de la actividad	Objetivos	Profesionales
Salud y Bienestar	Plataforma Viva EsSalud	Infografía 1. ¿Qué y por qué es importante el uso de la plataforma Viva EsSalud?	Dar a conocer la importancia del uso de la plataforma Viva EsSalud.	Equipo de Trabajadoras Sociales
		Infografía 2. ¿Cómo registrarme en la plataforma Viva EsSalud?	Lograr el mayor registro de colaboradores en la plataforma Viva EsSalud.	Equipo de Trabajadoras Sociales
		Infografía 3. ¿Dónde puedo ver si mi seguro está vigente, dónde me atienden y cómo activarlo?	Los colaboradores puedan ver su vigencia en EsSalud, dónde se atienden y activar su acreditación complementaria.	Equipo de Trabajadoras Sociales
		Infografía 4. ¿Dónde puedo afiliar a mis derechohabientes y solicitar mi lactancia?	Dar a conocer los pasos a los colaboradores para que acrediten a sus derechohabientes y soliciten el subsidio por lactancia de forma ágil.	Equipo de Trabajadoras Sociales
		Infografía 5. ¿Cómo hacer para cambiar mi centro asistencial?	Lograr que los colaboradores realicen su cambio asistencial de manera óptima antes de que ocurran urgencias por salud.	Equipo de Trabajadoras Sociales
		Infografía 6. ¿Cómo obtener mi seguro por latencia?	Informar a los colaboradores el beneficio del seguro por latencia y cómo activarlo al cesar.	Equipo de Trabajadoras Sociales

3.3.1.8 ACTIVIDADES

- Infografía 1. ¿Qué y por qué es importante el uso de la plataforma Viva EsSalud?
- Infografía 2. ¿Cómo registrarme en la plataforma Viva EsSalud?
- Infografía 3. ¿Dónde puedo ver si mi seguro está vigente, dónde me atiende y cómo activarlo?
- Infografía 4. ¿Dónde puedo afiliar a mis derechohabientes y solicitar mi lactancia?
- Infografía 5. ¿Cómo hacer para cambiar mi centro asistencial?
- Infografía 6. ¿Cómo obtener mi seguro por latencia?

3.3.1.9 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA												
Actividades	junio				julio				agosto			
	Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Infografía 1. ¿Qué y por qué es importante el uso de la plataforma Viva EsSalud?												
Infografía 2. ¿Cómo registrarme en la plataforma Viva EsSalud?												
Infografía 3. ¿Dónde puedo ver si mi seguro está vigente, dónde me atiende y cómo activarlo?												
Infografía 4. ¿Dónde puedo afiliar a mis derechohabientes y solicitar mi lactancia?												
Infografía 5. ¿Cómo hacer para cambiar mi centro asistencial?												
Infografía 6. ¿Cómo obtener mi seguro por latencia?												

3.3.2 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA 2

Programa “Yo Lídero”

3.3.2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

El segundo programa está basado en la experiencia actual de las colaboradoras líderes destacadas en una de las cuentas clientes, donde se ha logrado identificar el obstáculo que impide desempeñarse de manera óptima en el puesto de líder. Se ha identificado que, debido al retiro de colaboradoras por tiempo de servicio, el liderazgo es asumido por las propias colaboradoras que por su desempeño logran ascender al puesto, sin embargo, no son capacitadas en temas de habilidades blandas como el liderazgo.

3.3.2.2 OBJETIVOS

- Objetivo general del programa:

Capacitar a las colaboradoras que asciendan a líderes para que logren obtener un óptimo manejo de equipos.

- Objetivos específicos del programa:

- Mejorar el liderazgo en el manejo de equipos y comunicación asertiva.
- Las líderes tengan un buen manejo en la capacidad de adaptación al cambio y fortalezcan el sentido de liderazgo.

3.3.2.3 SECTOR AL QUE SE DIRIGE

A las colaboradoras líderes que trabajan en destaque para una de las empresas clientes de Manpower.

3.3.2.4 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS/METAS

Los colaboradores bajo el cargo de las líderes, en su testimonio refieren que algunas no tienen un buen manejo de la comunicación asertiva, como también en la motivación hacia los subordinados.

Por ello, se establece como meta fortalecer y desarrollar los roles propios del liderazgo en las líderes que se desempeñan en la actualidad.

3.3.2.5 METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

El modelo que se aplica a este programa de intervención es el centrado en la tarea, ya que está orientada a dar una respuesta rápida y eficaz con el objetivo de solucionar el problema en corto tiempo.

El programa consiste en desarrollar 4 sesiones de capacitación, las cuales se desarrollarán 2 sesiones por mes a las líderes y al mes siguiente se aplicará una encuesta virtual a los colaboradores que se encuentran bajo sus cargos.

El programa pretende que las colaboradoras líderes logren capacitarse y desarrollarse pudiendo dirigir a sus equipos con inteligencia emocional.

La técnica que utilizaremos en esta intervención es el medio digital, a través de:

- Capacitaciones virtuales
- Exposición teórica
- Dinámicas grupales
- Elaboración de encuestas virtuales

3.3.2.6 RECURSOS

- **Recursos profesionales:**

El equipo de trabajo estará conformado por:

- Trabajadoras sociales
- Especialista del tema

- **Recursos materiales:**

Medio digital a través de las plataformas virtuales:

- Plataforma Teams
- Microsoft Forms
- Webs que proporcionan dinámicas

3.3.2.7 PROCEDIMIENTO

El programa tendrá un procedimiento claro y sencillo, el cual tiene por objetivo dar solución al problema dentro de un límite temporal:

Línea de acción	Eje temático	Descripción de la actividad	Objetivos	Profesionales
Capacitación y Desarrollo Organizacional	Formación del liderazgo	Sesión 1. Conociéndonos y Líder ManpowerGroup	Que las líderes se conozcan y aprendan los conceptos básicos del liderazgo.	Equipo de Trabajadoras Sociales
		Sesión 2. Comunicación verbal y no verbal	Las líderes logren una comunicación asertiva con sus equipos.	Especialista
		Sesión 3. Dirigir con inteligencia emocional	Las líderes tengan la capacidad de demostrar empatía, expresar los sentimientos en forma directa pero adecuada y tener la capacidad de desarrollar relaciones.	Especialista
		Sesión 4. Motivar a mi equipo	Tener la capacidad de crear un entorno que impulse la motivación en sus equipos.	Especialista

	Medición del desempeño	Encuestas a los subordinados	Conocer el resultado de lo aplicado según lo aprendido en la capacitación.	Equipo de Trabajadoras Sociales
--	------------------------	------------------------------	--	---------------------------------

3.3.2.8 ACTIVIDADES

- Sesión 1. Conociéndonos y Líder ManpowerGroup
- Sesión 2. Comunicación verbal y no verbal
- Sesión 3. Dirigir con inteligencia emocional
- Sesión 4. Motivar a mi equipo

3.3.2.9 CRONOGRAMA

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA												
Actividades	julio				agosto				septiembre			
	Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sesión 1. Conociéndonos y Líder ManpowerGroup	■											
Sesión 2. Comunicación verbal y no verbal			■									
Sesión 3. Dirigir con inteligencia emocional					■							
Sesión 4. Motivar a mi equipo							■					
Encuestas a los subordinados											■	

CAPÍTULO IV

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

CONCLUSIONES

1. La intervención de la trabajadora social en la empresa ManpowerGroup tiene como principal objetivo velar por la calidad de vida de los colaboradores.
2. Se observa que las trabajadoras sociales tienen la función de contribuir a que el individuo y grupo desarrollen habilidades que permitan tener la capacidad de resolver los problemas sociales, a través de capacitaciones y actividades en la organización.
3. La trabajadora social en este ámbito empresarial cumple también con la función de asistencia, el cual, se ha incrementado en tiempos de pandemia, para dar soporte a las necesidades económicas y por salud.
4. La trabajadora social en Manpower cumple la función de promover la participación de los colaboradores en las actividades para generar el buen clima laboral.
5. Como última conclusión se identifica que la trabajadora social tiene el propósito de cumplir con los objetivos de la organización, de velar por el bienestar de los colaboradores a través de los programas que se implementan para lograr una mejor productividad en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda incentivar a los colaboradores el uso de las plataformas virtuales, que hoy en día, en la era digital se manejan mucho, ya que, aún existen en mayor población la falta de conocimiento e importancia de estos.
2. Debido a que consecutivamente existen nuevos ingresos en la empresa, se recomienda hacer difusión continua del programa “Uso Efectivo EsSalud”, para evitar mayores incidencias de las problemáticas que se vienen suscitando actualmente.
3. Es recomendable también estar pendiente de los ascensos de los colaboradores a líderes para realizar una capacitación continua en temas de liderazgo y se genere y mantenga el buen clima laboral con sus equipos.
4. Hacer un mayor uso de los grupos de WhatsApp, para lanzar las actividades de bienestar, siendo este el medio principal con que los colaboradores se enteran de novedades de la empresa, más que los propios correos electrónicos.
5. Mantenerse en constante capacitación ante el cambiante mundo digital, para hacer uso a nuestro favor, teniendo nuevas ideas y mayor llegada hacia nuestros colaboradores para generar su bienestar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ManpowerGroup. Acerca de ManpowerGroup. (Consultado el 15 de marzo de 2021).

Recuperado de:

<https://www.manpowergroup.pe/wps/portal/manpowergroup/pe/acerca/historia-manpowergroup>

ManpowerGroup. (23 de octubre de 2016). ManpowerGroup: Doing Well By Doing Good. [Obtenido de Archivo de Video]. Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=6og1NXVz_jI&ab_channel=ManpowerGroup

ManpowerGroup. Servicios para Empresas. (Consultado el 15 de marzo de 2021).

Recuperado de:

<https://www.manpower.pe>

ManpowerGroup (27 de junio del 2019). ManpowerGroup Appoints Michelle Nettles Chief People and Culture Officer, Effective July 29, 2019. (Consultado el 15 de marzo de 2021). Recuperado de:

<https://investor.manpowergroup.com/news-releases/news-release-details/manpowergroup-appoints-michelle-nettles-chief-people-and-culture>

Federación Internacional de Trabajadores Sociales. Definición Global de Trabajo Social. (Consultado el 24 de marzo del 2021). Recuperado de:

<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

ManpowerGroup (2021). People & Culture. Boletín informativo de People & Culture.

Basantes, M. (2017). Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A. (Componente práctico del examen complejo, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador). Recuperado de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8059>

García Martínez, J., Muñoz Chavarría, M. y Zapata Bolívar, S. (2015). Aportes al bienestar laboral a partir de la intervención realizada por el trabajador social, para la disminución de la rotación de personal en la unidad de negocio distribuciones Medellín de la Compañía colombiana, Corbeta y/o Alkosto S.A. (Programa Trabajo Social, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bello / Colombia). Recuperado de:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5352/TTS_GarciaMartinezJohana_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chaparro Maldonado, M. y Urra Canales, M. (2014), Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. Revista Tendencias & Retos, ISSN 0122-9729, ISSN-e 2389-8887, Vol. 19, Núm. 2. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4924414>

Galán, E. (2013). La necesidad del trabajador social en la Responsabilidad Social Empresarial. (Curso de adaptación al grado en Trabajo Social, Universidad Internacional De La Rioja, Zaragoza / España). Recuperado de:

<https://reunir.unir.net/handle/123456789/1932>

Demarini, I (2019). La labor del trabajo social en el sector pesquero peruano: sistematización de la experiencia profesional con pescadores de embarcaciones industriales en el Perú. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima / Perú).

Recuperado:

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/11447>

Mejía, Y (2018). Política de bienestar social laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. - Callao 2015 – 2016. (Tesina de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima / Perú)

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9786/Mejia_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, S. (2018). Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan-2018. (Tesis de Grado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo / Perú).

Ibarra Holgado, A y Ruiz Soto, K. (2016) Gestión del Bienestar Social y su influencia en las condiciones laborales de los colaboradores operativos de construcción de la empresa Graña y Montero, Proyecto Inmaculada – Ayacucho, 2016. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú). Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3687/Tsibhoar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ordoñez, F. (2014), Características de la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de Recursos Humanos de las empresas industriales de la región La Libertad durante el año 2014. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Perú)

Farge, I. (2014). Experiencia de trabajo social en el área de Bienestar Social del Gobierno Regional Junín. (Informe de Experiencia Profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín / Perú). Recuperado de:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/894>

Huaranga, D. (2010). Experiencia de trabajo social en las empresas Ferrocarril Central Andino S.A. y Ferrovías Central Andino S.A. (Informe de experiencia profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo / Perú).

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/846>

Servicios Sociales y Política Social. El Trabajo Social de Empresa Potenciador de Recursos Sociales. Revista N° 17 Trabajo social y empresa Primer Trimestre – 1990. Pág. 18. Recuperado de:

<https://www.serviciosocialesypoliticasocial.com/trabajo-social-y-empresa>

Duarte, R. (04 de enero del 2019). ¿Dónde reside el bienestar laboral? Revista digital INESEM. Recuperado de:

<https://revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/bienestar-laboral/>

Ander Egg (2009) Diccionario del Trabajo Social, pág. 131, 246

Blanco, A. y Díaz, D. (2005) El bienestar social: su concepto y medición. Rev. Psicothema 2005. Vol. 17, Núm. 4, pág. 582-589. Recuperado de:
Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Facultad de Psicología y Trabajo Social

<http://www.psicothema.com/pdf/3149.pdf>

Mtro. García, O. y Mtra. Zúñiga, G. (16 de junio del 2015) Una breve mirada al Desarrollo Organizacional. MILENIO. (Consultado el 28 de abril del 2021) Recuperado de:

<https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquitil/una-breve-mirada-al-desarrollo-organizacional>

Osma, F. La tecnología como herramienta de gestión del comportamiento organizacional. Artículo. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/profile/Ferney_Osma_Mejia2/publication/329191634_LA_TECNOLOGIA_COMO_HERRAMIENTA_DE_GESTION_DEL_COMPORAMIEN TO_ORGANIZACIONAL/links/5bfc079c92851cbcd736461/LA-TECNOLOGIA-COMO-HERRAMIENTA-DE-GESTION-DEL-COMPORAMIENTO-ORGANIZACIONAL

Carballeda, A. (2005) Lo Social de la Intervención. El Proceso de Análisis en Trabajo Social. Recuperado de:

www.margen.org

Martínez Román, M.A. (2003). Consideraciones generales: relaciones del Trabajo Social con el bienestar social, Estado de bienestar, política social, servicios sociales, diferenciación de conceptos. Introducción al Trabajo Social. Madrid, Alianza.

García Salord S. (1997) Especificidad y Rol en Trabajo Social. Editorial Humanitas. Recuperado de:

https://www.academia.edu/24244207/Especificidad_y_rol_en_trabajo_social

Comisión Mixta del Perfil Profesional (2003). Perfil Profesional, Trabajador Social
Siglo XXI. Consejo General y áreas de conocimiento de trabajo social y servicios sociales.

Recuperado de:

https://issuu.com/guadadena69/docs/perfil_profesional_trabajador_social_siglo_xxi



Anexo 1

Infografía “Llamada Power de Bienestar”

COVID-19

UNA LLAMADA TELEFÓNICA PARA CUIDARNOS A DISTANCIA

Queremos estar más cerca y más conectados/as. Escuchar tu voz y seguir unidos/as en una conversación.

Queremos saber cómo está tu salud y la de tu familia, si tienes algún inconveniente y cómo podríamos ayudarte.



Desde el primer día de aislamiento social, nuestro equipo de Bienestar Social, empezó la ruta de “**Llamadas Power de Bienestar**”, comunicándose, cada día, con un grupo de colaboradores/as.

Este trabajo continúa. Por ello, si aún no se han comunicado contigo **¡No te preocupes!** tal vez hoy o en los próximos días estarás recibiendo esta llamada.

¡Tu salud y la de tu familia es lo más importante!

*Recuerda que, aparte de las disposiciones de aislamiento social, el Gobierno ha decretado **inmovilización obligatoria desde las 8:00 p.m. hasta las 5:00 a.m.** Es momento de ser responsables y convertirnos en Agentes de Cambio.*



Gestión del Talento



Salud
POWER



ManpowerGroup

Anexo 2

Línea de Acción Salud y Bienestar: Uso efectivo de seguro EPS

PowerNews Seguro Oncológico

SEGURO ONCOLÓGICO - RIMAC

Contamos con el Seguro Oncológico especializado que busca combatir el cáncer a través de tratamientos oncológicos que siguen las normas y protocolos.

La cobertura es antes, durante y después del tratamiento oncológico en la red de clínicas y centros oncológicos afiliados del Perú.

COBERTURAS

¿Qué sí te cubre?	¿Qué NO te cubre?
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chequeo médico preventivo anual. ✓ Como parte del tratamiento atención ambulatoria y hospitalaria al 100%. ✓ Terapia con modificadores de la respuesta biológica. ✓ Petscan, medicina nuclear y tomografía computarizada para detectar actividad cancerosa. ✓ Cirugía de hialazgo, cirugía por alta sospecha de cáncer, cuidados paliativos y del dador en el hogar, complicaciones del tratamiento oncológico, reconstrucción mamaria y de pezón, ambulancia al alta hospitalaria, nutrición oncológica. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Tratamientos en el extranjero. ✗ Exámenes, diagnósticos y procedimientos terapéuticos no disponibles a nivel nacional. ✗ Tratamientos experimentales ni medicamentos oncológicos no aprobados por la Food and Drug Administration (FDA). ✗ Los gastos por tratamiento médico, que sean pactados directamente por el ASEGURADO, sin el conocimiento ni aprobación previa de la COMPAÑÍA. ✗ Los tratamientos psiquiátricos, así como tratamientos por trastornos neurológicos o trastornos del sueño.

Atención Emergencias RIMAC

Una emergencia es toda condición repentina e inesperada que requiere atención y procedimientos quirúrgicos y/o médicos inmediatos al poner en peligro inminente la vida

Algunas consideraciones

- ✓ La determinación de la condición de emergencia es realizada por el profesional médico.
- ✓ De considerarse una emergencia la cobertura ampara al 100%
- ✓ Las emergencias pueden ser de naturaleza médica o accidental.
- ✓ Emergencia accidental estarán cubiertos los controles ambulatorios hasta por 90 días en el mismo centro médico donde se atendió la emergencia.
- ✓ Una vez establecida la emergencia se aplicarán los deducibles y coaseguros respectivos ya sea que se derive a una atención ambulatoria u hospitalización.

FORMAS DE ATENCIÓN

Atención por emergencia en clínicas afiliadas en Lima y provincias	Atención por emergencias a través de AIG Rimac

Triaje On Line-Covid 19 RIMAC

De tener síntomas de Covid 19, puedes utilizar las atenciones en línea de la EPS Rimac

Línea Telefónica	TOBI
<p>Para iniciar atención debes de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Llamar al 411-1111 y en provincias al 0-800-411-11. Un médico operador te atenderá, evaluará la situación y coordinará la solución más eficiente y segura. <p>Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención por Médico a Domicilio para casos COVID con síntomas. ✓ Pruebas rápidas a domicilio de ser el caso (contando días de síntomas) ✓ Evacuación por emergencia hacia zonas cercanas que cuenten con atención para casos COVID, de ser el caso. 	<p>TOBI puede ayudarte con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Triaje digital: Riesgo de contagio y seguimiento médico. ✓ Asistencia médica: Consulta virtual con un especialista. ✓ Información sobre el COVID-19: Dudas comunes y más. ✓ Clínicas: Las clínicas en Lima y Provincias que brindan atención relacionada al COVID-19. <p>Para iniciar debes de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agregar como contacto a Whatsapp el número 981252444. TOBI:

Anexo 3

Línea de Acción Salud y Bienestar: Taller vacacional para los hijos de los colaboradores:

Vacaciones Power



Taller Divertibaile 02 de febrero

¡Disfruta tu verano!
VACACIONES POWER

Este 2021 haz que tus hijos disfruten de las vacaciones en la seguridad de tu hogar.

Dirigido al: Hijos(as) de Colaboradores(as) entre 5 a 10 años.

CIERRE DE INSCRIPCIONES: miércoles 27 de enero

- Inicio: martes 02 de febrero
- Clausura: jueves 11 de febrero
- Frecuencia: martes y jueves
- Horario: de 04:00 p.m. a 05:00 p.m.

- Martes 02: Inscripción - Diversión
- Jueves 04: Taller de Mini Chef
- Martes 09: Taller de Coloreado
- Jueves 11: Clausura - Taller Coloreando

¡Los(as) esperamos!

MaspowerGroup | MHP | Maspower | X | Social | Más opciones



Taller Minichef 04 de febrero



Taller Coloreando 09 de febrero



Taller Creando 11 de febrero

Anexo 4

Línea de Acción Salud y Bienestar: Tour de Beneficios Manpower

TOUR DE BENEFICIOS

En ManpowerGroup pensamos en tu bienestar y el de tu familia, por ello te invitamos a participar del *Tour de Beneficios*, donde conoceremos más acerca sobre los Beneficios Labores y Convenios Corporativos a los que tienes acceso.

ManpowerGroup

Miércoles 17 de Marzo De 04:30 p.m. a 05:30 p.m. Conexión Vía Teams

Regístrate aquí

Cierre de inscripciones 15/03



Power Cash

TASA DE INTERÉS APPLICABLE MENSUAL

0.85%
3.00%

Condiciones:

- Tiempo de servicio 18 meses en la compañía
- Solicitar como máximo 45 días antes del vencimiento de contrato
- No tener deudas u otros préstamos pendientes con la compañía
- Cuota Mensual no debe exceder al 25% del sueldo bruto mensual
- Por motivos de salud de titular y familiares directos y sustitutos
- Solo Máximo 6 meses
- Préstamo máximo 1000 soles

PRESIONA AQUÍ

ManpowerGroup

TOUR DE BENEFICIOS MANPOWER

La grabación se inició. Esta reunión se está grabando. Al cerrar, des tu consentimiento para que se graben. Publica de privacidad Descartar

Alfredo Carmona @51

Olga Carmona @

ALVARO JUREN ADELAN @

Paula Lora @

Verónica Yáñez @

Michael Lozano @

Paula Lora @

AJUREY PÉREZ @

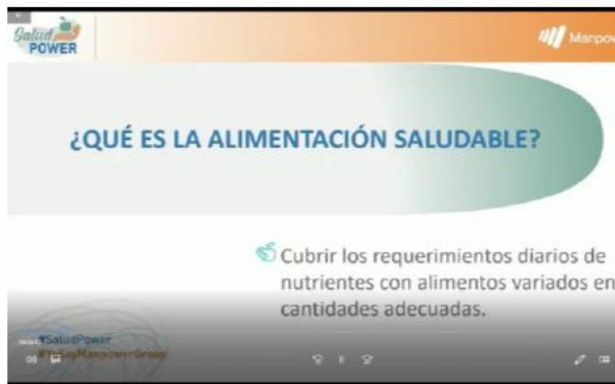
BRIGID ANGEL ORCIBAYA @

VICTOR ALARCÓN @

Inga Estrella Luna Pacheco @

Anexo 5

Línea de Acción Salud y Bienestar: Microlearnings de Alimentación Saludable



Anexo 6

Línea de Acción Desarrollo Organizacional: Webinars y cursos PowerYou



Webinar

“Nuevo plan de beneficios en Seguros”

ManpowerGroup Perú y MARSH se unen para traer *nuevos beneficios corporativos* para ti y tu familia. ¿Te interesaría conocer más? ¡te invitamos a participar de este webinar!



miércoles 27 de enero | 10:00 a.m.

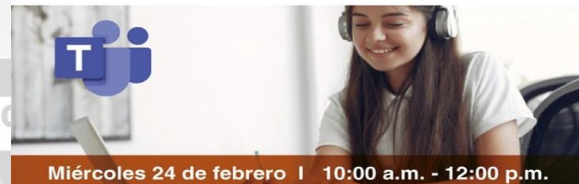
Si te interesa cotizar alguno de estos seguros, puedes contactarte con PATRICIA CAIRO al 986 010 575 o correo: patricia.cairo@marsh.com.



CHARLA:

“Orientación y Evaluación Vocacional”

ManpowerGroup Perú y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA), te invitan a participar de la Charla de Orientación y Evaluación Vocacional, dirigida a familiares que vivan contigo en **edades desde los 16 a 24 años y/o** que hayan **concluido el 3° de secundaria** o se encuentren **cursando 4° o 5° de secundaria**



Miércoles 24 de febrero | 10:00 a.m. - 12:00 p.m.

Cursos de Capacitación PowerYou



En la plataforma digital PowerYou tenemos un paquete de curso para que puedas desarrollar tu habilidad de comunicación asertiva.
Te Invitamos a llevar los cursos.

Búscalo con este nombre	
N°	Nombre del curso
1	Comunicación interpersonal: comunicarse con seguridad
2	Comunicación interpersonal: enfocar su mensaje
3	Comunicación interpersonal: elementos esenciales de la escucha



Anexo 7

Línea de Acción Desarrollo Organizacional: Inducciones corporativas de Bienestar

Inducción Bienestar Social y Desarrollo Organizacional

Estimados/as colaboradoras/as:

Queremos darle la más cordial bienvenida a MampowerGroup. Como parte del proceso de ingreso, les estamos invitando a la inducción de Bienestar Social, el cual, tiene por objetivo conocer los beneficios sociales y corporativos con los que cuentan.

Viernes 05 de febrero 06:00 p.m. 06:00 p.m. Conexión vía Plataforma Virtual Trabajo MampowerGroup

Inducción Bienestar Social y Desarrollo Organizacional

Estimadas colaboradoras:

Daremos de la más cordial bienvenida a MampowerGroup. Como parte del proceso de ingreso, les estamos invitando a la inducción de Bienestar Social, el cual, tiene por objetivo conocer los beneficios sociales y corporativos con los que cuentan.

Viernes 05 de febrero 06:00 p.m. 06:00 p.m. Conexión vía Plataforma Virtual Trabajo MampowerGroup

Temas :

- Procedimientos de Descansos médicos.
- ESSalud.
- Beneficios Corporativos y Sociales.
- Seguro EPS
- Procedimiento de Hostigamiento Laboral

Inducción Corporativa de Bienestar Social
Fecha: 05 de febrero y 05 de marzo

Anexo 8

Línea de Acción Desarrollo Organizacional: Reinducciones corporativas de Bienestar



Anexo 9

Línea de Acción Desarrollo Organizacional: Programa de líderes



Programa de Líderes

!Hola a todos y todas!

Queremos invitarte a participar del Programa de Líderes 2021, el cual tiene el objetivo de conocer, potenciar y desarrollar una Cultura de Liderazgo Transformador. En esta coyuntura donde liderar, es la base del éxito de los equipos y aporta valor a la estrategia y resultados de la compañía.

Para participar de este programa, solo necesitarás inscribirte en el formulario haciendo (**CLIC AQUI**) y además comprometerte a participar de todos los talleres para poder obtener la certificación.

Te contamos el cronograma!

Conociéndonos! (11/03)	Líder ManpowerGroup (25/03)	Comunicación Verbal y No Verbal (8 y 9/04)
Liderando Equipos Remotos (22/04)	Marca Personal para Líderes (6/05)	

Cierre de Inscripción: Jueves 04 de Marzo.

Logos: ManpowerGroup, Experis ManpowerGroup, Manpower, Talent Solutions ManpowerGroup

Fecha: Inicio 11 de marzo

Anexo 10

Línea de Acción Clima y Cultura: Dinámicas trivias de Cultura



¡Hola a todos y todas!
¿Qué tanto sabes de la Cultura de ManpowerGroup?
Te invitamos a conocer más acerca de nuestra cultura.

¿Qué tanto sabes de ManpowerGroup en el Mundo?
Comenzamos con la 1° trivia.
¡Es hora de participar!

[Clic para participar](#)



Trivia
Cultura ManPower

RECONOCIMIENTO

Reconocemos y agradecemos a los/as 3 primeros colaboradores/as que respondieron correctamente a la trivia, son la clara muestra de la identidad de la cultura ManpowerGroup

Gean De la Cruz Montalvo Cuenta: Backus	Natalia Estrada Casas Cuenta: Backus	Ronald Hilario Calixto Cuenta: Gilat
--	---	---

Los invitamos a seguir participando y conocer mas sobre nuestra cultura

Anexo 11

Línea de Acción Clima y Cultura: Difusión de beneficios corporativos



¡ATENCIÓN LIMA!

LLEGÓ LA FERIA VIRTUAL BIMBO

Con el objetivo de seguir cuidándonos sin salir de casa, les presentamos la FERIA Virtual BIMBO, a través de la cual podrán adquirir sus productos preferidos al mejor precio y con todos los protocolos de seguridad.

¡Realizar tu pedido es fácil y rápido!

1. Revisa el catálogo de productos (adjunto).

2. Ingresas tu pedido haciendo [CLIC AQUÍ](#)



3. Coloca el nombre de la empresa donde laboras *

 ← IMPORTANTE

Desarrollo Profesional - Idiomas

Solo por el mes de febrero
Hasta el 55% dcto sobre el precio de lista*

Revisa el flyer adjunto

Obtén un gift card de 45 días gratis para regalar a un ser amado

APRENDE INGLÉS AHORA

HASTA 40% DE DESCUENTO

Revisa el flyer adjunto



Anexo 12

Línea de Acción Clima y Cultura: Entrega mensual de presentes de cumpleaños



Entrega de presentes por cumpleaños
Cuenta Global

Anexo 13

Línea de Acción Clima y Cultura: Entrega presentes por el día del trabajo



Anexo 14

Línea de Acción Clima y Cultura: Entrega de presentes por el día de la madre



Anexo 15

Línea de Acción Clima y Cultura: Día de la mujer 2020



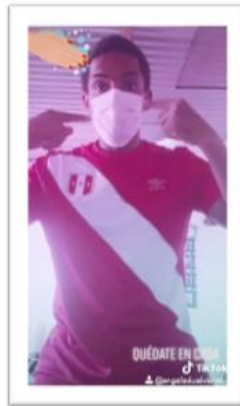
Anexo 16

Línea de Acción Clima y Cultura: Campaña de masajes antiestrés 2020



Anexo 17

Línea de Acción Clima y Cultura: Concurso fiestas patrias 2020



**Angel Alvarado
Almacén**



**Jorge Gavidia
Envasado**

- Los videos serán publicados en las siguientes semanas.
- Nos comunicaremos con los ganadores para coordinar la entrega de su premio sorpresa.

GRACIAS POR PARTICIPAR.

Anexo 18

Línea de Acción Clima y Cultura: Ayuda Social, entrega de canastas a pacientes covid-19 2020

