



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Rol de la trabajadora social para el aseguramiento de las condiciones de vida
laboral en los trabajadores de la Inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., frente al

Covid-19

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Ibañez Purizaga, Jeannette Diana

ASESORA

Mg. Ruiz Vargas, Gladys

Lima, 14 de Mayo del 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo que reúne la experiencia laboral adquirida en mi carrera de trabajo social es dedicado a Dios y a mis padres que me permitieron llegar hasta este punto donde culmina mi formación como profesional.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por acogerme y ser parte del cuerpo estudiantil de dicha casa de estudio, agradezco especialmente a la Dra. Gladys Ruiz, por su tiempo y dedicación en brindarme los conocimientos brindados para este trabajo de suficiencia profesional.

Agradezco de la misma forma a la Inmobiliaria siglo 2000 S.A.C, que me brindo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, al laborar en sus instalaciones y atender las necesidades de los trabajadores de la empresa, aplicando los principios de ética y responsabilidad social.



RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo describir el rol de la trabajadora social y las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia profesional desarrollada en la Inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., la cual representa un enriquecimiento profesional.

La experiencia profesional llevada a cabo en la Inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., se enfocó en lograr el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores de la empresa, atendiendo a las necesidades que presentaban frente a la amenaza y peligro del Covid-19. A partir de eso se establecieron y fortalecieron programas que coadyuven a garantizar adecuadas condiciones de vida laboral, para dicho fin se coordinó e integró esfuerzos con profesionales del área de recursos humanos a fin de asegurar condiciones favorables.

Las principales actividades a cargo del área de trabajo social estuvieron centradas en gestionar la evaluación de la salud a través del despistaje del virus del Covid-19, otorgar los descansos médicos, realizar el monitoreo y control de casos positivos u sospechosos, gestionar los subsidios ante EsSalud, capacitar a los trabajadores sobre el cuidado y protección de su salud.

Concluyendo que el rol de la trabajadora social frente a la pandemia del Covid-19 es de suma importancia al coadyuvar al bienestar integral de los colaboradores, tanto a nivel individual como familiar, velando por la protección y asignación de los beneficios sociales.

Palabras claves: trabajo social, gestión de programas, bienestar social, beneficios sociales, calidad de vida laboral.

ABSTRACT

The objective of this report is to describe the role of the social worker and the professional skills acquired through the professional experience developed at Inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., which represents professional enrichment.

The professional experience carried out in Inmobiliaria Siglo 2000 SAC, focused on achieving the well-being and improvement of the quality of life of the company's workers, attending to the needs they presented in the face of the threat and danger of Covid-19 . Based on that, programs were established and strengthened to help guarantee adequate working life conditions. For this purpose, efforts were coordinated and integrated with professionals from the human resources area in order to ensure favorable conditions.

The main activities in charge of the social work area were focused on managing the health evaluation through the screening of the Covid-19 virus, granting medical breaks, monitoring and controlling positive or suspected cases, managing subsidies before EsSalud, train workers on the care and protection of their health.

Concluding that the role of the social worker in the face of the Covid-19 pandemic is of utmost importance in contributing to the integral well-being of employees, both individually and in the family, ensuring the protection and allocation of social benefits.

Keywords: social work, program management, social welfare, social benefits, quality of work life.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Introducción	ix
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1. Descripción de la empresa o institución	12
1.1.1. Descripción del servicio	12
1.1.2. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	15
1.1.3. Actividad general o área de desempeño	17
1.1.4. Misión y visión	19
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	
2.1. Actividad profesional desarrollada	20
2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas	37
CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	
3.1 Marco Teórico	39
3.2. Teoría y la practica en el desempeño laboral	45
3.3. Acciones, metodologías y procedimientos	53
CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Programa de Intervención Social en el área preventiva de la salud</i>	22
Tabla 2. <i>Programa de Intervención Social de capacitación en protocolos sanitarios</i>	26
Tabla 3. <i>Programa de Intervención Social de gestión de campañas sanitarias</i>	30
Tabla 4. <i>Programa de Intervención Social de capacitación en protocolos sanitarios</i>	33
Tabla 5. <i>Áreas de desempeño laboral del trabajador social organizacional</i>	48
Tabla 6. <i>Programa de apoyo socioemocional frente a la enfermedad del Covid-19</i>	59



ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
<i>Figura 1.</i>	Organigrama de la Empresa Inmobiliaria Siglo 2000	14
<i>Figura 2.</i>	Plano de ubicación del local de la Inmobiliaria Siglo 2000	16
<i>Figura 3.</i>	Protocolo para el lavado de manos	29
<i>Figura 4.</i>	Laboratorios aptos para despistaje del Covid-19	33
<i>Figura 5.</i>	Frase motivadora del Taller de estrategias de afrontamiento	37
<i>Figura 6.</i>	Principales acciones realizadas en el campo de la salud ocupacional	52
<i>Figura 7.</i>	Enfoques del Modelo Psicodinámico	54
<i>Figura 8.</i>	Características del Modelo Sistémico	56
<i>Figura 9.</i>	Enfoques del Modelo Humanista-existencialista	57
<i>Figura 10.</i>	Propósito del Modelo de Intervención en crisis	58



INTRODUCCIÓN

El rol de la trabajadora o trabajador social es muy importante dentro de las organizaciones para asegurar el bienestar de los colaboradores, velando por el respeto de sus derechos y los beneficios sociales correspondientes, permite al acercamiento a la realidad de los trabajadores, tratando de dar solución a sus problemas de forma oportuna e inmediata.

Ante la situación pandémica del Covid-19 su rol es ser un agente de cambio dentro de las organizaciones, asegurando el servicio de atención de la salud mediante la verificación de la acreditación e inscripción de los derechos habientes ante la entidad prestadora del servicio (EsSalud, EPS), las capacitaciones para el desarrollo del trabajo seguro reduciendo el riesgo de contagio, la gestión pertinente para el otorgamiento y recuperación del subsidio por descanso médico de los colaboradores, la gestión de campañas de salud periódicas, ente otras funciones.

Los trabajadores sociales aportan la valoración social, a través del diagnóstico de la situación de riesgo de los trabajadores, los planes de intervención social y la coordinación sociosanitaria con otros profesionales e instituciones, para que se brinde una atención de calidad a los trabajadores, aún más en estos tiempos de crisis sanitaria y social, proporcionando un servicio integral, justo y equitativo. (Monrós, 2020; citado en Universitat de Valencia)

En tal sentido las funciones del trabajador social se han redoblado al tener que atender un mayor número de solicitudes y necesidades de los trabajadores de la empresa a causa de la enfermedad del Covid-19. Frente a esta situación se requiere el actuar empático, rápido y asertivo del profesional en trabajo social, que debe mantener abiertos diferentes canales de comunicación para estar en contacto con los trabajadores.

Del conjunto de experiencias asimiladas en el ámbito organizacional, se fortalece las competencias y habilidades del trabajador social enfocado en uno de los grupos de interés internos que son los trabajadores o colaboradores, sin quienes no sería posible la dinámica organizacional. Además, la participación del profesional en trabajo social

también resalta en las negociaciones frente a conflictos con el sindicato de trabajadores de construcción.

La experiencia laboral conlleva al crecimiento personal y profesional, dado que la carrera de trabajo social se desarrolla y efectúa por vocación de servicio. Además, permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación profesional, basados en los principios deontológicos.

El rol del trabajador social en el área organizacional se enfoca en lograr adecuadas condiciones en la vida laboral de los colaboradores, donde estos alcancen la seguridad y satisfacción hacia la empresa inmobiliaria, de manera que refuercen su compromiso y dedicación con su trabajo. Pues cuando un colaborador percibe que sus empleadores establecen beneficios pensando en ellos, es cuando se fortalecen los lazos entre estos y la organización.

En tal sentido, mediante la descripción y recopilación de la experiencia profesional es que establece que el rol del trabajador social conduce al bienestar integral de los trabajadores, pensando en su bienestar físico o mental, bienestar individual o familiar, priorizando sus derechos y asignación de beneficios ante cualquier eventualidad, peligro o riesgo. Siendo incisivos en el cuidado y promoción de la salud que por estos tiempos corre un gran peligro.

El presente trabajo que recoge la experiencia profesional llevada a cabo en la empresa inmobiliaria Siglo 2000, responde a una estructura organizada en cuatro capítulos, con la acotación final de aspectos fundamentales que cierran los logros obtenidos y algunos aportes. El primer capítulo explica aspectos generales de la empresa inmobiliaria, describiendo el servicio que presta a los clientes y la función que cumple cada área orgánica de la empresa; también detalla la ubicación geográfica y las características socioeconómicas del entorno, incidiendo en los cambios dados a partir de la aparición de la pandemia. De otro lado, se da a conocer la identidad de la empresa enunciada en la misión y visión, aspectos fundamentales que permite conocer lo que realiza la empresa en esos momentos y hacia donde se enfoca llegar en un futuro cercano como parte de su crecimiento.

En el segundo capítulo, se desarrolla la descripción de la actividad profesional desarrollada en la empresa inmobiliaria, detallando las intervenciones llevadas a cabo, las cuales tiene un enfoque preventivo en el cuidado de la salud, a raíz de la aparición del Covid-19. También se explica el propósito del puesto, describiendo hacia donde se orienta el ejercicio profesional y se detalla de forma específica las funciones asignadas en el área de Servicio Social.

El tercer capítulo, explica las principales teorías y enfoques que se adoptan para el desarrollo del trabajo social organizacional, relacionando estos fundamentos teóricos con el desempeño laboral. Otro punto importante que se trata en este capítulo es la descripción de las principales acciones, metodologías y procedimientos puestos en práctica durante la experiencia profesional.

En el cuarto capítulo, se detalla las principales contribuciones a partir del ejercicio profesional, describiendo los alcances y logros alcanzados en el área organizacional, el cual servirá para la orientación y dirección del desempeño profesional de otros trabajadores sociales.

A modo de acotación final, se establece las conclusiones y recomendaciones del trabajo académico de experiencia profesional, que rescata los aspectos más relevantes de todo el proceso del desempeño laboral. En tal sentido las conclusiones representan las generalizaciones de aspectos fundamentales de la práctica profesional y las recomendaciones constituye los aportes para la mejora de dicha práctica.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la empresa o institución

1.1.1 Descripción del servicio (actividad comercial)

La inmobiliaria Siglo 2000 con RUC 20512320628, se dedica al rubro de la compra, venta y alquiler de inmuebles, tales como: terrenos, casas, departamentos, oficinas, locales, stands u otros. Este rubro de negocio es muy demandado y se obtiene grandes ganancias, dando trabajo a muchas personas cuando se trata de construir nuevas propiedades. En tal sentido se configura como una empresa rentable que gana dinero a través de la inversión en bienes raíces y la gestión en la venta de propiedades.

La compañía inmobiliaria se dedica a obtener una comisión como ganancia de sus operaciones al ayudar a vender las propiedades, en este sentido se requiere hacer una negociación con el dueño a fin de establecer un porcentaje. De otro lado, la inmobiliaria también obtiene ganancias al comprar las propiedades y revenderlas, añadiéndoles una sobrevaloración sobre el precio adquirido.

También la empresa inmobiliaria se dedica a adquirir propiedades a un bajo costo para luego arreglarlas o mejorarlas con la finalidad de alquilarlas, de esta forma genera un ingreso permanente. El negocio de las empresas inmobiliaria consiste en sacar el máximo provecho a los inmuebles que adquiere. Otra forma de generar dinero consiste en animar y convencer al dueño de una casa o terreno para que se asocien, donde el dueño pone la propiedad y la inmobiliaria hace los cambios, ampliación y mejoras para alquilar, independizar y luego vender.

Esta empresa se caracteriza por estar constantemente en la búsqueda de oportunidades de negocio de propiedades, a través de los remates judiciales, avisos de ofertas de ocasión donde contactan con el mismo dueño para negociar incluso una mayor rebaja, también localizan algunas propiedades que presentan problemas hipotecarios para comprarles la deuda y reconocerles un importe adicional al dueño que no es muy alto con tal de quedarse con la propiedad.

La empresa inmobiliaria Siglo 2000 ha ido creciendo paulatinamente y aspira alcanzar la solidez y reconocimiento en el mercado, para lanzarse a realizar proyectos más grandes, que requieren de una gran inversión. Conocedores que la inversión en propiedades es rentable y no existe grandes riesgos, la empresa se dedica a captar las opciones más favorables.

La inmobiliaria cuenta con un personal comprometido que vela por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, buscando hacer atractivas las propuestas de alquiler o venta de propiedades, para que capte el interés de los compradores o arrendadores. Al respecto, los encargados de la representación comercial manejan amplias habilidades sociales con el propósito de empatizar con los clientes potenciales.

La inmobiliaria Siglo 2000 es una persona jurídica, organizada como una sociedad anónima cerrada, la cual posee una responsabilidad limitada y no pone en riesgo el patrimonio personal de los socios, viene funcionando desde hace 15 años, desde el año 2006. Esta empresa es calificada por SUNAT como buen contribuyente por cumplir con todas sus obligaciones fiscales y de esta forma se ayuda al desarrollo del país. Se encuentra empadronada en el Registro Nacional de Proveedores, lo cual le permite hacer contrataciones con el estado.

La empresa Siglo 2000 tiene como principal fuente de ingresos la rentabilización por alquileres de una galería comercial, esto constituye un movimiento fluido de manera mensual. Sabemos que los alquileres de stands para negocios son muy requeridos por generar fuente de ingresos para las personas, más aún cuando se encuentra en un lugar estratégico, como lo es el centro de Lima.

En razón de eso es que la inmobiliaria adquirió esta galería constituida por 245 stands, los cuales arrienda entre los valores de 645 soles hasta 2500 soles, además cobra un gasto fijo significativo para cuestiones de mantenimiento. Obteniendo un ingreso mensual de aproximadamente 250 000 soles mensual, lo cual va rentabilizando para invertir en otros inmuebles, de manera que con el tiempo, se convierta en una compañía inmobiliaria seria y sólida en nuestro país y a nivel internacional.

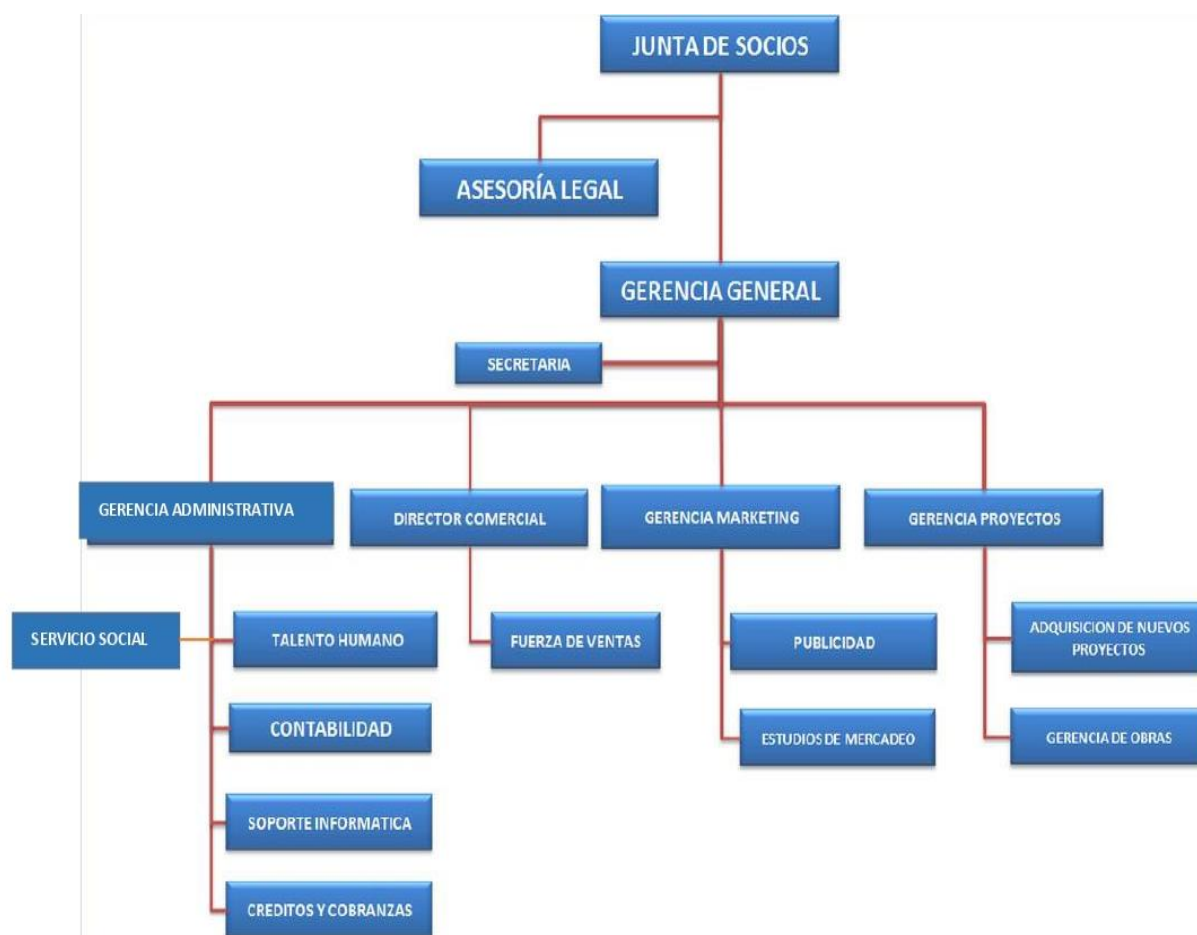


Figura 1. Organigrama de la Empresa Inmobiliaria Siglo 2000

En el organigrama podemos ver que la empresa tiene a la cabeza a la Junta de socios quienes son los dueños de la inmobiliaria y tienen participación en razón de la cantidad de acciones adquiridas. Debido a la actividad que realiza la empresa requieren de una gerencia que los represente, la cual vela por los intereses de los socios y deben rendirle cuenta a la Junta de socios periódicamente o cada vez que estos lo soliciten. Tanto la junta de accionistas como la gerencia general requieren de permanente asesoría legal para tomar decisiones asertivas.

La gerencia general necesita del apoyo permanente de la secretaría, la cual tiene toda la documentación en orden, las citas agendadas y ordenadas; además sirve de medio de comunicación entre la gerencia general con las demás gerencias. Aparte de la gerencia general, existe cuatro áreas importantes que son sus apoyos de esta, como:

gerencia administrativa, dirección comercial, gerencia de marketing, gerencia de proyectos.

Precisamente dentro de la gerencia administrativa se encuentra el área de servicio social que sirve de apoyo al área de talento humano; ambas áreas mantienen una coordinación y comunicación constante, trabajando a favor de los trabajadores de la empresa. Frente a la pandemia del Covid-19 sus esfuerzos se han redoblado para atender los múltiples casos presentados. Dentro de la gerencia administrativa también consta el área de contabilidad, soporte e informática, créditos y cobranzas.

La Dirección comercial tiene como función impulsar las ventas y alquileres de las propiedades adquiridas por la compañía inmobiliaria, a través de las estrategias de negociación y convencimiento dirigida hacia los clientes. Esta área da vida y movimiento a la empresa pues de esta depende que haya ingresos fluidos y se cierren las ventas y contratos de alquiler.

La gerencia de marketing se encarga de la publicidad para tener visibilidad en el mercado inmobiliario, desarrolla el estudio de mercado, la proyección de crecimiento, analiza el movimiento comercial; de manera que emplea las mejores estrategias para captar la atención del público interesado.

Finalmente, la gerencia de proyectos tiene a su cargo el proponer nuevos proyectos que representen buenas oportunidades, adquirir propiedades que sean rentables para la compañía inmobiliaria.

1.1.2 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico

La empresa inmobiliaria se ubica en la Av. Nicolas Ayllón Nro. 212 en el Cercado de Lima, muy cerca del Hospital 2 de Mayo, a un par de cuadras. Esta posición estratégica se debe a que es un lugar céntrico de bastante movimiento comercial, allí tiene su oficina y a la vez gestionan el alquiler de las galerías que se encuentra en el mismo sitio.

Los interesados contactan de manera rápida, tiene acceso fluido ya que conecta hacia los distintos puntos de la ciudad. Alrededor se ubica una serie de galerías comerciales, importadoras, también se encuentra cerca del gran mercado central, donde miles de personas acuden a diario.

El Cercado de Lima se caracteriza por ser un distrito popular, donde la mayoría de personas acuden en busca de oportunidades de negocio, de compra y venta de artículos, también está representado por el centro histórico. De otro lado, es una zona que ha crecido también en la oferta de proyectos inmobiliarios, siendo muy cotizados, pues al estar en una zona céntrica, las personas lo consideran como un lugar estratégico para desplazarse hacia su trabajo, centro de estudios, etc.



Figura 2. Plano de ubicación del local de la Inmobiliaria Siglo 2000

A partir de la pandemia la situación socioeconómica de la inmobiliaria Siglo 2000 se ha visto afectada pues la fuente principal de ingresos que lo constituye el

alquiler de los stands de la galería ubicada en el centro de Lima, se ha visto reducido drásticamente pues muchos de las personas que alquilaban decidieron cerrar sus negocios y prescindieron del uso de los stands, pues encontraron una nueva oportunidad en las ventas por internet.

A partir del segundo trimestre del año 2020, los negociantes han sufrido un fuerte golpe en su economía, pues tuvieron que cerrar sus negocios hasta aproximadamente el final del primer semestre del año, retornando a un movimiento lento en sus operaciones comerciales, pues la población por un tema de emergencia sanitaria, redujeron las compras y adquisiciones.

Al respecto, Piñán, líder de negocio inmobiliario de BBVA en Perú, comenta: ‘‘La cuarentena nos está dejando grandes enseñanzas desde el ámbito inmobiliario y entre las más importantes está buscar la eficiencia de los espacios (Castillo, 2020). Esto quiere decir que por el tiempo demandante que las personas pasan en sus hogares, lo que se requiere son nuevas alternativas muy funcionales dentro de la casa u departamento, de forma que el cliente se sienta satisfecho.

Dicha situación afecta directamente a la empresa inmobiliaria Siglo 2000, por el tema de la baja demanda en los alquileres y porque en general, no era oportuno adquirir nuevos inmuebles porque las personas restringieron la compra de propiedades, por un tema de resguardo de su economía. En tal sentido, el rubro inmobiliario sufrió un duro revés en sus operaciones.

Como resultado de la crisis económica motivado por la pandemia, la empresa inmobiliaria Siglo 2000 ha tenido que presentar propuestas más atractivas y económicas, para convencer a las personas en invertir en el alquiler de los stands. También ha desarrollado una publicidad constante con la finalidad de estar presente en la mente de las personas interesadas.

1.1.3 Actividad general o área de desempeño

El área de servicio social funciona como un apoyo directo del área del talento humano, enfatizando en lograr el bienestar de los colaboradores, creando una serie de

programas en favor del aseguramiento de adecuadas condiciones de vida laboral. De esta manera, los trabajadores se sienten motivados y seguros en el desarrollo de sus actividades diarias. Frente a la pandemia del Covid-19 se ha implementado sobre todo los programas de seguridad en el trabajo, programas de control y monitoreo de la salud, programas de extensión de beneficios sociales a los trabajadores de la empresa.

El trabajo social en la empresa está orientado a toda aquella actividad organizada y sistematizada, que busca ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores dentro de la empresa. Dicho objetivo se logra mediante la utilización de técnicas y métodos de intervención, los cuales están destinados a permitir que trabajadores, grupos y colectividades de trabajo hagan frente a las necesidades. (...) Además, se busca que a través de una acción cooperativa, se mejore las condiciones económicas y sociales. (Centro de Estudios Trabasse, 2016)

En tal sentido, el área de servicio social ve la flexibilización de las relaciones de trabajo, la personalización del sistema de retribución, la asignación de los beneficios sociales a los trabajadores. Esta área es importante para la empresa, porque los trabajadores cuando requieran solucionar algún problema que ponga en riesgo su integridad, acudirá a esta en busca de ayuda.

Las aportaciones y eficacia que el Trabajo Social ofrece a las empresas evidencian su importante labor frente al reto de detectar las necesidades de cada época, resolver múltiples realidades y adaptar su intervención a los problemas coyunturales, incluido un entorno de emergencia. Más ahora en medio de una pandemia mundial asume responsabilidades de mayor magnitud y gran impacto social, tratando de proteger a los trabajadores frente a un caso de infección o de alguien de su familia. (Castro, 2020)

Las funciones se han multiplicado en el área de servicio social, debiendo enviar informes y reportes continuamente, atendiendo no solo a las necesidades de sus trabajadores sino también a la de sus clientes, porque la empresa inmobiliaria Siglo 2000 al tener un inmueble que genera ingresos mensuales por alquileres, ha tenido que atender los casos sociales de algunos arrendatarios que por motivo de enfermedad,

cierre temporal o fallecimiento, no han podido cumplir con su obligación económica mensual del pago del alquiler.

Mediante el análisis de los casos presentados en la oficina de servicio social, se realiza el respectivo análisis y verificación de los casos que requieren ayuda social, para dispensar o condonar la deuda de los arrendatarios, haciendo evidente su rol de agentes transformadores del cambio en una sociedad muy golpeada por la pandemia del Covid-19. En tal sentido, el área de servicio social dirige sus funciones hacia los grupos de interés internos y externos, cumpliendo los principios éticos de la carrera de trabajo social, coadyuvando a que las personas se sientan que pertenecen a entornos seguros, donde prima los valores fundamentales de compromiso, responsabilidad, solidaridad.

1.1.4 Misión y visión

Barraza (2019), afirma que la misión es lo que la organización desea lograr en un periodo determinado de tiempo, respondiendo a la pregunta ¿Qué cosas se hace?, por lo cual se alude al presente de la empresa. Mientras que la visión describe sus planes futuros de la empresa, consiste en visualizar lo que le gustaría ser en algunos años.

❖ **Misión:**

Promover productos inmobiliarios de alta calidad, destinados a mejorar calidad de vida de nuestros clientes, impactando positivamente en el desarrollo de las ciudades, así mismo como en el desarrollo profesional y humano de nuestros colaboradores. Ser una empresa sostenible en el tiempo, que brinde la mayor seguridad de su inversión a nuestros clientes.

❖ **Visión:**

Ser la empresa de desarrollo inmobiliario más confiable en el mercado peruano, ofreciendo las mejores soluciones en cuanto a ventas de bienes inmuebles y alquiler de stands, lograr cumplir y alcanzar las expectativas de nuestros clientes, manteniendo e incrementando el nivel de confianza para generar una buena relación comercial.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. Actividad profesional desarrollada

La actividad desarrollada como profesional de la carrera de trabajo social consiste en ayudar en las necesidades que presenten los trabajadores de la inmobiliaria Siglo 2000 de índole personal y familiar. Gestionando se les otorgue las prestaciones sociales de acuerdo a ley, que contenga la situación de crisis sanitaria que se vive con bastante énfasis en nuestro país.

Frente a la pandemia del COVID-19, los trabajadores sociales, como colectivo experto en enfrentar situaciones complejas, ha venido haciendo frente a esta situación con profesionalidad, responsabilidad deontológica y social, coordinando con otras instituciones, para dar respuesta a los trabajadores y sus familias, atendiendo sus solicitudes y consultas a través del teléfono y medios telemáticos. De esta forma se reduce el riesgo de contagio y solo en casos muy necesarios o urgentes se tiene que asistir a la oficina central ubicada en el centro de Lima.

Los profesionales del Trabajo Social están encargados de dar acompañamiento emocional y técnico a los colaboradores, gestionando prestaciones, informando de los recursos que los beneficien, realizando seguimientos de las situaciones, articulando los recursos ya existentes y poniendo en marcha los que se han ido creando, mediante la coordinación con el área del talento humano y otras organizaciones con las que se ha suscrito un convenio. (Heras, 2020)

La actividad profesional permite poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante los cinco años de formación profesional, desarrollando las capacidades técnicas y procurando a que los grupos progresen y obtengan bienestar. En el ámbito de la atención a los colaboradores se les escucha y atiende oportunamente para que no corran algún riesgo a nivel individual o grupal, tal es el caso, como cuando uno de los trabajadores sale positivo en Covid-19 y se tiene que avisar al jefe y compañeros del área para que hagan su respectivo despistaje, atendiendo rápidamente a los descansos médicos.

El ejercicio profesional tiene que ver bastante con la aplicación de la normativa vigente en la legislación laboral peruana, haciendo de conocimiento a los gestores de la empresa de los derechos y beneficios que deben cumplir con sus trabajadores para no caer en falta. Así mismo, brindando la información completa y oportuna cada vez que los trabajadores lo soliciten, atendiendo sus demandas de forma individual o en ocasiones de forma grupal, cuando lo canalizan por el Sindicato de trabajadores.

Las habilidades de empatía, comunicación, negociación, son muy importantes en el ejercicio profesional del trabajador o trabajadora social, buscando siempre unificar criterios y proponer programas que contribuyan al bienestar de los trabajadores de la empresa Siglo 2000; para esto se debe exponer el objetivo, los beneficios, los recursos que se requerirá, el tiempo en que podrá evidenciar los resultados. Todo lo expuesto debe ser aprobado por la Gerencia general y debe coordinarse esfuerzos con el área de talento humano.

De la atención oportuna depende que se satisfaga las necesidades de los trabajadores y que en medio de una pandemia sanitaria no se generalice un contagio masivo en la empresa. Se debe resguardar los intereses y bienestar de la fuerza de trabajo que dinamiza y da vida a la empresa, que son los colaboradores o trabajadores.

Por otro lado, también como un acto de responsabilidad social se brinda el apoyo a los clientes frecuentes que son los arrendatarios frente a una situación de crisis por la enfermedad del Covid-19, pues algunos han fallecido y otros han enfermado. Mediante el análisis y corroboración de la información presentada se realizó algunas excepciones en el pago de alquileres.

Se realizaron las gestiones respectivas ante EsSalud, para la acreditación de los familiares directos de los trabajadores de la inmobiliaria Siglo 2000, de esta manera se contribuye al bienestar familiar que no están exentos de enfermarse. También se realizaron los informes respectivos a la gerencia administrativa para que tenga conocimiento de las actividades realizadas en el área de Servicio Social.

En términos generales, se adquirió destrezas y habilidades puestas al servicio del grupo de interés principal para la empresa, que son los trabajadores, se desarrollaron

programas de intervención eficaces frente a la pandemia del Covid-19. Se recogió sugerencias y opiniones de los mismos trabajadores para integrarlos en los programas diseñados, además se tiene permanente actualización de los decretos, resoluciones del Ministerio de Trabajo y Promoción Social, EsSalud, entre otros.

El éxito en el desarrollo de las actividades es tomar decisiones oportunas en favor de los trabajadores que permita garantizar adecuadas condiciones de vida laboral, creando un ambiente cálido y agradable, transmitiendo emociones en las comunicaciones, previniendo los peligros y riesgos a los que están expuestos.

Definitivamente la actividad profesional desarrollada enriquece al aspecto humano, social, profesional apuntando a un mayor crecimiento y un desenvolvimiento de calidad y con calidez hacia los demás. El profesional de la carrera de trabajo social, aúna esfuerzos con otros profesionales del área insertados en otras entidades, compartiendo experiencias y buenas prácticas para poder replicarlo en el área de trabajo.

Las intervenciones desarrolladas como trabajadora social están orientadas a la prevención y cuidado de la salud frente al Covid-19, capacitaciones para cumplir los protocolos de seguridad en el trabajo, talleres para controlar el estrés laboral, organización de campañas de salud en la galería Siglo 2000, entre otras. A continuación, se detalla algunos de los programas de intervención ejecutados por el área correspondiente.

Tabla 1.

Programa de Intervención Social en el área preventiva de la salud

Nombre del Programa	“Cuidando la salud organizacional frente al Covid 19/SARS-CoV-2”
Objetivo General	Adoptar medidas de cuidado personal y grupal en el desarrollo de las actividades laborales, para reducir el riesgo de contagio del SARS-CoV-2.

Objetivos Específicos	<p>i. Proponer medidas de cuidado personal para resguardar el bienestar organizacional y familiar.</p> <p>ii. Practicar las medidas de cuidado establecidas para el cuidado de la salud debido al SARS-CoV-2.</p>
Justificación	<p>El mundo laboral se ve afectado drásticamente por la alta tasa de contagios del SARS-CoV-2, que viene causando un alto ausentismo y rotación laboral, debido al impacto negativo sobre la salud de los trabajadores. La empresa inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., debido a esta crisis sanitaria adopta responsablemente el cumplimiento de medidas de prevención y cuidado de la salud de sus colaboradores, haciéndolos partícipes responsables de una nueva modalidad de trabajo, donde prevalece el respeto por las normas, la comunicación oportuna y la práctica de actitudes positivas en el trabajo.</p> <p>De manera conjunta se asume una nueva cultura organizacional orientado al cuidado y la preservación de la salud de todos sus integrantes, para dar continuidad a los proyectos y objetivos comunes, el cual se busca brindar una mejor calidad de vida para todos.</p> <p>El propósito de la empresa, direccionado a través del área del Talento Humano y Servicio Social, se fundamenta en el cuidado integral de los trabajadores dentro del entorno laboral, para trabajar con seguridad, confianza y dinamismo.</p>
Desarrollo de actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó la invitación a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa a través de sus correos personales y corporativos, invitándoles al taller. ✓ También los jefes de cada área comunicaron verbalmente el evento a desarrollarse a sus equipos de trabajo. Motivando a la participación. ✓ Se realizó en tres grupos distintos este evento, para evitar la concentración de personas en un mismo espacio. De esa forma se respetó también el distanciamiento social. El

	<p>evento se llevó a cabo en una sala de convenciones alquilada por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Se dio la bienvenida en los días respectivos a cada grupo, se ubicó a los participantes a una distancia de metro y medio entre cada silla. Teniendo en una ubicación estratégica una gigantografía que alude a la prevención del Covid-19.✓ Se solicitó el uso obligatorio de las mascarillas KN-95, la cual se entregó al ingresar al evento a cada participante. También se les entregó un frasco pequeño de alcohol en gel.✓ Se transmitió un video de las formas de contagio más comunes en el trabajo, según varios casos afines a su área de trabajo (administrativo u operativo).✓ Se pidió su contribución con ideas que prevengan esas situaciones de contagio en la empresa inmobiliaria.✓ Se anotó las propuestas en la pizarra acrílica para debatirlas y seleccionar las más pertinentes.✓ Se explicó algunas medidas efectivas que se viene aplicando en otros países, para controlar la pandemia en el entorno laboral.✓ Luego se pidió debatan en equipos del área afín, formando equipos de 6 integrantes, para que propongan los mecanismos de control para el cumplimiento de las medidas de seguridad en el trabajo.✓ Un participante de cada equipo sale a exponer sus propuestas anotadas en un papelote, la cual de acuerdo a su creatividad presenta rótulos de hojas de color.✓ El área de Servicio Social se compromete a plasmar por escrito las propuestas más adecuadas y plasmarlo en cartillas informativas y el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo, para que sea del conocimiento formal y se aplique en cada área.✓ Se facilitó los canales de comunicación para que en caso de una sospecha o confirmación de Covid-19 en algún
--	---

	<p>trabajador, este hecho sea informado de inmediato, con el propósito de aplicar las medidas de contingencia.</p> <p>✓ Se les despide agradeciéndoles por su participación y se les entrega una careta acrílica a cada uno de los participantes.</p>
Recursos utilizados	<p>✓ Sala de convenciones</p> <p>✓ Sillas</p> <p>✓ Gigantografía</p> <p>✓ Mascarillas KN-95</p> <p>✓ Frascos de alcohol en gel</p> <p>✓ Equipo multimedia</p> <p>✓ Puntero laser</p> <p>✓ Pizarra acrílica</p> <p>✓ Plumones</p> <p>✓ Papelotes</p> <p>✓ Hojas de color (arco iris)</p> <p>✓ Limpiatipo</p> <p>✓ Caretas acrílicas</p>
Actitudes desarrolladas	<p>✓ Compromiso</p> <p>✓ Responsabilidad social</p> <p>✓ Respeto</p> <p>✓ Compañerismo</p> <p>✓ Comunicación efectiva</p> <p>✓ Participación activa</p>
Resultados obtenidos	<p>✓ Los trabajadores adoptaron una conciencia social del cuidado especial frente al virus SARS-CoV-2, de manera individual y grupal en el entorno de trabajo, para así salvaguardar su salud y sus puestos de trabajo.</p> <p>✓ Se registro poca rotación y ausentismo laboral debido al fiel cumplimiento de las normas de seguridad en el trabajo.</p> <p>✓ Se realizo las gestiones administrativas de forma rápida y oportuna ante la sospecha de algún caso de contagio de un trabajador.</p>

Tabla 2.

Programa de Intervención Social de capacitación en protocolos sanitarios

Nombre del Programa	“Conociendo los nuevos protocolos sanitarios en el desarrollo del trabajo”
Objetivo General	Aplicar los protocolos sanitarios de forma adecuada en el desarrollo de las actividades laborales diarias, para evitar el contagio del SARS-CoV-2.
Objetivos Específicos	<p>i. Conocer e interiorizar los nuevos protocolos sanitarios en medio de la pandemia del Covid-19, para desarrollar un trabajo seguro y consciente.</p> <p>ii. Desempeñar sus funciones laborales cumpliendo estrictamente los protocolos sanitarios para cuidar la integridad individual, grupal y familiar.</p>
Justificación	<p>Las empresas de los diferentes sectores se han visto afectados por la propagación del SARS-CoV-2, teniendo como resultado la paralización de sus actividades durante el segundo trimestre del periodo 2020, creando una recesión económica. Esta situación afecta no solo a las empresas sino también a los trabajadores y sus familias, por eso, se requiere de forma urgente adoptar protocolos sanitarios para el desarrollo de las actividades laborales diarias, con el propósito de dar continuidad a la actividad económica del rubro inmobiliario.</p> <p>En el establecimiento de los nuevos protocolos sanitarios se tiene como marco orientador a las disposiciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de Salud y Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de esta forma se cumple responsablemente con el cuidado de la salud de los miembros que forman parte de la organización.</p> <p>La empresa inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., considera importante el bienestar e integridad de cada uno de sus miembros porque son ellos quien dan vida a la empresa, a través de su dedicación, esfuerzo y trabajo. En tal sentido, se capacita</p>

	<p>a los trabajadores para aplicar los nuevos protocolos sanitarios en el desarrollo de sus labores.</p>
<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó la invitación a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa a través de mensajes de texto al celular, correos personales y corporativos, enviándoles un link para unirse al Zoom el fin de semana, en el horario nocturno. ✓ El Gerente General inaugura el taller de capacitación, haciendo mención de la finalidad que este tiene y la importancia de su aplicación en el entorno de trabajo. Luego le cede el turno a la trabajadora social, para el desarrollo dinámico de todo el taller. ✓ La trabajadora social inicia dando las indicaciones a los trabajadores para su participación en Zoom, como levantar el icono de la manito cada vez que quieran opinar, respetar los turnos, tener sus micrófonos bloqueados durante la explicación del taller, renombrarse con sus nombres completos. ✓ Se transmite videos de las buenas practicas que han adoptado otras organizaciones del rubro inmobiliario en el ámbito nacional e internacional. ✓ Se explica la función y barrera que cumple cada equipo de protección personal (EPP), contra el virus del SARS-CoV-2. Haciendo las demostraciones de la forma correcta de su uso. ✓ Se explica los nuevos protocolos sanitarios, diferenciando las normas tanto para el personal administrativo como para el personal operativo.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

NIVEL I

Personal administrativo: secretarías y admisión de consulta externa
 Profesionales en las áreas de Psicología, Nutrición, Trabajo Social, Informática y Estadística
 Ayudantes de enfermería, maestros/as, bodega y farmacia, ambulancias que no transportan casos sospechosos o confirmados y Unidades.



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se tomo como ejemplo algunos casos de contagio presentado en algunos trabajadores (sin decir nombres) de la empresa inmobiliaria y las consecuencias obtenidas en su salud, trabajo y familia. ✓ Se indico que, al ingresar y salir de la empresa u obra del proyecto, se les tomara la temperatura y se les echara alcohol en las manos para su desinfección. También se les explico sobre el correcto lavado de manos. ✓ De la misma forma ante el reporte de alguna sospecha de contagio, siempre que el colaborador se encuentre en las instalaciones de la empresa, se le evaluara su saturación con el oxímetro. ✓ Se dio a conocer que de la misma forma al tener contacto con algún cliente o proveedor que visite las instalaciones se les realizara la desinfección a estos. ✓ Luego se solicita la participación de los trabajadores para conocer sus opiniones y perspectivas sobre los protocolos a ejecutar. ✓ Se toma en cuenta sus opiniones y se responde las dudas que tienen los trabajadores. ✓ Se felicita la predisposición de adoptar estas nuevas medidas sanitarias como parte de la responsabilidad que se tiene con cada uno de los grupos de interés internos. ✓ El área de Servicio Social se compromete a gestionar la entrega oportuna de los equipos de protección personal, a cada jefatura de área para la entrega a los trabajadores. ✓ Finalmente, se les despide agradeciéndoles por su participación y se proyecta la canción de Diego Torres “Color Esperanza”, a la cual se pide se haga seguimiento con las palmas.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sala de Zoom ✓ Internet ✓ Parlantes

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mascarillas KN-95 ✓ Termómetro digital ✓ Frasco de alcohol ✓ Caretas faciales ✓ Oxímetro
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad social ✓ Respeto ✓ Tolerancia ✓ Resiliencia ✓ Compromiso ✓ Participación activa
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los trabajadores cumplieron cabalmente el nuevo protocolo sanitario dentro de la empresa inmobiliaria para evitar el contagio del virus SARS-CoV-2. ✓ Los jefes de área entregaron puntualmente los equipos de protección personal (EPP) y monitorearon el desenvolvimiento de los trabajadores en relación al cumplimiento del protocolo sanitario.



Figura 3. Protocolo para el lavado de manos

Tabla 3.

Programa de Intervención Social de gestión de campañas sanitarias

Nombre del Programa	“Gestionamos campañas de despistaje del virus SARS-CoV-2 para el aseguramiento de la salud de los trabajadores”
Objetivo General	Aplicar pruebas moleculares y/o de antígeno a los trabajadores de forma periódica, para descartar el contagio del SARS-CoV-2.
Objetivos Específicos	<p>i. Descartar posibles casos positivos de Covid-19 (SARS-CoV-2) en los trabajadores, con la finalidad de evitar la propagación en el entorno laboral.</p> <p>ii. Contribuir a la salud y bienestar de los trabajadores mediante controles periódicos de salud frente al Covid-19, para que de forma inmediata el trabajador pueda recibir asistencia médica.</p>
Justificación	<p>El Ministerio de Salud aprobó lineamientos que deberán cumplir los empleadores frente a la reactivación de sus actividades, siendo una de ellas la toma de pruebas rápidas o moleculares a los trabajadores que se reincorporen al trabajo o aquellos que estén en riesgo permanente de contraer el coronavirus. (CONFIEP, 2020)</p> <p>Al respecto, la empresa inmobiliaria Siglo 2000 asume con mucha responsabilidad social este lineamiento enfocado en dos directrices, la primera beneficia a los trabajadores que ejecutan labores internas para la organización como asesores comerciales, encargados de proyectos y obras. El segundo enfoque está orientado hacia el grupo de interés externo como son los arrendatarios de los stands de la Galería Siglo 2000, quienes reportan un flujo mensual a la inmobiliaria a través del pago de alquileres.</p> <p>Dirigido hacia ambos grupos se organiza campañas periódicas de descarte del virus SARS-CoV-2, a fin de mantener un equilibrio entre la salud y las operaciones comerciales que</p>

	<p>permiten dar dinamicidad a la empresa, con un alto compromiso de servicio y ayuda social, para contrarrestar a este temible virus que viene cobrando la vida de miles de peruanos.</p>
<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El área de Servicio Social envía la solicitud de cotización a varios laboratorios autorizados en Lima, para suministrar esta prueba de detección del SARS-CoV-2, de manera que se pueda elegir el presupuesto más beneficioso. ✓ La trabajadora social elabora un Informe de cotización que eleva a la secretaria para que se haga llegar al Gerente General y este otorgue la aprobación del laboratorio con el cual finalmente se realizara el contrato. ✓ Una vez obtenida la aprobación, se coordinará día, hora, lugar y cantidad de pruebas a suministrar. ✓ Se comunica con anticipación a los trabajadores para que se apersonen al laboratorio a que se saquen su prueba Covid. ✓ De otro lado, con los arrendatarios de la galería, se establece un día y horario más libre para que el personal de salud del laboratorio tome las pruebas en un espacio desocupado y de libe tránsito dentro de la galería. ✓ Se comunica a las personas que se sacaron la prueba, que se espera la emisión de los resultados del laboratorio en un plazo de 48 horas. Luego de esto, el mismo laboratorio emitirá los resultados al celular y correo indicado por las personas involucradas. ✓ En caso se registre algún caso positivo, el laboratorio informa de inmediato al área de Servicio Social, para que tome cartas en el asunto. ✓ El área de Servicio Social se comunica de inmediato con los trabajadores y arrendatarios que dieron positivo al Covid, para orientarlos sobre las medidas que deben adoptar en pro del cuidado personal y colectivo.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El área de Servicio Social realiza el monitoreo de todos esos casos, hasta que el período crítico haya pasado y puedan reincorporarse a sus funciones. ✓ De manera mensual se realiza este control y chequeo de la salud, incidiendo en los grupos de más alto riesgo. ✓ Finalmente, después de cada campaña de salud frente al Covid-19 que se ejecuta se redacta un informe sobre los alcances, incidencias y otros aspectos relevantes de la actividad.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de cotización ✓ Informe de cotización ✓ Informe de aprobación del laboratorio ✓ Recursos económicos propios de la empresa ✓ Pruebas moleculares ✓ Alcohol ✓ Informe de resultados de la campaña de salud
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsabilidad social ✓ Honestidad ✓ Respeto ✓ Compromiso ✓ Previsión
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se diagnóstico varios casos del virus SARS-CoV-2, derivando al descanso inmediato y monitoreo permanente del estado de salud de los trabajadores. ✓ Los trabajadores mostraron satisfacción con la campaña de salud periódica, reforzando los lazos entre la empresa inmobiliaria y los colaboradores. ✓ Los clientes externos (arrendatarios), estrecharon vínculos con la empresa inmobiliaria Siglo 2000, continuando con el desarrollo de su actividad comercial; toda vez que se reemplaza o cierra el stand de no encontrar alguien que se encargue de las ventas.



Figura 4. Laboratorios aptos para despistaje del Covid-19

Tabla 4.

Taller de Intervención para el Manejo del estrés

Nombre del Programa	“Manejo del estrés ante a la crisis sanitaria”
Objetivo General	Desarrollar estrategias de afrontamiento favorables en los trabajadores para controlar y reducir el estrés laboral debido al Covid-19.
Objetivos Específicos	<p>i. Identificar estrategias de afrontamiento centrado en el problema para contrarrestar el estrés laboral debido al Covid-19.</p> <p>ii. Practicar de forma permanente adecuadas estrategias de afrontamiento para reducir el estrés laboral por el Covid-19.</p>
Justificación	Los trabajadores de los distintos sectores empresariales se han visto afectados en su salud mental debido a la aparición del virus SARS-CoV-2, responsable de un alto número de contagios y muertes en el mundo.

	<p>La forma de trabajo ha adoptado nuevos mecanismos y formas para seguir desarrollándose durante el periodo 2020, pero aún así es inevitable ser proclives a infectarse con el temible virus, pues este se encuentra en diferentes entornos en los que interactúan las personas.</p> <p>La actual situación pandémica conlleva a un alto y moderado nivel de estrés que se refleja en el entorno laboral, demostrado en el comportamiento desconfiado, dubitativo, pensativo, hostil de los trabajadores, pues estos, tienen sus propios problemas en sus familias, donde también se viven con el miedo a la enfermedad y sus consecuencias. Por lo general, existe un conocido cercano o integrante de la familia que se ha infectado con el virus, llegando a estar en estado grave o incluso perder la vida, lo que origina tristeza, preocupación, miedo e inseguridad en los trabajadores.</p> <p>La empresa inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C., concedora del malestar psicológico que padecen los trabajadores, adopta el compromiso con su bienestar integral y ejecuta un programa de empoderamiento de estrategias de afrontamiento centrado principalmente en el problema para reducir el estrés laboral debido a la pandemia del Covid-19.</p>
<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó la invitación a los colaboradores de todas las áreas de la empresa a través de mensajes de texto al celular, correos personales y corporativos, página web institucional y comunicado directo de sus jefes de área. ✓ El taller es dirigido por la trabajadora social y una psicóloga organizacional, quienes dan la bienvenida en dos turnos, el primer turno para los trabajadores operativos y el segundo turno para los trabajadores administrativos. ✓ Las sillas están presentadas en media luna y aun distanciamiento prudencial de metro y medio.

	<ul style="list-style-type: none">✓ Se inicia la sesión proyectando una imagen de paisaje natural agradable con la frase: “Los tiempos difíciles nos ayudan a apreciar los tiempos felices”.✓ Se pide cerrar los ojos por tres minutos y reflexionar sobre un momento agradable o feliz, se avisará cuando abrirlos dando un aplauso. Se pone una música de fondo instrumental de relajación.✓ Luego se les da la señal para abrir los ojos y se les pregunta: ¿Cómo se sintieron? ¿Cuán feliz les hace recordar ese instante? ¿Cómo podrían ser felices en estos tiempos?✓ Se proyecta a través de la multimedia un video de la integración familiar como beneficio en medio de la pandemia.✓ Se pregunta: ¿Cómo podemos fortalecer el vínculo afectivo familiar durante el aislamiento?, se entrega un cuarto de hoja de color para que escriban su respuesta y lo coloquen en un mural en forma de árbol grande colocado en la pared del auditorio.✓ La trabajadora social lee las respuestas y felicita las sugerencias planteadas.✓ Luego se trasmite otro video acerca de las estrategias de afrontamiento que ayudan a controlar el estrés. Se comenta luego de esto acerca de casos difíciles de personas que sufrieron la pérdida de un familiar o les dio el Covid-19 y lograron superarlo.✓ Se les pide de forma voluntaria que compartan alguna situación difícil surgida después del inicio de la pandemia y cómo lo superaron.✓ Se especifica de las características e importancia de las estrategias de afrontamiento centrado en el problema y centrada en la emoción. Se brinda algunos ejemplos prácticos.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se plantea la pregunta: ¿Qué estrategias o acciones aplicarías para evitar el estrés en el trabajo?, colocan su respuesta en un cuarto de hoja de color en el mural. ✓ La psicóloga selecciona algunas ideas más pertinentes, las refuerza en su modo de aplicación y recomienda su uso. ✓ Finalmente, se culmina el taller entonando la canción “La vida es un carnaval”, de Celia Cruz.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sala de convenciones ✓ Sillas ✓ Equipo multimedia ✓ Puntero laser ✓ Mural del árbol ✓ Plumones ✓ Hojas de color (arco iris) ✓ Limpiatipo ✓ Internet
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía ✓ Escucha activa ✓ Respeto ✓ Tolerancia ✓ Resiliencia ✓ Solidaridad ✓ Compañerismo ✓ Participación activa
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los trabajadores evidenciaron una conducta asertiva, más cordial y comunicativa con sus compañeros y jefes durante el desarrollo de sus actividades laborales. ✓ Los jefes de área mostraron un mayor acercamiento y preocupación por los integrantes de su equipo de trabajo, para conocer su estado emocional.



Figura 5. Frase motivadora del Taller de estrategias de afrontamiento

2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

El propósito del área de servicio social es promover y coadyuvar al bienestar integral de todos los trabajadores, brindándoles orientación oportuna frente a situaciones de crisis individual, familiar o laboral, como resultado de las relaciones interpersonales. El puesto de trabajadora social implica un alto grado de responsabilidad con el grupo de interés interno de la empresa inmobiliaria, hacia el cual se dirige y diseña los programas de intervención y de beneficios sociales, de manera que los trabajadores logren la satisfacción en el trabajo y se fortalezcan los vínculos institucionales.

Las principales funciones del profesional en Trabajo Social son: información, investigación, prevención, asistencia, atención directa, promoción e inserción social, mediación, planificación, gerencia y dirección, evaluación, supervisión, docencia y coordinación (Consejo General del Trabajo Social, 2012; citado en Delgado, 2019, p. 128)

Las funciones asignadas en el área de servicio social, dentro de la empresa inmobiliaria Siglo 2000 son las siguientes que se cita a continuación.

- Apoyar a la Jefatura del Talento Humano en todas las actividades dirigidas hacia el bienestar de los trabajadores.
- Proponer diversas actividades para el fortalecimiento de lazos de identificación y compromiso entre los trabajadores y la empresa inmobiliaria.
- Gestionar las campañas de salud para controlar el buen estado de los trabajadores, mediante el descarte de virus SARS-CoV-2.
- Orientar y brindar información personalizada al trabajador, en casos de enfermedad, accidentes laborales, fallecimiento de familiares, emergencias de salud.
- Gestionar los trámites ante EsSalud para el otorgamiento de subsidios, acreditaciones, inscripciones, actualización de datos.
- Validar los descansos médicos otorgados por EsSalud o la EPS.
- Monitorear y hacer seguimiento de los casos positivos y sospechosos de Covid-19, hasta el alta del trabajador.
- Diseñar programas de beneficios sociales para los trabajadores y sus familias.
- Ejecutar programas de intervención para lograr el bienestar integral de los trabajadores.
- Analizar y asignar la condonación de deuda por alquileres a los arrendatarios de la galería Siglo 2000, que hayan tenido afectación del virus SARS-CoV-2, y no hayan podido trabajar.
- Evaluar la situación problemática del trabajador para otorgarle préstamos o adelanto de sueldo, que permitan ayudar a solucionar su problema.
- Informar oportunamente sobre el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo a los trabajadores.
- Elaborar informes periódicos o cada vez que lo soliciten la Gerencia General y el área del Talento Humano acerca de las actividades del área de Servicio Social.

CAPITULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. Marco Teórico

El marco teórico se relaciona intrínsecamente con el ejercicio desarrollado en el área organizacional enfocado en el bienestar de los trabajadores, las relaciones humanas y laborales, la calidad de vida en el trabajo. Mediante este soporte informacional se brinda los enfoques y principios teóricos que el trabajador social debe considerar dentro del ejercicio profesional, además que son de gran ayuda y sirven como referencia al trabajo que se ejecuta en las empresas.

3.1.1. Bienestar integral

En las palabras de Ibarra y Ruiz (2016), el bienestar integral abarca diferentes aspectos los cuales se distribuyen en 4 aspectos teóricos:

- El enfoque naturalista se encarga de estudiar y comparar la relación entre las personas y los espacios físicos donde realizan sus funciones. De la misma forma se encarga de incluir el factor ambiental, su implicación en el estilo de vida de ellos y la escala de valores que lo determinan. En tal sentido debemos tener en cuenta el clima laboral en las empresas y la medida en que este proporciona la satisfacción laboral.
- El punto de vista económico del bienestar, se enfoca en los componentes del ingreso, gasto social e inversión de personas naturales o jurídicas, así como de comunidades y naciones. La subvención y la gestión de los recursos de una organización suele ser tomada como punto de partida para entender el nivel de bienestar social dentro de una comunidad.
- El enfoque sociológico, por otra parte, alude al abanico de condiciones objetivas y fácilmente percibidas dentro de un grupo de personas. El nivel de administración de servicios y prestaciones que disponga una entidad para sus colaboradores, la influencia de variables sociodemográficas (nivel de preparación, servicios con los que cuenta en casa, lugar donde viven), también actúan de manera sinérgica en el bienestar general de todas las personas.

- El enfoque psicosocial considera la interacción de la percepción que uno tiene de sí mismo y del mundo en el que convive. Asimismo, la construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana de la misma forma es contemplada dentro del bienestar psicosocial. Esta definición, aparentemente nueva y multifactorial, es aceptada como integrador de otros, tal como el percibimiento del salario emocional o la satisfacción con la calidad de vida laboral. Finalmente, se define de forma operativa la unión de emociones positivas y negativas relacionadas a sentimientos como de confianza hacia las demás personas que los rodea, la capacidad de control frente a cualquier conflicto que se presente y también de la participación en actividades ocupacionales y profesionales.

3.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas

Antes que diversas investigaciones abordaran el tema del bienestar y las relaciones laborales, teóricos formulaban sus propias hipótesis sobre qué se debería preponderar en la empresa, la producción o la calidad de vida del trabajador.

En los últimos años, la teoría de Elton Mayo (citado en Chiavenato, 2004) ha develado información que rompe paradigmas en la concepción que se tenía acerca de las relaciones humanas. Las principales conclusiones de su estudio sociológico fueron:

- La vida obrera les restringe satisfacer muchas de sus necesidades, por lo que los trabajadores de construcción civil se sienten obligados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobretodo mediante las relaciones humanas.
- Los aspectos humanos desempeñan un rol relevante en la motivación, además las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajadores.
- Los trabajadores no sólo buscan satisfacer sus necesidades primarias y buscar una estabilidad económica.
- Los trabajadores responden más a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales;

- Los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización. (Chiavenato, 2004)

3.1.3. Características de las relaciones laborales

En toda organización siempre va a existir una relación de subordinación entre el empleado con la empresa empleadora, sin embargo, para Giner, Lamo y Torres (1998), este concepto de relaciones laborales no solo se restringe para dos entes, sino también para el entorno social cercano e incluso del entorno exógeno que influye a menudo en ambas partes, perjudicando de dicho modo la posible afinidad que ambas partes podrían en el futuro llegar a tener.

Ahora bien, para Infante y Vega (1999), no existen dos, sino tres los actores que intervienen en esta relación, compuesto por los trabajadores, el sector empresariado y el estado; este último que, desde el punto de vista social, contribuye a la reducción de la pobreza y la justicia. Para entrar en detalle, desde la perspectiva de los trabajadores, la mejora en su calidad de vida laboral podría estar relacionada con factores que derivan del bienestar social; por otro lado, y no menos importante, la exigencia de altos niveles de productividad y tener una amplia ventaja frente a la competencia, para eso la empresa no consideró aumentarles el nivel salarial, sino darles un contrato por tiempo indeterminado, capacitaciones constantes que permitan que este vínculo se afianze.

Trebilock (2013) refuerza la anterior visión de los autores, considerando el término relaciones laborales al sistema que comparten las empresas, sus colaboradores y el gobierno; todas con intenciones de establecer y modificar los estamentos que rigen el derecho y la calidad de vida laboral. Eventualmente poco a poco los sindicatos iban a ir apareciendo y tomando control en las decisiones corporativas que les afecte. Este último representaría la voluntad de expresar sus opiniones, deseos y consideraciones que desean que tenga el empleador hacia sus trabajadores, por la función que realizan. Mediante el dialogo y consenso se establecen los beneficios para ambas partes, tanto para los trabajadores como para los empleadores.

Requena (2018), sostiene que “La gran mayoría de empresas conocidas, independientemente del tipo de relaciones laborales que mantengan, no negocia los cambios con los trabajadores del sindicato ni parece tener mayor disposición a hacerlo”. En tal sentido, las relaciones laborales dejan de ser positivas y son antidemocráticas dentro de la organización.

Para construir relaciones laborales favorables hoy en día en las empresas, Gómez (2017), indica que se debe adoptar los siguientes principios por parte de los miembros de una organización: i) Debe primar el valor de la verdad y la honestidad; ii) Cuidar las palabras y adecuarlas según la circunstancias; iii) Aprender a convivir con la inestabilidad del mercado laboral actual; iv) No caer en el chisme ni los malos comentarios de los demás; v) Participar de los eventos de la oficina; vi) Disfrutar y compartir de los éxitos de los demás; vii) Brindar soporte y pedir ayuda cuando lo necesite; viii) Compartir las metas institucionales; ix) Evitar la personalización; x) Trabajar permanentemente en la optimización del trabajo; xi) Enfrentar los conflictos asertivamente.

3.1.4. Calidad de vida laboral en empresas inmobiliarias

Bajo la perspectiva de Chiavenato (2002), el mantenimiento de las condiciones laborales de las personas, exige una serie de cuidados especiales, entre los cuales destacan los estilos de gerenciar, las relaciones con los empleados y los programas de salud ocupacional, como el otorgar los descansos médicos, el monitoreo y control de casos positivos u sospechosos, la gestión de subsidios ante EsSalud, etc.

Según Ibarra y Ruiz (2016), “Los trabajadores del proyecto inmobiliario Inmaculada, manifiestan que es importante la Gestión del bienestar social para satisfacer sus necesidades y que gocen de una buena calidad de vida laboral pero que en definitiva mucho depende de la gerencia general para brindar mejores condiciones de trabajo.”

Quedando no solo ahí, ya que el gobierno en su rol de responsable de proteger los derechos de la ciudadanía y el trabajador, promulgó el Decreto Supremo 003-97-TR pertinente en temas de Inmobiliaria y Construcción Civil que aluden a las horas

laborales, los derechos que poseen los trabajadores, la imposibilidad de despido arbitrario, la posibilidad de que se considere como un solo paquete una cantidad de obras. Que se traduce en que los contratistas pueden celebrar múltiples contratos de obra, en los cuales se emplearán a los mismos obreros (o al mismo sindicato) y podrán remunerarlos como si todo ese conjunto fuera una sola obra, etc.

Usualmente, dentro de la organización, el sindicato trata de buscar la forma para mejorar su calidad de vida laboral, tanto así que en tiempos de pandemia, el gobierno a través del Ministerio de Trabajo promueve la continuidad de actividades sindicalistas a favor de colaboradores adjuntos a ella para la consecución de actos intrínsecos, ejemplificándose en la modificación de estatutos, nombramiento y/o cambio de los integrantes de la mesa directiva, etc. (Castillo, 2020)

En resumen, las políticas de bienestar social se crearon para mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la empresa a través de amplios beneficios sociales y ayudas económicas en condiciones realmente favorables para el trabajador, pero que en definitiva mucho depende de la gerencia la aplicación de todas las políticas dadas por el Estado en pro de mejores condiciones de trabajo.

3.1.5. Beneficios sociales en tiempos de pandemia

a) Suspensión perfecta de labores:

- AFP: De manera excepcional y complementaria, una vez aprobado por el gobierno la suspensión perfecta de labores de la mano de la Autoridad Administrativa de Trabajo, los trabajadores podrán realizar solo un único retiro de su cuenta de AFP de hasta 2000 soles.
- Compensación por Tiempo de Servicio: Por ley cada trabajador está capacitado para hacer efectivo el retiro de los depósitos en sus cuentas de CTS. Asimismo, ellos están permitidos a retirar hasta 1 remuneración bruta mensual por cada mes que se mantenga la suspensión perfecta de labores entre ambas partes.

- Protección de EsSalud: Los colaboradores y sus derechos pertenecientes tendrán la capacidad de acceder a muchas prestaciones que brinda el seguro social de EsSalud.

b) Ante la muerte de un trabajador por Covid:

Cuando la persona infectada deja esta vida, el viudo/a puede mostrar la declaración de matrimonio y en todo caso si no han vivido en un matrimonio por separación de bienes, puede llegar a cobrar la mitad de la liquidación de beneficios sociales, de la misma manera, le toca al que ha estado en unión de hecho, siempre y cuando lo hayan declarado ante la Sunarp. La otra mitad se cobra cuando la sucesión legal se encuentra terminada (Castro, 2020)

- Seguros de vida: El denominado "Seguro vida ley" por el cual todo aquel trabajador puede acceder a él desde el día 1 que comience a laborar, permite a los deudos conseguir hasta 16 remuneraciones, siempre y cuando la persona se haya afiliado antes de contraer la enfermedad.
- Pensiones: Hijos y viudos/as están en la facultad de acceder a una pensión de orfandad y viudez respectivamente. Si el fallecido no tuvo hijos o mantuvo una relación conyugal, sus padres o hermanos pueden acceder a dicha subvención bajo sucesión intestada.
- Sepelio: En el caso de EsSalud, se hará efectivo un reembolso de gastos por sepelio de hasta 2.070 soles, sin embargo, en condiciones de pandemia todos los gastos de cremación serán asumidos por la cobertura de su seguro.

3.1.6. Marco Conceptual

- Rol social: patrones de conducta que se espera y aplica en un individuo o actor social dentro de una situación determinada. (Giner, Lamo y Torres, 1998)
- Aseguramiento de la calidad: consiste en el seguimiento de una guía de actuación previamente programada y sistematizada con el objeto de otorgar la confianza adecuada y necesaria para los trabajadores. (CONFIEP, 2020)

- Condiciones de vida: son todos aquellos hábitos sociales, y relaciones entre el entorno físico y social en la que transcurre la vida cotidiana del hombre (Delgado, 2019)
- Inmobiliaria: empresa en el rubro de la construcción, venta, alquiler y de la gestión de una o varias propiedades (Pérez y Gardey, 2017)
- Intervención social: acciones orientadas a producir cambios, como respuestas a una coalición o tomada como parte de un proceso para resolver un problema. (Urrea, 2012)
- Beneficios sociales: son beneficios establecidos por ley, sea compensación por tiempo de servicios, indemnización por despido arbitrario, el seguro de vida, gratificaciones, vacaciones, participación en las utilidades de la empresa, etc. (Castillo, 2020)
- Monitoreo: proceso metódico que consiste en la recolección, análisis y utilización de la información para hacer seguimiento al avance de un determinado programa. (Valencia y Vargas, 2018)
- Covid-19: conjunto de virus que ocasionan enfermedades que se hacen presente desde un resfriado común a enfermedades que requieren hospitalización tales como neumonía, síndrome respiratorio agudo grave y el MERS. (CONFIEP, 2020)
- Políticas sanitarias: miscelánea de medidas que se programan, se llevan a cabo y van orientadas a la prevención de la enfermedad así como la mejora del estado de salud de la población. (Heras, 2020)
- Salud ocupacional: toda aquel labor obrada favor de la promoción de la educación, previsión, control, mejoría, y rehabilitación de los salarados. (Hena, 2006).

3.2. Teoría y la practica en el desempeño laboral

La teoría se relacionó intrínsecamente con la práctica desarrollada en una determinada área laboral. Debido a la formación profesional universitaria que brinda los enfoques y principios teóricos que el trabajador social debe considerar en el ejercicio profesional, estos son de gran ayuda y sirven como directriz del trabajo que se ejecuta con los grupos sociales.

Debido a que la experiencia llevada a cabo se dio en el ámbito organizacional, en medio de una crisis sanitaria a nivel mundial, se consideró importante la utilización de los conocimientos en materia de salud preventiva, clima organizacional, calidad de vida laboral, cultura organizacional, responsabilidad social, entre otros tópicos que contribuye a una adecuada dinámica organizacional.

Para comprender mejor la definición del TS en la empresa, es necesario aludir a la conceptualización dada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2002; citado en Urra, 2013) que sostiene:

“La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”. (p. 92)

Lo antedicho se cumple en el desarrollo del TS en las organizaciones privadas, donde el profesional del área toma mucho en cuenta las percepciones, opiniones, expectativas, intereses y reclamos de los colaboradores de la empresa. Teniendo en cuenta que, de acuerdo a la realidad o coyuntura social, se debe aplicar ciertos programas y beneficios que coadyuven a la calidad de vida laboral. De esta forma se cumple con los principios de equidad y justicia, respetando los derechos de las personas que ponen su esfuerzo en las actividades que realizan para la empresa contratante.

Más aún ahora, que se vive una terrible crisis sanitaria, donde las condiciones de trabajo se han visto modificadas por resguardar la salud de los trabajadores, es que el profesional en TS, debe diseñar actividades e intervenciones que satisfagan las necesidades de seguridad y confianza en el principal grupo de interés interno que son los colaboradores operativos y administrativos.

Hoy en día, los trabajadores en las organizaciones centran su interés en la seguridad laboral, los mecanismos de apoyo a los que puedan acceder, contar con beneficios para

las personas de su familia que dependen de estos, sentirse respetados y valorados, lograr la satisfacción laboral enmarcada no solo en una cuestión económica sino también el aspecto emocional. Por eso, la consigna en el desempeño laboral del TS es velar por el bienestar de los colaboradores, integrando el beneficio entre el colaborador y la empresa.

Teniendo en cuenta las disposiciones de los Ministerios de Salud, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento; se adecuan nuevos protocolos y normas internas de trabajo para desenvolverse en un entorno seguro y confiable. Basados en el enfoque de derechos, que se orienta al respeto de los derechos inherentes al ser humano, teniendo entre estos el derecho al trabajo, derecho a la vida y la salud, derecho a la seguridad social y derecho a afiliarse y formar sindicatos; los cuales se relacionan más a los asuntos en que estriba la intervención del trabajador social en las empresas privadas.

Requena (2017), afirma que las áreas en las que el trabajador/a social tiene participación dentro de la empresa son la comunicación interna, la conciliación personal y profesional, la atención a la diversidad, la eliminación de riesgos psicosociales, la integración de personas en riesgo de exclusión, la mediación laboral, elaboración y ejecución de planes de igualdad, relación con la administración y el tercer sector, elaboración y evaluación de proyectos sociales, gestión del voluntariado corporativo, la gestión del talento, entre otros.

En tal sentido, el desempeño laboral del trabajador social se guía de los fundamentos y principios humanísticos, sociales, educativos, económicos; los cuales son relevantes para los colaboradores, que valoran la preocupación de los representantes de la empresa por mejorar sus condiciones laborales. De esta manera se genera una simbiosis, donde tanto los trabajadores como la empresa se ven beneficiados, producto de la relación de apoyo y colaboración.

Según Urra (2013), la nueva perspectiva del desempeño del trabajador social se basa en cuatro grandes áreas de actuación dentro del área organizacional o empresarial: bienestar laboral, gestión del talento humano, responsabilidad social empresarial y salud ocupacional.

Tabla 5.

Áreas de desempeño laboral del trabajador social organizacional

Área	Definición
Bienestar laboral	“Prácticas y estrategias de beneficios ofrecidos al personal, tanto en lo legal, como lo posible de considerar extralegal o mediante acuerdos empresa-empleados, en función de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de sus empleados y sus familias” (Valencia y Vargas, 2008).
Gestión del talento humano	“Un sistema compuesto por las funciones de planeación, organización, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales el personal desarrolle su máximo potencial dentro de la organización, y logre el progreso integral a través de su trabajo y consecuentemente la productividad laboral” (Valencia y Vargas, 2008)
Responsabilidad social empresarial	“La gestión excelente de una organización en los aspectos económicos, sociales y ambientales; tanto a nivel interno como a nivel externo; desde una perspectiva ética y bajo los principios de voluntariedad y transparencia” (Urta, 2012)
Salud ocupacional	“El conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación, y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas” (Henao, 2006).

Basada en la teoría anterior de Urta y en la experiencia profesional llevada a cabo en la empresa inmobiliaria Siglo 2000, se describe los principales enfoques implícitos en el ejercicio laboral, los cuales son el enfoque de derechos, enfoque de responsabilidad social y enfoque de la salud.

- a) **Enfoque de derechos:** la relación entre los derechos humanos y el trabajo social es indiscutible en la práctica de campo, sea en la comunidad, empresa, hospitales u otros. (...) A través de los derechos humanos, la intervención que se desarrolla desde el trabajo social se orienta a reducir las situaciones de injusticia, pobreza y desigualdad, lo que equivale a mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de dificultad social. (Raya, Caparrós y Carbonero, 2018)

El Trabajo Social siempre ha desarrollado su actividad a partir del análisis que realiza de la situación que va a abordar, observando qué derecho o derechos se ven afectados como punto de partida para una intervención. Al respecto, la trabajadora social analiza la situación de los colaboradores de la empresa y detecta que derecho se está trasgrediendo, afectando a la integridad y bienestar de estos, para luego diseñar programas y delimitar acciones eficaces, que lleven a una reivindicación de la posición del trabajador en la empresa.

De esta forma el trabajador social hace valer los derechos inherentes de los colaboradores, ya que por ejemplo en ocasiones las condiciones laborales son injustas y genera disconformidad en la fuerza de trabajo. Entonces, es función del TS proponer mejoras en dichas condiciones de trabajo, aunado a la participación del área del talento humano, quienes en forma conjunta establecen nuevos lineamientos y condiciones que deben ser revisados por la gerencia general para ser aprobados.

La trabajadora social debe garantizar la equidad y justicia, a la hora de adoptar decisiones que beneficien a los trabajadores, pues en ocasiones algunos reciben adelanto de sueldo o préstamos de la empresa a pesar que su situación no es tan crítica como la de otros, que no logran acceder a esta ayuda. También se da el caso de las sanciones a los trabajadores por el incumplimiento de una de las normas del reglamento interno de trabajo, donde se debe ser imparcial, sin favorecer a alguien por recomendación o amistad, pues se debe ejecutar la función social con responsabilidad y transparencia.

En tal sentido, a través de la experiencia en la inmobiliaria Siglo 2000 se ha ejecutado las funciones de servicio social, con honestidad y justicia, dando oportunidades y apoyando a las personas que más necesitan dentro de la empresa. Sin incurrir en favoritismos y analizando seriamente la situación particular de algunos trabajadores que solicitaron la revisión de su caso y la otorgación de algún beneficio.

- b) *Enfoque de responsabilidad social:*** la responsabilidad social corporativa o empresarial es un área en la que la figura del profesional del trabajo social tiene

gran trascendencia, dado que este enfoque se centra en lograr el bienestar de sus grupos de interés internos y externos, siendo el principal de atención interna, los colaboradores de la empresa.

Al respecto, el Banco Mundial considera que el compromiso de la empresa es contribuir al desarrollo y mejorar la calidad de vida, esto con la colaboración tanto de los empleados y sus familias como de la comunidad local y la sociedad. (Montañez y Gutiérrez, 2015)

Lo antedicho encaja en el propósito de la responsabilidad social empresarial, quien debe asegurar condiciones justas de trabajo, velando por el bienestar y seguridad de sus trabajadores. Esto implica también incluir a los familiares dependientes de dichos trabajadores, quien deben acceder a un sistema de atención sanitaria.

De Castro (2005), sostiene que el concepto de responsabilidad social implica que las organizaciones privadas asuman voluntariamente una serie de comportamientos éticos, tomando en cuenta las consecuencias que estas acciones tienen sobre los grupos de interés, como resultado de las relaciones que mantienen con ellos.

Al respecto, la empresa mediante el área de Servicio Social debe revisar y diseñar programas que se ajusten a la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, quienes constituyen el principal motor para el funcionamiento de la empresa. Brindando igualdad de oportunidades para su desarrollo y desenvolvimiento, aperturando espacios de comunicación para que los trabajadores puedan hacer llegar sus dudas y consultas a la trabajadora social.

Montañez y Gutiérrez (2015), afirman que siendo el principal activo de las empresas sus trabajadores, la RSE exige un trato equitativo y respetuoso para ellos. Además del respeto a los derechos constitucionales, la gestión responsable de los recursos humanos implica el compromiso de establecer sueldos e incentivos justos, desarrollar programas de capacitación, mantener la seguridad en el área de trabajo, garantizar el desarrollo en la vida laboral y

familiar, además de mantener un clima laboral favorable y positivo. (...) por su parte la empresa espera el compromiso y responsabilidad de los trabajadores, para sacar adelante la organización y cumplir con los objetivos organizacionales. (p. 37)

El profesional en trabajo social está preparado para desarrollar su función como un agente de transformación social, que conoce y maneja la dinámica social, actuando bajo los principios de equidad y justicia, por tanto, se encuentra capacitado para desempeñarse con profesionalidad en las empresas para alcanzar los objetivos de responsabilidad social.

Al respecto, frente a la propagación del Covid-19, el área de Servicio Social asume un gran reto y compromiso con el bienestar de todos los trabajadores, realizando programas de capacitación y sensibilización, para adoptar medidas de cuidado personal en el área de trabajo. Esto constituye un acto de responsabilidad social, porque se orienta a cuidar de la integridad de los trabajadores de la inmobiliaria Siglo 2000.

- c) **Enfoque de salud:** la intervención profesional del trabajo social en el campo de la salud ocupacional en las empresas se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar integral, mediante la creación de planes, programas e intervenciones en favor de la salud de los trabajadores y sus familias. Este cuidado preventivo se impone hoy más que nunca ante la aparición de una amenaza mundial contra la vida, que el virus del SARS-CoV-2.

Naranjo y Pachón (2014), referencian que la ley define el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores en el entorno laboral.

Tomando en cuenta la definición anterior, el trabajador social debe gestionar políticas de seguridad en el trabajo, el cual prevea cualquier tipo de riesgo o peligro en el desarrollo de las funciones que realizan los trabajadores. Para esto no basta con proponer sino también se requiere educar a los trabajadores sobre las normas y políticas internas de salubridad, de manera que tengan pleno conocimiento de la importancia de llevarlas a cabo.

Al principio puede costarles trabajo asimilar nuevos patrones conductuales para el ejercicio de sus funciones, es donde, el trabajador social interviene apelando a las estrategias de sensibilización y motivación, para que los trabajadores asimilen de forma consciente, la necesidad de la aplicación de dichas normas de protección y cuidado en el trabajo.

Hoy más que nunca se debe apelar a la conciencia social para que se cuiden y utilicen los equipos de protección personal, porque en muchas organizaciones se ha dado el contagio masivo del Covid-19, costando la vida de los trabajadores. En razón a las actuales circunstancias es que el área de Servicio Social de la empresa inmobiliaria Siglo 2000, ha desarrollado intervenciones en favor de la salubridad de los trabajadores, mediante capacitaciones, consensos, despistaje del Covid-19, manejo de la salud mental y/o emocional, en el propósito de asegurar la salud integral de los colaboradores.

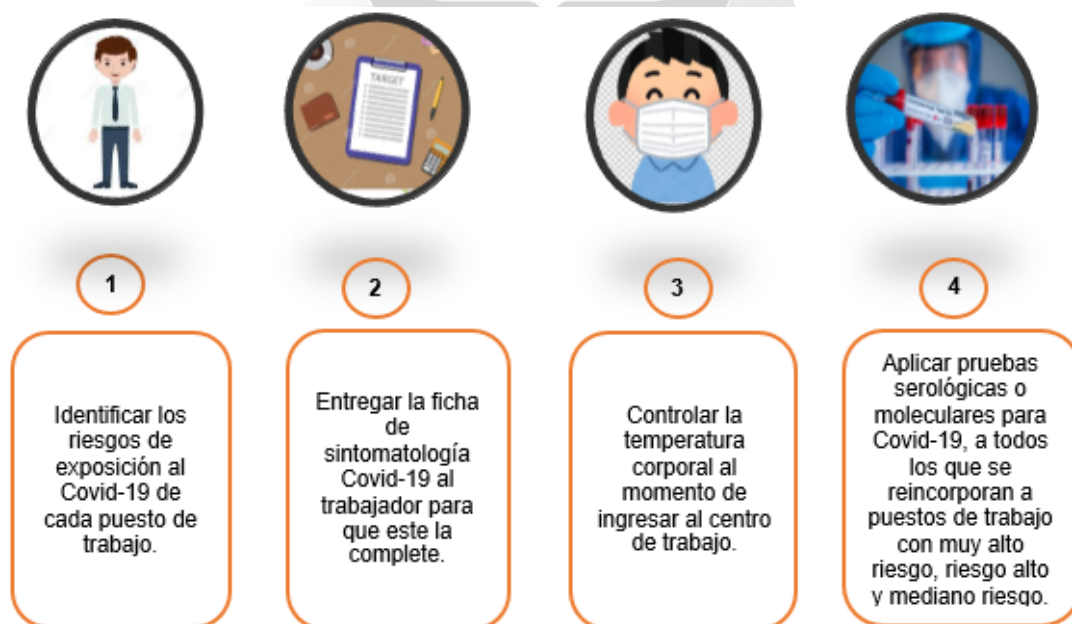


Figura 6. Principales acciones realizadas en el campo de la salud ocupacional

3.3. Acciones, metodologías y procedimientos

Las acciones, metodologías y procedimientos que desarrolla la trabajadora social dentro de las empresas consisten en gestionar el bienestar de los trabajadores principalmente, pero también incluye a otros grupos de interés como los dueños y accionistas, los clientes, proveedores, comunidad, otros. Las acciones deben ser coordinadas y parten del diagnóstico inicial de la realidad que presentan los trabajadores, buscando aplicar los mejores mecanismos o metodologías para coadyuvar a su satisfacción dentro de la empresa, esto implica una serie de procedimientos que se guía de los modelos de intervención social, tales como el modelo sistémico, modelo de intervención en crisis, modelo psicodinámico, modelo humanista.

Al respecto, Molina y Romero (2001), sostienen que para comprender integralmente la intervención del Trabajo Social se debe partir de que la realidad social es cambiante dinámica y contradictoria, donde las personas ocupan diversas posiciones sociales, viven diferentes situaciones y establecen relaciones sociales y redes de apoyo entre sí como resultado de su relación con el macro-contexto. Por tanto, la tarea del trabajador social es dar absolución a los problemas de los colaboradores en el entorno laboral, asumiendo la realidad situacional que atraviesa en esos momentos. Siendo la realidad más frecuente a partir de la pandemia, los casos de enfermedad y su consecuente descanso médico, enfermedad de familiares directos, adelanto de sueldo o préstamos para atender necesidades urgentes en la familia.¹⁹⁶⁴

Entre los modelos de intervención más adecuados para lograr el bienestar integral de los trabajadores consta el modelo psicodinámico, modelo sistémico, modelo humanista-existencialista, modelo de intervención en crisis. Basados en estos cuatro modelos se pueden gestionar cambios significativos.

a) *Modelo Psicodinámico:*

La teoría psicodinámica ha aportado un núcleo de conocimiento importante al Trabajo Social sobre el comportamiento intrapsíquico e interpersonal de las personas dentro de un entorno. Este modelo se orienta en mejorar y facilitar el desarrollo de la personalidad de los individuos, que se ha visto afectada por conflictos psíquicos fuertes. En tal sentido, busca modificar la conducta externa

de las personas, que siendo el caso de los colaboradores de una organización frente a un hecho traumático fuerte, como la pérdida de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo, tienden a tener una conducta poco comunicativa, aislada, temerosa, ya que en los tiempos de Covid en que vivimos, lo que más le atemoriza es contagiarse y perder la vida como sus allegados. Por eso lo que la trabajadora social debe realizar son los programas relacionados al área psicológica, para motivar, tranquilizar y apoyar emocionalmente a los colaboradores que están pasando por situaciones difíciles, empoderándolos de estrategias de afrontamiento, coadyuvarlos al desarrollo de la resiliencia.

Vizcarret (2007), afirma que el profesional en trabajo social es considerado un experto en temas sociales y humanos, que con sus conocimientos es capaz de obtener las informaciones necesarias, analizar los datos más significativos y proponer los sistemas de acción pertinentes al caso, es decir, dirigir el proceso de intervención. Las acciones del TS se orienta a que los colaboradores redirijan su conducta a un estado de calma, para que la dinámica favorable fluya dentro del trabajo, de esa forma se evita algún tipo de accidente por descuido y también se contribuye a un adecuado clima laboral.

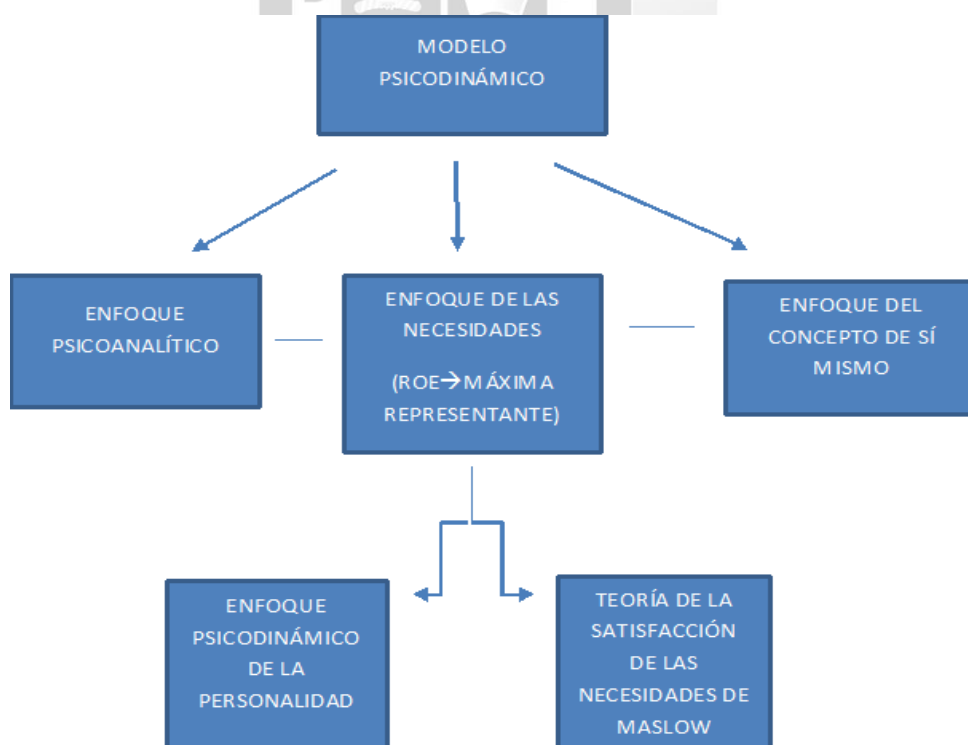


Figura 7. Enfoques del Modelo Psicodinámico

b) Modelo Sistémico:

El modelo sistémico se ajusta más a la naturaleza del ejercicio profesional del trabajador social, pues su esencia es lo social. Desde esta perspectiva, el Trabajo Social sistémico no considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. La perspectiva sistémica pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. (Vizcarret, 2007)

En tal sentido, el profesional en trabajo social aborda temas como la cultura organizacional, clima organizacional, satisfacción laboral, considerando en su intervención a todos los agentes involucrados en la dinámica empresarial. Para lograr resultados efectivos se debe trabajar en el cambio de actitud, desde el colaborador de mayor jerarquía hasta el de menor jerarquía o cargo. Cada uno de los integrantes de la empresa son importantes, del compromiso y trabajo en equipo depende superar los problemas y alcanzar los objetivos personales e institucionales.

No se puede trabajar por separado, sino en conjunto, considerando diferentes etapas y procesos para lograr los cambios. El trabajador social establece coordinación con las demás áreas de la organización, para contar con el apoyo necesario y conseguir logros significativos en la empresa. Para una adecuada gestión de la intervención, debe desarrollar los cuatro procesos primordiales que son la planificación, organización, ejecución y control.

En este tipo de intervenciones es importante la participación de todos los integrantes de la empresa, por eso se tiene que considerar el involucramiento de los trabajadores administrativos, trabajadores operativos, los jefes de área y la plana directiva. Del esfuerzo y compromiso de los que constituyen la organización, se conseguirá adaptarse a los cambios, desarrollar actitudes favorables y mantener una buena comunicación.

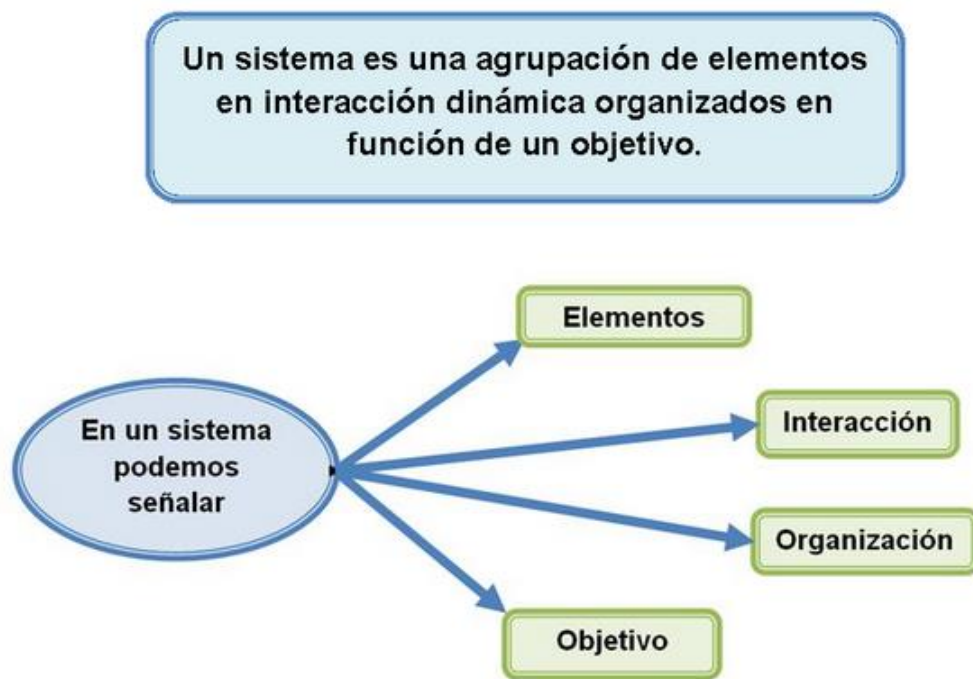


Figura 8. Características del Modelo Sistémico

c) **Modelo Humanista-existencialista:**

El modelo existencial y humanista ha sido un modelo que ha impactado en el Trabajo Social debido sobre todo a que utiliza una filosofía sobre la persona y las relaciones sociales que coinciden con las bases de la satisfacción. De acuerdo a su filosofía que considera a las personas individualmente como un todo y en interacción con su entorno, el respeto hacia la comprensión e interpretación de sus experiencias vitales y la observación de los usuarios como el objetivo central del trabajo, enmarca con algunos de sus pilares fundamentales del TS.

El Trabajo Social humanista centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques (...), dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. Además, le reconoce su capacidad reflexiva y de análisis de las situaciones, con lo que el trabajo social humanista es sumamente respetuoso con los diagnósticos que la propia persona realiza respecto de su situación vital y/o de su problemática concreta.

Para una intervención exitosa según este modelo, el trabajador social debe tener una amplia apertura para escuchar y comprender la problemática del colaborador, instándolo a un análisis profundo que le lleve a proponer sus propias soluciones y explotar sus recursos personales para salir airoso de la situación que le incomoda, aflige o deprime. Para tener un adecuado manejo de la situación también se considera el apoyo de las personas del entorno, que contribuyen a que el colaborador supere el mal momento.

Uno de estos entornos de apoyo lo conforman su grupo familiar, círculo de amigos, vecinos, compañeros de trabajo u otros grupos de apoyo . En sentido particular, la empresa se compromete para ayudar a superar dichas dificultades mediante el tratamiento grupal o individual de los casos problemáticos, instándolos a apoyarse en la ayuda mutua y compañerismo dentro de la organización.

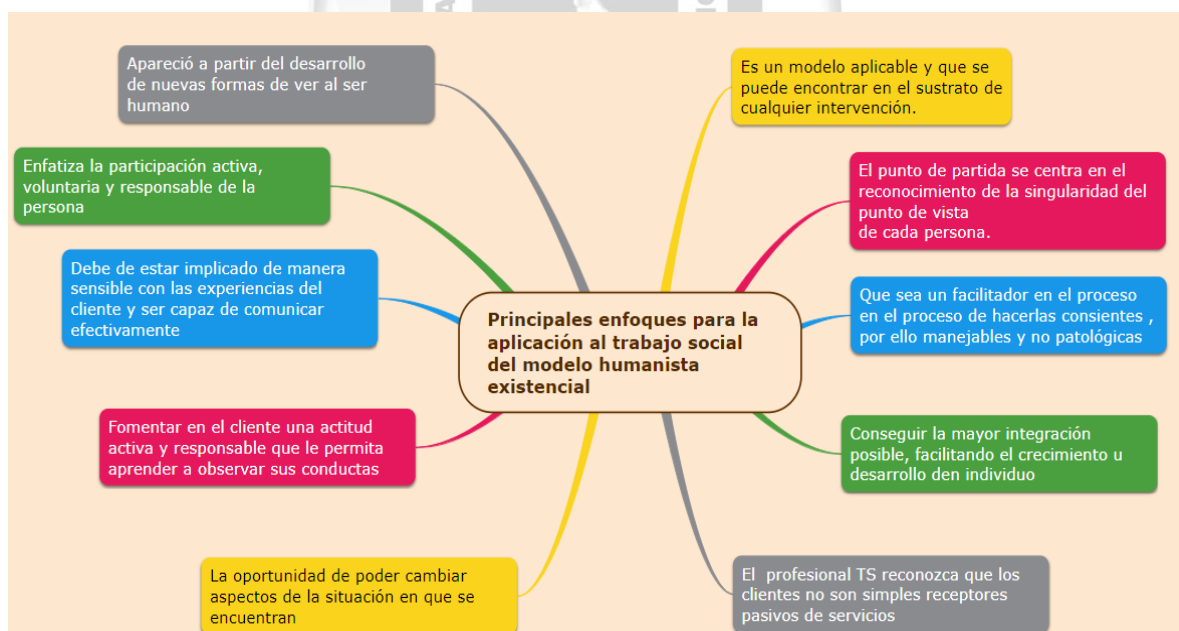


Figura 9. Enfoques del Modelo Humanista-existencialista

d) Modelo de intervención en crisis:

La teoría y la metodología de la intervención en crisis fue desarrollada por la psiquiatría americana cuyos referentes son Lindemann (1944) y Caplan (1964). La adaptación de dicha teoría al Trabajo Social se debe a que la práctica de los

trabajadores sociales se desenvuelve en permanente contacto con personas en estado de crisis. (Vizcarret, 2007)

Todas las personas enfrentan crisis, algunas de mayor intensidad que otras. En al afán de que esas crisis se vuelvan transitorias, se requiere la intervención del trabajador social para que ayude a los colaboradores de la empresa a superar el problema. La empatía y escucha individualizada constituye el primer factor para el acercamiento entre el colaborador-trabajador social, favoreciendo a la descarga emocional e identificación de los aspectos que afectan al bienestar psicológico del colaborador.

Debido a que cada individuo posee una personalidad distinta, entonces con algunos demorará más tiempo obtener resultados positivos y en otros, la superación de la dificultad será más inmediata. De esto depende el tipo de terapia a utilizar, que puede ser breve, es decir, de pocas sesiones cuando la crisis no es tan profunda.

La intervención en crisis desde el Trabajo Social supone una intervención activa y directiva en la vida de la persona, una especie de primera ayuda social, cuyo propósito es dar soporte a la persona para conseguir un estado tolerable de confort emocional y que desarrolle capacidades para afrontar la situación de forma efectiva. (Vizcarret, 2007)



Figura 10. Propósito del Modelo de Intervención en crisis

A partir de los modelos expuestos se propone un programa de apoyo socioemocional para los trabajadores que han tenido la pérdida de un ser querido, un familiar cercano que halla fallecido o estado en estado de gravedad debido al Covid-19. Dicho programa integra los enfoques anteriores que se ha explicado.

Tabla 6.

Programa de apoyo socioemocional frente a la enfermedad del Covid-19

Nombre del Programa	“Apoyo socioemocional frente a la afectación del Covid-19 en el hogar”
Objetivo General	Brindar apoyo socioemocional frente a la afectación del Covid-19 en algún integrante del hogar, para ayudar a superar la el miedo y la ansiedad.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> i. Proporcionar espacios de diálogo y consejería para que el trabajador exprese sus sentimientos y emociones frente a hechos fortuitos como la muerte o enfermedad grave de un ser querido. ii. Realizar el seguimiento y evaluación socioemocional de manera continua por un periodo prudencial hasta certificar que el trabajador ha superado la situación crítica.
Justificación	<p>En el entorno laboral es importante un adecuado equilibrio socioemocional en los trabajadores, de manera que se evite accidentes laborales por descuido, negligencia, preocupación o estar distraído por los problemas que lo aquejan.</p> <p>La empresa requiere que los trabajadores se encuentren motivados, concentrados y con un buen estado de ánimo para llevar a cabo sus funciones de manera óptima. Pero debido a las actuales circunstancias donde la vida ha cambiado y a diario se registran casos graves por la enfermedad del Covid-19, es imposible no tener en una familia algún pariente afectado, que pierde la vida o se encuentra en estado crítico.</p> <p>Dicha situación sobrecarga de forma negativa a los trabajadores quienes a pesar del esfuerzo que hacen para seguir adelante</p>

	<p>laborando, no logran concentrarse al 100% en sus actividades por la preocupación, tristeza o ansiedad que les genera su situación familiar.</p> <p>Por eso se considera necesario brindar apoyo socioemocional por algún tiempo, hasta ver que su estado psicológico mejore y retome su curso normal. Este apoyo constituye un acto de responsabilidad social de la empresa para con sus trabajadores y sus familias. Siendo una buena práctica que se espera consolidar y mejorar de forma continua.</p>
<p>Desarrollo de actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se comunica de este programa a los jefes de área para que lo compartan con sus trabajadores y los motiven a participar si fuera el caso de haber perdido un familiar o tener alguno en estado crítico. ✓ Los jefes de área comunicaran a la trabajadora social de los casos presentados que cumplen la característica. ✓ La trabajadora social coordina con el psicólogo organizacional de la empresa para que entre ambos brinden el apoyo socioemocional en cinco u ocho sesiones (terapia breve), llevadas a cabo una vez por semana por teleconsulta. ✓ Se les brinda consejería a los trabajadores sobre estrategias de afrontamiento, desarrollo de la resiliencia, autoestima, ente otros tópicos que ayuden a mejorar su estado emocional. ✓ Se realiza el registro de los avances y compromisos asumidos por el mismo trabajador en su ficha personal. ✓ El área de Servicio Social evalúa mediante una encuesta de satisfacción virtual, elaborada en formularios Google acerca del nivel de satisfacción alcanzado en el programa de apoyo socioemocional. ✓ La trabajadora social mantiene un contacto directo con los jefes de área a fin de conocer el desenvolvimiento social y laboral de los trabajadores que participaron de este programa.

Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none">✓ Plataforma Zoom✓ Celular✓ Ficha de registro personal✓ Encuesta virtual
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none">✓ Empatía✓ Solidaridad✓ Compromiso✓ Responsabilidad social✓ Respeto✓ Comunicación efectiva✓ Resiliencia✓ Tolerancia a la frustración✓ Ética profesional



CAPITULO IV

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

Las principales contribuciones de la experiencia profesional ejecutada en la empresa inmobiliaria Siglo 2000, son especificadas a continuación.

1. Desarrollo de conciencia social en los trabajadores de la inmobiliaria sobre el riesgo en la salud que representa la pandemia del Covid-19 a partir de los talleres y capacitaciones ejecutadas durante el periodo 2020, lo cual les permite adoptar cambios de conducta para el desarrollo de las funciones laborales.
2. Proporción de información completa y oportuna a los trabajadores sobre la gestión de sus descansos médicos, inscripción de sus derechos habientes, solicitud de adelanto de sueldo o préstamos, ente otros aspectos importantes que le proporciona satisfacción laboral.
3. Comunicación oportuna de los nuevos lineamientos, protocolos y normas de trabajo a los jefes de área y trabajadores de la empresa inmobiliaria, para el desarrollo del trabajo en forma segura y confiable.
4. Mejoramiento de la calidad de vida laboral, integrando las necesidades, intereses y objetivos de los trabajadores y de los socios de la empresa inmobiliaria, a través de la adecuación de las condiciones laborales que son propuestas a la Gerencia General para su respectiva aprobación.
5. Apoyo social y emocional a los colaboradores afectados por el virus del Covid-19, hasta su reintegración al entorno laboral, realizando el control y monitoreo de su estado de salud mientras durante su descanso médico, de esta manera se contribuye al bienestar de los colaboradores y sus familias.

CONCLUSIONES

En base a la experiencia profesional en el Área de Servicio Social desarrollada en la empresa inmobiliaria Siglo 2000 se brinda las conclusiones, esperando que en este compartir de experiencias otros trabajadores sociales puedan guiar su ejercicio profesional en el ámbito organizacional.

1. La intervención de la trabajadora social en las empresas ha cobrado mucha importancia en los últimos tiempos, ya que su rol es importante para asegurar principalmente el respeto por los derechos de los trabajadores, coadyuvando a la mejora de su calidad de vida.
2. El área de Servicio Social trabaja coordinadamente con el área del Talento Humano dentro de la empresa, en búsqueda de proponer acciones, programas y cambios que favorezcan a los trabajadores, de manera que trabajen más motivados y comprometidos con la organización.
3. Las funciones de la trabajadora social dentro de la empresa a partir de la pandemia del Covid-19 se han visto recargadas, por la alta incidencia de casos de contagio de los trabajadores, debiendo gestionar el otorgamiento de los beneficios sociales de acuerdo a la normatividad vigente, para que los trabajadores se sientan apoyados ante a esta crítica situación.
4. Las intervenciones realizadas por la trabajadora social, se han enfocado principalmente en el área de la salud ocupacional, debido a la situación pandémica que se vive alrededor del mundo y en búsqueda de salvaguardar el bienestar integral de los trabajadores, tanto física como mental.
5. Los modelos de intervención que utiliza la trabajadora social para contribuir al bienestar de los colaboradores, se centran en el modelo psicodinámico, modelo sistémico, modelo humanista-existencialista y modelo de intervención en crisis, los cuales tienen como propósito lograr cambios significativos positivos en el desenvolvimiento de los trabajadores para consolidar la dinámica organizacional.

RECOMENDACIONES

A partir del ejercicio profesional en el Área de Servicio Social desarrollada en la empresa inmobiliaria Siglo 2000 se brinda algunas recomendaciones para un asertivo desenvolvimiento en el campo organizacional.

1. La trabajadora social debe seguir reforzando su actuación asertiva, estableciendo alianzas con las demás áreas de la empresa a fin de lograr un impacto positivo de forma cohesionada e integrada, mejorando la dinámica interna de trabajo, donde prime el respeto de los derechos de los trabajadores.
2. El área de Servicio Social debe difundir masivamente a través de los canales de comunicación con que cuenta la empresa como el panel o mural en su oficina, página web, fanpage y correos institucionales, para comunicar los programas que se llevan a cabo y el propósito que estos persiguen, para motivar a la participación en los trabajadores.
3. La trabajadora social debe contar con el apoyo de un profesional más en su área de Servicio Social, para que pueda asumir efectivamente la recarga de las funciones generadas a partir de la aparición de la pandemia del Covid-19, de esta manera se evita la saturación y el estrés en el profesional a cargo.
4. La trabajadora social debe mantenerse actualizada y desarrollar su creatividad para diseñar programas de salud ocupacional innovadores que se ajusten a las necesidades y lineamientos de los organismos rectores estatales para asegurar el bienestar integral de los trabajadores.
5. Se sugiere utilizar el modelo de intervención sistémico con mayor preponderancia en el campo del trabajo social porque este abarca de manera integral todos los problemas y conflictos en una organización, incluyendo la participación de todos los integrantes y comprometiéndoles hacia el cambio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barraza, H. J. (2019, 26 de enero). ¿Cuál es la diferencia entre Propósito, Misión y Visión?. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/294059>
- Castillo, C. (2020, 23 de junio). El sector inmobiliario peruano se adapta a la era pos-COVID-19. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/pe/el-sector-inmobiliario-peruano-se-adapta-a-la-era-pos-covid19/>
- Castro, C. (2020, 11 de mayo). El papel del profesional en Trabajo Social durante el COVID-19. Recuperado de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-coronavirus/#:~:text=>
- Centro de Estudios Trabasse (2016, 14 de diciembre). Trabajo Social en la empresa privada. Recuperado de <https://www.trabasse.com/trabajo-social-la-empresa-privada/#:~:text=Asume%20funciones%20tales%20como%20la,revisi%C3%B3n%20de%20los%20conceptos%20salariales.>
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición. Bogotá: McGraw-Hill
- CONFIEP (2020, de mayo). Empresas deberán tomar pruebas de descarte de COVID-19 a trabajadores que se reintegren a sus labores. Recuperado de <https://www.confiep.org.pe/noticias/empresas-deberan-tomar-pruebas-de-descarte-de-covid-19-a-trabajadores-que-se-reintegren-a-sus-labores/>
- Delgado, J. A. (2019). *El trabajo social en el ámbito de la salud: su posición dentro del paradigma biopsicosocial* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Giner, S.; Lamo, E.; Torres, C. (1998). *Diccionario de Sociología*. Madrid: Alianza Editorial.

- Gómez, E. (2017, 18 de septiembre). ¿Cómo crear buenas relaciones en el trabajo? Recuperado de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2017/09/18/como-crear-buenas-relaciones-en-el-trabajo>
- Henao, F. (2006). *Salud Ocupacional, Conceptos Básicos*. Bogotá: D’vinni.
- Heras, C. (2020). La profesión del trabajo social frente a la crisis del COVID-19. España: Colegio Oficial de Trabajo Social de Valladolid y Segovia.
- Ibarra A. y Ruiz, K. (2016). *Gestión del bienestar social y su relación en las condiciones laborales de los colaboradores de la empresa Graña y Montero* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Perú.
- Infante, R y Vega, M. (1999). La calidad del empleo: lecciones y tareas. Editado por R. Infante, Santiago.
- Montañez, G. y Gutiérrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. México: Editorial Centro de estudios e investigaciones para el desarrollo docente.
- Naranjo, M. y Pachón, S. (2014). Competencias laborales del trabajador social en el área de seguridad y salud en el trabajo. *Hojas y Hablas*, 11(1), 158-169.
- Pérez, J. y Gardey, A. Publicado: 2017. Actualizado: 2018. Definicion.de: Definición de crianza. www.definicion.de/crianza.
- Raya, E., Caparrós, N. y Carbonero, D. (2018). Derechos humanos y trabajo social: vinculaciones conceptuales y prácticas. *Global Social Work*, 8 (3), 57-96.
- Requena, M. (2017, 10 de mayo). El trabajo social y la empresa privada [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/el-trabajo-social-y-la-empresa-privada>

Trebilcock, A. (2013). *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos: visión general*. Revista de Gestión y política. 4(2), 21. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>

Universitat de Valencia (2020, 16 de junio). La importancia del Trabajo Social ante la crisis del coronavirus. Recuperado de https://www.uv.es/uvweb/uv-noticies/es/noticias/importancia-del-trabajo-social-crisis-del-coronavirus-1285973304159/Novetat.html?id=1286135522729&plantilla=UV_Noticies/Page/TPGDetaillNews

Urra, M. (2012). *Especificidad del trabajo social en la RSE de empresas colombianas*. Tendencias & Retos, 17 (2), 79-88.

Urra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 10(1), 91-96.

Valencia, M. y Vargas, O. (2008). *Observatorio para la Gestión del Talento Humano*. Santiago de Cali: Universidad Libre.

Vizcarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.

ANEXOS



ANEXO 1

REGLAMENTACIÓN DE LA INMOBILIARIA SIGLO 2000

ESTATUTO DE INMOBILIARIA SIGLO 2000 SAC.

I. DE LA DENOMINACIÓN, OBEJTO, DURACIÓN Y DOMICILIO DE LA SOCIEDAD.

ART.1^{to}.- La sociedad se denomina: "INMOBILIARIA SIGLO 2000 SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, podrá utilizar la abreviatura "I SIGLO 2000 SAC." Tiene una duración indefinida, inicia sus operaciones y tiene vigencia desde la fecha de su inscripción en los registros públicos.

ART.2^{do}.- La sociedad tiene por objeto dedicarse a:

Compra venta de toda clase de inmuebles, así como construcciones en general, arrendar y subarrendar inmuebles, en cualquier parte del territorio nacional o del extranjero, pudiendo además dedicarse a toda actividad anexa o complementaria que esté relacionada con la actividad inmobiliaria en general; asimismo podrá prestar servicios múltiples e inversiones en general, que sean propia o de terceros sin restricción de ninguna índole.

ART. 3^{to}.- El domicilio.- El domicilio estará en la ciudad de Lima, pudiendo tener sucursales en otros lugares de la Republica o del extranjero en la forma y oportunidad que determine la Junta General.

Art. 4^{to}.- Duración:

Tendrá duración de Plazo indeterminado.

ART.5^{to}.- El capital social de la sociedad es de s/.200,000.00 (Doscientos mil y 00/100 Nuevos Soles) dividido y representado por 200 acciones nominativas de un valor nominal de S/.1000.00 (Mil 00/100 Nuevos Soles) cada una íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

ART.6^{to}.- El régimen de acciones se sujeta a lo dispuesto por la "Ley", Art.82 y siguientes, no estableciéndose ningún tipo de limitación a la libre transmisibilidad de estas.

II. DE LAS JUNTAS GENERALES:

ART.7^{mo}.- La Junta General de accionistas es el órgano máximo de la sociedad, sus acuerdos legítimamente adoptados obligan a todos los accionistas, inclusive a los que no hayan participado en la reunión.

ART.8^{vo}.- La Junta General se realizará obligatoriamente cuando menos una vez al año, dentro del primer trimestre, o en cualquier momento por considerarlo necesario al interés social, para tratar los asuntos contemplados en el Art. 114 y 115 de la "Ley". El Gerente General convocará a Junta General De Accionistas, con los requisitos y anticipación a que se refieren el Art. 116 y 117 de la "Ley", salvo lo dispuesto en el Art. 120 de la "Ley".

ART.9^{mo}.- Todo el régimen de la Junta General de accionistas, así como las condiciones para su reunión, quórum y validez de sus acuerdos se sujetan a lo dispuesto en los Arts.111, 112, 113, 118 al 151 de la Ley.

III. ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD

ART.10^{mo}.- La Administración de la sociedad está a cargo del Gerente General, y

ejercerá su cargo por un periodo de 2 años y permanecerá en su cargo hasta que se nombre el nuevo Gerente.

Las responsabilidades, limitaciones, ejercicios del cargo y todo lo no previsto respecto a la gerencia, se regirá por, los Arts. 185 a 197 de la "Ley".

El Gerente General puede ser accionistas de la sociedad

ART. 11^{VO}.- El Gerente General tiene todas las facultades de Gestión y de representación legal necesarias para la Administración.

Corresponde al Gerente General:

- 1) Formular la Memoria de la Gestión Social, Los Estados Financieros y la propuesta de aplicación de las utilidades y someterlas anualmente a la Junta General Obligatoria Anual. Esta Atribución es indelegable.
- 2) Proporcionar oportunamente a los accionistas y al público las informaciones suficientes y fidedignas que la ley determine respecto de la situación legal, económica y financiera de la sociedad.
- 3) Disponer el establecimiento de sucursales, agencias, oficinas, centros de ventas y dependencias análogas en cualquier lugar de la república o del extranjero.
- 4) Conferir poderes y revocarlos.
- 5) Ejecutar todos los actos y contratos ordinarios que corresponden al objeto social y servicios de la sociedad.
- 6) Cumplir y hacer cumplir todos los acuerdos de la Junta General.
- 7) Ejercer la representación comercial de la sociedad, incluyendo la participación en licitaciones públicas o privadas, concursos de precios o de méritos. Para tal efecto puede suscribir propuestas u ofertas, modificar las condiciones de las mismas, negociar y en el caso que la sociedad obtuviera la buena pro-suscribir los contratos respectivos.
- 8) Ejercer la representación de la sociedad ante autoridades administrativas, sean del gobierno central, regional o local.
- 9) Ejercer la representación judicial de la sociedad con las facultades generales, así como en procesos no contenciosos. Asimismo goza de todas las facultades que señala el Artículo 75° del Código Procesal Civil para realizar todos los actos de la disposición de derechos sustantivos y para demandar y reconvenir, contestar demandas, y reconveniones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar transigir, presentarse en remates, solicitar desalojos, conciliar en centros de conciliación someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar representación procesal de la sociedad y para todos lo demás actos que exprese a la ley.
- 10) Pedir la declaratoria de quiebra y de insolvencia, con plena autorización para participar en las respectivas Juntas de Acreedores. Estas facultades la ejercerán, igualmente, en el caso que la controversia se someta a arbitraje.
- 11) Organizar el régimen interno de las oficinas y demás dependencias de la sociedad.
- 12) INombrar a los principales funcionarios empleados de la sociedad, determinar sus obligaciones, establecer sus remuneraciones y removerlos; nombrar al personal permanente o temporal, fijar sus remuneraciones y los términos y condiciones en los cuales prestará su servicio, sancionarlo y despedirlo observando la ley.

- 13) Contratar asesores, convenir sus honorarios y los términos y condiciones en los cuales prestarán sus servicios, resolver sus contratos.
- 14) Cuidar que la contabilidad este al día, inspeccionar los libros documentos y operaciones de la sociedad y dictar las disposiciones necesarias para el correcto funcionamiento de la empresa.
- 15) Dar cuenta, cuando lo solicite la Junta General, de la marcha y el estado de los negocios sociales y presentar, en tiempo oportuno, el balance general y la cuenta de ganancias y pérdidas de cada ejercicio, así como la memoria correspondiente.
- 16) Adquirir a título oneroso o gratuito toda clase de bienes, incluyendo el procedimiento de arrendamiento financiero, tomar en arrendamiento muebles e inmuebles para la sociedad.
- 17) Transferir a título oneroso gratuito los bienes muebles e inmuebles de la sociedad, aportarlos a otras sociedades nuevas o existentes, imponer sobre ellos hipotecas, prendas y demás gravámenes reales, someter los inmuebles al régimen de la propiedad horizontal, y en general, realizar cualquier acto de disposición sobre ellos.
- 18) Realizar toda clase de cobranzas, así como otorgar recibos y cancelaciones, ordenar pagos.
- 19) Abrir celebrar cuentas bancarias sean corrientes, de ahorro, de depósitos a la vista o a plazos, girar sobre los saldos acreedores o los sobregiros autorizados en las cuentas bancarias de la empresa, depositar o retirar imposiciones de ahorros; retirar fondos de los depósitos a plazo fijo a o indeterminado y efectuar transferencias y, en general, realizar toda clase de operaciones bancarias en el país y en el extranjero.
- 20) Girar aceptar, reaceptar, endosar, cancelar, pagar y descontar, títulos valores, cartas de crédito, cartas órdenes y toda clase de títulos de crédito y efectos comerciales.
- 21) Tomar cajas de seguridad, abrirlas y retirar su contenido.
- 22) Celebrar contratos de crédito en cuenta corriente, “ADVANCE ACCOUNT” y obtener líneas de crédito en cuenta corriente, para lo cual puede afectar a favor de instituciones bancarias o financieras, letras, facturas, órdenes de compra y demás efectos comerciales.
- 23) Abrir créditos documentarios y contratar cartas de crédito.
- 24) Celebrar contratos de Arrendamiento financiero (“Laeasing”) y de “factoring” y operaciones de “Warrant” y endosar estos documentos.
- 25) Contratar toda clase de seguros, fletes, suministros, depósitos y celebrar contratos de locación de obras o de servicios.
- 26) Ejercer las demás funciones y facultades que le asigne la ley y el estatuto y las que en forma expresa le encarguen o deleguen la Junta General.

IV. ART. 12^{vo}.- CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL Y AVISO A LOS ACREEDORES.

Corresponde al Gerente General, convocar a la Junta General:

- 1) Cuando los estime conveniente al interés social.

- 2) Inmediatamente, si al formular los estados financieros correspondientes al ejercicio económico o a un periodo menor se apreciara la perdida de la mitad o más del capital o se debiera presumir la pérdida, para informar la situación.
- 3) Inmediatamente, si el activo de la sociedad no fuese suficiente para satisfacer los pasivos o si tales insuficiencias debieran presumirse, para informarla de la situación.

V. DEL AUMENTO Y REDUCCIÓN DEL CAPITAL Y LA MODIFICACIÓN DEL ESTATUTO:

ART. 13.^{vo}.- Atribuciones de la Junta General:

Corresponde a la Junta General adoptar los acuerdos que modifiquen el estatuto, aumento o reducción del capital, cambio de domicilio, transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la sociedad, así, como resolver sobre su liquidación con los requisitos de quórum y mayoría señalados en este estatuto.

La sociedad procederá a la modificación de su estatuto, aumento y reducción de su capital de conformidad a lo dispuesto en los artículos 198 al 220 de la Ley.

VI. DE LA GESTION SOCIAL Y LAS UTILIDADES:

Art. 14.^{vo}.- Informe de la Gestión Social:

Corresponde al gerente general presentar a la Junta General, por escrito, la memoria de su gestión al finalizar el ejercicio precedente. En este documento, el gerente general da la Junta General cuenta de la marcha y estado de los negocios, los proyectos desarrollados, los principales acontecimientos ocurridos en el ejercicio que hayan influido en la marcha de los negocios y resultados correspondientes, la situación general de la sociedad y los resultados obtenidos.

VII. La Memoria contendrá cuando menos:

- La indicación de las inversiones de importancia realizadas durante el ejercicio.
- La existencia de contingencias significativas.
- Cualquier otra información de relevancia que el gerente general considere que la Junta General debe conocer.
- Los hechos de importancia para la sociedad que haya ocurrido luego del cierre del ejercicio.
- Los demás informes y requisitos que señale la ley.

ART.15.^{vo}. Estados Financieros.-Corresponde al Gerente General presentar a la Junta general, de los estados financieros del ejercicio precedente, los mismos que se preparan y presentan de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.

Respecto al estado financiero, aplicación, distribución de utilidades, dividendos y auditorías regirá lo dispuesto en el Art. 221 y siguientes de la "Ley".

De la Disolución Y Liquidación De La Sociedad.-

ART.16.^{vo}. Disolución.-

La Sociedad se disolverá cuando se produzca alguna de las situaciones previstas en la ley o cuando lo acuerde la Junta General convocada expresa y exclusivamente con tales efectos.

ART.17^{vo}. Liquidación.-La Liquidación será practicada por las personas que designe la Junta General de la Sociedad, en todos los documentos y correspondencia se añadirá a su denominación la expresión “En Liquidación”.

Quienes se encarguen de la liquidación de la sociedad se sujetarán a lo que dispone la ley sobre esta materia.

La sociedad procederá a su disolución y liquidación y extinción de conformidad con lo dispuesto en el Art. 407 y siguientes de la Ley.

En todo lo no dispuesto en el presente estatuto se regirá por la Ley General de sociedades.

- VIII. Cláusula Adicional.-Se nombra como Gerente General al señor JOSE CARLOS RIVERO MONSALVE, de nacionalidad peruana, identificado con DNI. No. 08229659, estado civil soltero, de ocupación Empresario, con domicilio en Malecón de La Marina No. 180 Manzana B, Lote 5, Distrito de Santa María del Mar, Provincia y departamento de Lima.
- Agregue usted señor notario las cláusulas de Ley y curse partes a los Registros correspondientes.



ANEXO 2**INSTALACIONES DE LA GALERIA SIGLO 2000**

ANEXO 3

LEY DE CREACIÓN DEL REGISTRO DEL AGENTE INMOBILIARIO DEL MVCS

594232

NORMAS LEGALES

Sábado 23 de julio de 2016 / El Peruano

- Planos de Arquitectura (planta, cortes y elevaciones).
- Memoria descriptiva.

e) Documento que acredite la fecha de ejecución de la obra.

f) Carta de seguridad de Obra, firmada por un ingeniero civil colegiado.

g) Declaración jurada del profesional constataador, señalando estar hábil para el ejercicio de la profesión.

h) Para regularización de remodelaciones, ampliaciones o demoliciones, copia del documento que acredite la declaratoria de fábrica o de edificación, con sus respectivos planos en caso no haya sido expedido por la Municipalidad; en su defecto, copia del Certificado de Conformidad o Finalización de Obra, o la Licencia de Obra o de Edificación de la construcción existente que no es materia de regularización.

i) En caso de demoliciones totales o parciales de edificaciones cuya fábrica se encuentre inscrita en el Registro de Predios, se acredita que sobre el bien no recaigan cargas y/o gravámenes; en su defecto, presentar la autorización del titular de la carga o gravamen.

j) Copia del comprobante de pago de la multa por construir sin licencia. El valor de la multa es equivalente al 10% del valor de la obra a regularizar tomando como base el costo a la fecha de construcción actualizado por el índice de precios al consumidor".

"Artículo 70.- Procedimiento para Licencia de Regularización de Edificaciones

(...)

70.3 De estar conforme la verificación, el funcionario municipal designado para tal fin, dentro del plazo establecido en el numeral 70.1 del presente artículo, sella y firma los planos presentados, así como la parte del FUE, consignando el número de la respectiva Resolución. Dos juegos del FUE y de la documentación técnica se entregan al administrado, los cuales constituyen título suficiente para la inscripción registral".

"DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

(...)

SEGUNDA.- De las barreras burocráticas ilegales

La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOP es competente para conocer sobre los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública, incluso del ámbito municipal o regional, que impongan barreras burocráticas que impidan u obstaculicen ilegal o irracionalmente el acceso o permanencia de los agentes económicos en el mercado.

La citada Comisión puede imponer sanciones y multas al funcionario o servidor público o a cualquier persona que ejerza funciones administrativas por delegación, bajo cualquier régimen laboral o contractual, que aplique u ordene la aplicación de la barrera burocrática declarada ilegal y/o carente de razonabilidad, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26 BIS del Decreto Ley N° 25868, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOP".

Artículo 2.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de julio del año dos mil dieciséis.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente de la República

FRANCISCO ADOLFO DUMLER CUYA
Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento

1408433-13

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

**DECRETO SUPREMO
N° 010-2016-VIVIENDA**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29080, se crea el Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS, en adelante la Ley, en el cual se inscriben los Agentes Inmobiliarios que han cumplido con los requisitos correspondientes, de acuerdo a lo señalado en la citada Ley y en su Reglamento; estableciendo como efectos jurídicos de la inscripción, el reconocimiento estatal de la idoneidad del Agente Inmobiliario para desarrollar actividades inmobiliarias de intermediación, así como dotar de seguridad jurídica a las operaciones en las que interviene;

Que, el Reglamento de la Ley N° 29080, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2008-VIVIENDA, modificado por los Decretos Supremos N°s. 008-2011-VIVIENDA y 008-2012-VIVIENDA, en adelante el Reglamento, tiene por objeto reglamentar los aspectos regulados en dicha Ley, su aplicación es a nivel nacional y está dirigido a toda persona natural o jurídica que realice actividades de intermediación;

Que, de la evaluación realizada al citado Reglamento por el MVCS, a través de la Dirección General de Políticas y Regulación en Vivienda y Urbanismo y, de acuerdo a los aportes recibidos de los Agentes Inmobiliarios, de los gremios que los agrupan y de los intermediarios, se advierte que es necesario aprobar un nuevo Reglamento de la Ley N° 29080, a fin que favorezca a la regulación de las operaciones inmobiliarias de intermediación que desarrolla el Agente Inmobiliario, cuya demanda se ha incrementado en los últimos años como consecuencia del crecimiento del sector inmobiliario;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29080, Ley de creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, modificado por Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA;

DECRETA:

Artículo 1.- Aprobación del Reglamento de la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Apruébase el Reglamento de la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, que consta de siete (07) capítulos, cuarenta y dos (42) artículos, una (01) disposición complementaria final, una (01) disposición complementaria transitoria y dos (02) anexos, que forman parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.- Aprobación del Formulario de Inscripción o Renovación

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial aprobará el Formulario de Inscripción o Renovación en el Registro del Agente Inmobiliario - FIR.

Artículo 3.- Refrendo

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA
DEROGATORIA****Única.- Derogación**

Derógase el Decreto Supremo N° 004-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario, sus modificatorias aprobadas por los Decretos Supremos N°s. 008-2011-VIVIENDA y 008-2012-VIVIENDA, y las Resoluciones Ministeriales N°s. 127 y 330-2009-VIVIENDA.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintidós días del mes de julio del año dos mil dieciséis.

OLLANTA HUMALA TASSO
Presidente de la República

FRANCISCO ADOLFO DUMLER CUYA
Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento

**REGLAMENTO DE LA LEY N° 29080,
LEY DE CREACIÓN DEL REGISTRO DEL
AGENTE INMOBILIARIO DEL
MINISTERIO DE VIVIENDA,
CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO****CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1.- Objeto**

La presente norma tiene por objeto reglamentar la Ley N° 29080, Ley de Creación del Registro del Agente Inmobiliario del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en adelante la Ley.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación a nivel nacional y está dirigido a toda persona natural o jurídica que desarrolla el servicio de intermediación inmobiliaria, conforme a lo señalado en el artículo 1 de la Ley.

Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de la aplicación de la Ley y del presente Reglamento, se entiende como:

- a) Acreditación estatal: Reconocimiento de Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - VIVIENDA de la idoneidad del Agente Inmobiliario para desarrollar operaciones inmobiliarias de intermediación, a través de la inscripción en el Registro.
- b) Contrato de Intermediación Inmobiliaria: Acto Jurídico celebrado entre el Agente Inmobiliario y el intermediado, mediante el cual se acuerda la operación inmobiliaria de intermediación.
- c) FIR: Formulario que tiene carácter de declaración jurada.

CAPÍTULO II**MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN
Y SANEAMIENTO****Artículo 4.- Funciones**

VIVIENDA, a través de la Dirección General de Políticas y Regulación en Vivienda y Urbanismo - DGPRVU, ejerce las siguientes funciones:

- a) Inscribir en el Registro al Agente Inmobiliario.
- b) Emitir o denegar la constancia de inscripción o de renovación, y cancelar la inscripción, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.
- c) Organizar, administrar y actualizar el Registro.
- d) Diseñar, desarrollar e implementar el sistema informático que permita el funcionamiento del Registro y la publicidad de la información que contiene.
- e) Verificar la autenticidad y veracidad de las declaraciones y documentos proporcionados por el solicitante, de acuerdo a lo previsto en el artículo 32 de

la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

f) Celebrar convenios con universidades públicas, privadas, o institutos educativos de nivel superior que impartan cursos afines a la Gestión Inmobiliaria, a fin de facultarlos al dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

g) Autorizar el dictado de cursos de capacitación y de actualización respecto a temas relacionados a la gestión e intermediación inmobiliaria.

h) Verificar y supervisar, a través de visitas inopinadas, el cumplimiento de los requisitos, el correcto dictado de las clases y otros aspectos relacionados con el desarrollo del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

i) Supervisar las operaciones inmobiliarias de intermediación que realiza el Agente Inmobiliario.

j) Conducir el procedimiento sancionador seguido al Agente Inmobiliario y, de ser el caso, aplicar las sanciones administrativas establecidas en la Ley.

CAPÍTULO III**REGISTRO DEL AGENTE INMOBILIARIO****Artículo 5.- Definición**

El Registro es administrativo y está a cargo de VIVIENDA, en el cual se inscriben obligatoriamente personas naturales y/o jurídicas que realizan operaciones inmobiliarias de intermediación dentro del territorio nacional.

Artículo 6.- Información y publicidad

La información que contiene el Registro es pública y gratuita. Se publicita mediante el portal web institucional de VIVIENDA, actualizando la información mensualmente.

Artículo 7.- Organización del Registro

7.1 El Registro tiene dos secciones:

- a) Sección I: Para la inscripción de personas naturales.
- b) Sección II: Para la inscripción de personas jurídicas.

7.2 Las personas naturales o jurídicas inscritas en las Secciones señaladas en el numeral precedente, mantienen un legajo individual que contiene los documentos presentados para la inscripción o renovación, las resoluciones de sanción, entre otros.

CAPÍTULO IV**INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO Y RENOVACIÓN****Artículo 8.- Inscripción**

La inscripción en el Registro es gratuita y obligatoria para la persona natural o jurídica que realiza operaciones inmobiliarias de intermediación dentro del territorio nacional.

Artículo 9.- Requisitos para la inscripción

Para la inscripción en el Registro se presenta la siguiente documentación:

9.1 Personas Naturales:

- a) El FIR debidamente llenado.
- b) Las fotocopias simples del Diploma y del Certificado de Estudios del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.
- c) La Declaración Jurada del Agente Inmobiliario de encontrarse en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles.
- d) La Declaración Jurada de domicilio, de acuerdo a lo regulado en la Ley N° 28882, Ley de Simplificación de la Certificación Domiciliaria.
- e) La fotocopia simple del Documento Nacional de Identidad - DNI del Agente Inmobiliario.
- f) La fotocopia simple del Registro Único de Contribuyente - RUC del Agente Inmobiliario.

g) El Certificado de Antecedentes Penales de uso administrativo expedido por el Registro Nacional de Condenas en el que se acredite que no registran sentencia condenatoria.

h) Dos fotografías a color tamaño pasaporte en fondo blanco, actuales, sin retoques ni alteraciones.

9.2 Personas Jurídicas:

a) El FIR debidamente llenado.

b) El Certificado de Vigencia de Persona Jurídica, expedido por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.

c) El Certificado de Vigencia de poder del representante legal, expedido por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.

d) La fotocopia simple del RUC.

e) La fotocopia simple del DNI del Representante Legal.

f) La fotocopia simple del DNI de cada uno de los Agentes Inmobiliarios que se requieran inscribir.

g) Las fotocopias simples de los contratos de trabajo o del acto jurídico que acredita la subordinación entre la persona jurídica y los Agentes Inmobiliarios que se requieran inscribir.

h) Las fotocopias simples del Diploma y del Certificado de Estudios del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario de cada uno de los Agentes Inmobiliarios que se requieran inscribir.

i) El Certificado de Antecedentes Penales de uso administrativo expedido por el Registro Nacional de Condenas, de cada uno de los Agentes Inmobiliarios que se requieran inscribir, en el que se acredite que no registran sentencia condenatoria.

9.3 Solo aquellos representantes legales que tienen la inscripción en Registro como Persona Natural

pueden solicitar la inscripción de la persona jurídica que representan.

Artículo 10.- Procedimiento de inscripción en el Registro

10.1 Los documentos se presentan a la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo de VIVIENDA. Los solicitantes que residen en el interior del país, presentan los documentos por correo certificado.

10.2 La DGPRVU verifica la documentación presentada, de acuerdo a los documentos señalados en el artículo precedente y de estar conformes, evalúa la misma y autoriza a la inscripción en el Registro.

10.3 En caso de incumplimiento de alguno de los requisitos, la DGPRVU, en un plazo de cinco (05) días hábiles de recibida la solicitud, notifica al solicitante en el domicilio señalado en el FIR o en la Declaración Jurada de Domicilio; de no subsanarse dentro del plazo de diez (10) días hábiles de recibida la comunicación, se tiene por no presentada su solicitud, por lo que se devuelve la documentación al solicitante cuando se apersona a reclamarla.

10.4 El procedimiento para la inscripción en el Registro es de treinta (30) días hábiles, computados a partir de la fecha de recepción del expediente.

10.5 Cuando haya alguna variación en los datos declarados en la inscripción o en la documentación presentada, se solicita la modificación de los mismos en un plazo de cinco (05) días hábiles. VIVIENDA puede exigir la ampliación, aclaración o actualización de la información proporcionada.

Artículo 11.- Vigencia de la inscripción



La inscripción en el Registro tiene una vigencia de tres (03) años, computados a partir de la fecha de emisión de la constancia de inscripción.


MUSEO & SALA BOLIVAR PERIODISTA

MUSEO gráfico


DIARIO OFICIAL EL PERUANO

190 años de historia



Atención:
De Lunes a Viernes
de 9:00 am a 5:00 pm

 **Editora Perú**

Jr. Quilca 556 - Lima 1
 Teléfono: 315-0400, anexo 2210
www.editoraperu.com.pe

**Artículo 12.- Impedimentos para la inscripción**

- a) El que no pueda ejercer sus derechos civiles.
- b) El incapaz absoluto y relativo, de acuerdo a los artículos 43 y 44 del Código Civil.
- c) El deudor sometido a procedimiento concursal.
- d) El Agente Inmobiliario sancionado con la cancelación definitiva del Registro.
- e) Los miembros del Poder Judicial y del Ministerio Público.
- f) La persona jurídica con falta de pluralidad de socios, conforme al artículo 4 de la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- g) La persona jurídica cuyos socios, accionistas, participacionistas, titulares, integrantes de los órganos de administración, apoderados o representantes legales hayan sido sancionados en su actuación como personas naturales.
- h) Los socios, accionistas, participacionistas, titulares, integrantes de los órganos de administración, apoderados o representantes legales de una persona jurídica que haya sido sancionada.

Artículo 13.- Constancia de inscripción

VIVIENDA, a través de la DGPRVU, emite la constancia correspondiente que acredita la inscripción en el Registro.

Artículo 14.- Contenido de la constancia de inscripción

La constancia de inscripción contiene los siguientes datos:

- a) Nombre de la persona natural, razón o denominación social de la persona jurídica, según corresponda.
- b) Número de DNI, si es persona natural o RUC si es persona jurídica.
- c) Fotografía tamaño pasaporte, en el caso de persona natural.
- d) Domicilio del Agente Inmobiliario.
- e) Número del Registro, el cual está conformado por las iniciales PN para persona natural o PJ para persona jurídica, según corresponda, seguido de las letras MVCS.
- f) Fecha de emisión de la constancia de inscripción.
- g) Fecha de vencimiento de la inscripción.
- h) Firma y sello del funcionario que la otorga.

Artículo 15.- Notificación para la entrega de la constancia de inscripción

La DGPRVU notifica al Agente Inmobiliario en el domicilio que haya consignado en el FIR, a fin de comunicar que se ha emitido la constancia de inscripción y se proceda a la entrega correspondiente.

En caso el Agente Inmobiliario haya consignado en el citado formulario alguna dirección electrónica, puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya otorgado su autorización expresa.

Artículo 16.- Renovación

16.1 El Agente Inmobiliario, a fin de continuar realizando operaciones inmobiliarias de intermediación, solicita la renovación de su inscripción en el Registro dentro de los treinta (30) días calendario antes de la fecha de su vencimiento.

16.2 Para el procedimiento de renovación de la inscripción, es de aplicación lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento, en lo que corresponda.

Artículo 17.- Requisitos para la renovación

Para la renovación de la inscripción en el Registro, el Agente Inmobiliario presenta lo siguiente:

- a) Los documentos establecidos artículo 9 del Reglamento.
- b) Acreditar haber adquirido, con fecha posterior a su inscripción, conocimientos relacionados con la actividad inmobiliaria, como mínimo cuarenta (40) horas lectivas,

a través de constancias, certificados de capacitación o de actualización, otorgados por instituciones educativas de enseñanza superior, asociaciones de Agentes Inmobiliarios, Colegios Profesionales u otras instituciones públicas o privadas.

c) Declaración Jurada de no tener deuda pendiente con VIVIENDA por concepto de multas provenientes de sanciones.

Artículo 18.- Vigencia de la renovación

El Agente Inmobiliario renueva su inscripción en el Registro por el mismo cómputo y plazo señalado en el artículo 11 del Reglamento.

Artículo 19.- Impedimento para la renovación

Los Agentes Inmobiliarios a los que se les haya cancelado la inscripción del Agente Inmobiliario por sanción, están impedidos de solicitar la renovación.

CAPÍTULO V**AGENTE INMOBILIARIO CON REGISTRO****Artículo 20.- Derechos del Agente Inmobiliario**

El Agente Inmobiliario tiene los siguientes derechos:

- a) Obtener la inscripción y renovación correspondiente ante el Registro, cuando cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento.
- b) Suscribir con el intermediado el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.
- c) Recibir del intermediado la contraprestación económica, conforme a lo establecido en el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.
- d) Agruparse en algún tipo de persona jurídica o forma asociativa, con el fin de perfeccionar, fortalecer y difundir la actividad de Agente Inmobiliario.

Artículo 21.- Deberes del Agente Inmobiliario

El Agente Inmobiliario tiene los siguientes deberes:

- a) Inscribirse en el Registro para ejercer como Agente Inmobiliario y renovar su inscripción, cuando corresponda.
- b) Celebrar por escrito un Contrato de Intermediación Inmobiliaria en el que se detalle como mínimo la(s) operación(es) de intermediación inmobiliaria(s) a realizar.
- c) Cumplir las cláusulas estipuladas en el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.
- d) Ejercer con idoneidad, honestidad y ética profesional sus funciones inmobiliarias, y proteger los intereses legales y financieros de los intermediados.
- e) Estar presente en la firma del(los) contrato(s) que se celebre(n) como consecuencia de la operación(es) inmobiliaria(s) de intermediación y cuando se entreguen los inmuebles objeto de la(s) misma(s).
- f) Mantener en confidencialidad la operación de intermediación inmobiliaria en la que interviene.
- g) Consignar el número de Registro en todos los trámites que realice como Agente Inmobiliario.
- h) Estar en constante capacitación y mantenerse actualizado en diversos temas relacionados con operaciones inmobiliarias de intermediación durante el tiempo de vigencia de su inscripción.
- i) Proporcionar a la Unidad de Inteligencia Financiera, la información a que se refiere el artículo 3 de la Ley N° 27693, Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú, conforme a lo dispuesto en el inciso j) del artículo 3 de la Ley N° 29038, Ley que incorpora la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-PERÚ) a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).
- j) Cumplir con las disposiciones previstas en la Ley y el Reglamento.

Artículo 22.- Deberes de los intermediados

El intermediado tiene los siguientes deberes:

- a) Suscribir con el Agente Inmobiliario el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.

b) Entregar al Agente Inmobiliario la contraprestación económica pactada, conforme a lo acordado en el Contrato de Intermediación Inmobiliaria.

c) Proporcionar al Agente Inmobiliario la documentación necesaria para el correcto desarrollo de las operaciones inmobiliarias de intermediación.

d) Actuar de buena fe respecto a todas las obligaciones asumidas con la firma del Contrato de Intermediación Inmobiliaria.

Artículo 23.- Prohibición

Las personas naturales o jurídicas que como parte del giro de un negocio o que de forma habitual realizan gestiones inmobiliarias, están prohibidas de realizar operaciones inmobiliarias de intermediación si es que no están inscritas en el Registro del Agente Inmobiliario.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Artículo 24.- Infracciones

Se consideran infracciones del Agente Inmobiliario, sea persona natural o jurídica, a las acciones u omisiones que contravienen los deberes y obligaciones asumidas en el Contrato de Intermediación Inmobiliaria, prohibiciones y demás normatividad sobre la materia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley.

Artículo 25.- Sanciones

25.1 Los Agentes Inmobiliarios son sancionados administrativamente, previo procedimiento sancionador, por el incumplimiento de las normas legales y administrativas en el ejercicio de sus funciones.

25.2 Las sanciones aplicables al Agente Inmobiliario son las siguientes:

- a) Amonestación escrita.
- b) Multa hasta por la suma equivalente de cinco (05) UIT.
- c) Suspensión hasta por un (01) año del Registro del Agente Inmobiliario.
- d) Cancelación definitiva del Registro del Agente Inmobiliario.

25.3 El cumplimiento de la sanción por el infractor no significa la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato las acciones u omisiones que originaron la sanción.

25.4 Las infracciones y sanciones están contenidas en el Anexo I del Reglamento, y se aplican sin atender necesariamente el orden correlativo señalado.

Artículo 26.- Instancias del procedimiento sancionador

26.1 El procedimiento sancionador comprende dos instancias:

- a) La DGPRVU, determina la responsabilidad administrativa e impone las sanciones previstas en el Reglamento por las infracciones en las que incurra el Agente Inmobiliario, en primera instancia.
- b) El Viceministerio de Vivienda y Urbanismo - VMVU, conoce y resuelve el recurso de apelación, en segunda instancia.

26.2 Las autoridades del procedimiento sancionador cuentan con el apoyo de la Dirección de Vivienda - DV, encargada de precalificar las presuntas infracciones, documentar la actividad probatoria, proponer la fundamentación y administrar los archivos emanados del ejercicio de la potestad sancionadora. No tiene capacidad de decisión y sus informes no son vinculantes.

Artículo 27.- Facultades de la DGPRVU

Las facultades de la DGPRVU en el procedimiento sancionador son las siguientes:

a) Recibir la denuncia y verificar que cumpla con exponer claramente los hechos denunciados y adjuntar las pruebas pertinentes, de ser el caso.

b) Remitir a la DV las denuncias o las actuaciones de oficio formuladas para la precalificación y la emisión del informe correspondiente.

c) Notificar al presunto infractor con los cargos formulados en su contra.

d) Emitir la resolución que determina la imposición de sanción o la declaración de no a lugar, disponiendo, en este último caso, el archivo del procedimiento.

Artículo 28.- Prescripción de la facultad sancionadora

La facultad de VIVIENDA para determinar la existencia de infracciones prescribe a los cuatro (04) años computados a partir del día en que se comete la infracción. Dicho plazo solo se suspende con el inicio del procedimiento sancionador, mediante la notificación al presunto infractor de los hechos que se le imputan.

Artículo 29.- Procedimiento Sancionador

29.1 El procedimiento sancionador se inicia de oficio o por denuncia de parte.

29.2 Las denuncias son presentadas de forma verbal directamente ante la DGPRVU o mediante comunicación escrita dirigida a la DGPRVU.

29.3 Las denuncias de parte o de oficio se presentan de acuerdo a la información contenida en el Anexo II.

Artículo 30.- Desarrollo del Procedimiento sancionador

Fase de Inicio del Procedimiento Sancionador

30.1 La DGPRVU recibe la denuncia o las actuaciones de oficio y las remite a la DV, a más tardar al día hábil siguiente de su presentación.

30.2 La DV precalifica la denuncia, determina la imputación de los cargos y emite un Informe que contiene la calificación de las infracciones en las que habría incurrido y la sanción que podría corresponder; debiendo remitir dicho informe a la DGPRVU.

30.3 La DGPRVU, evalúa el Informe de la DV, y de considerarlo necesario, emite la resolución con la que se inicia el procedimiento sancionador, la misma que se notifica al presunto infractor, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación para la presentación de sus descargos por escrito. La resolución que da inicio al proceso sancionador es inimpugnable. La notificación de la resolución se realiza dentro del término de tres (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.

30.4 El presunto infractor puede solicitar la prórroga del plazo para presentar sus descargos, pudiendo concederle un plazo adicional de hasta diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo inicial.

Fase sancionadora

30.5 Vencido dicho plazo, la denuncia y los documentos correspondientes son remitidos a la DV en un plazo de dos (02) días hábiles, para la expedición del informe final respectivo.

30.6 La DV evalúa la denuncia, la documentación adjunta, realiza el análisis del descargo del presunto infractor y efectúa las indagaciones necesarias para determinar la responsabilidad imputada al presunto infractor, procediendo a emitir el informe final en un plazo de diez (10) días hábiles, pronunciándose sobre la existencia o no de la responsabilidad en la que estaría incurrido el presunto infractor, recomendando la sanción a ser impuesta, de corresponder.

30.7 La DGPRVU, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de haber recibido el informe final de la DV, emite la resolución determinando la imposición de sanción o la declaración de no a lugar, disponiendo,

en este último caso, el archivo del procedimiento. La Resolución que impone sanción debe contener al menos:

- a) La referencia a la falta incurrida, lo cual incluye la descripción de los hechos y las normas vulneradas, debiendo expresar con toda precisión su responsabilidad respecto de la falta que se estime cometida.
- b) La sanción impuesta.
- c) El plazo para impugnar.
- d) La autoridad que resuelve el Recurso de Apelación.

30.8 Se pone fin a la instancia con la resolución que emite la DGPRVU, en la cual se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del Agente Inmobiliario, de corresponder. Dicha resolución es motivada y notificada a más tardar dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de su emisión.

Artículo 31.- Recursos Administrativos

31.1 Contra la resolución, el presunto infractor puede interponer los recursos administrativos de Reconsideración y de Apelación, conforme a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles de haber sido notificada.

31.2 Los recursos administrativos son resueltos en un plazo de treinta (30) días hábiles, contado desde la fecha de su presentación.

Artículo 32.- Agotamiento de la vía administrativa

Se agota la vía administrativa cuando:

- a) La resolución que resuelve el Recurso de Reconsideración queda consentida; o,
- b) Se emite la resolución que resuelve el Recurso de Apelación.

Artículo 33.- Registro de infracciones y sanciones
Las infracciones cometidas y las sanciones impuestas al Agente Inmobiliario se registran en su legajo individual.

Artículo 34.- Cancelación de multas impuestas

34.1 Las multas que se impongan se cancelan en Tesorería de VIVIENDA, en un plazo de quince (15) días hábiles después de consentida la resolución final.

34.2 El monto de las multas se fija en base a la Unidad Impositiva Tributaria - UIT vigente a la fecha de pago.

Artículo 35.- Participación del Ejecutor Coactivo

Si transcurrido el plazo no se realiza la cancelación del pago se informa al Ejecutor Coactivo de VIVIENDA a efectos de que se inicien las acciones para el cobro coactivo respectivo.

CAPÍTULO VII

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN PARA AGENTE INMOBILIARIO

Artículo 36.- Obligatoriedad del curso

36.1 El interesado en ejercer como Agente Inmobiliario con inscripción, tiene que aprobar el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario con la finalidad de adquirir, desarrollar, perfeccionar y actualizar sus conocimientos, habilidades y aptitudes, para el eficaz desempeño de las operaciones inmobiliarias de intermediación.

36.2 Para la admisión y participación en el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario, los interesados tienen que acreditar como mínimo, secundaria completa o estudios técnicos o universitarios.



<http://www.editoraperu.com.pe>

Editora Perú
Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A.

Av. Alfonso Ugarte 873 - Lima1 • Central Telf.: 315-0400

Artículo 37.- Instituciones autorizadas

37.1 Las universidades públicas, privadas y los institutos educativos de nivel superior, que impartan cursos afines a la gestión inmobiliaria y que tengan interés de dictar el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario, deben suscribir convenios con VIVIENDA.

37.2 El funcionamiento de dichas instituciones debe sujetarse a la normativa vigente sobre la materia.

Artículo 38.- Requisitos para solicitar la suscripción del convenio para el dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario

38.1 Las universidades públicas presentan lo siguiente:

- a) La solicitud suscrita por el Rector, indicando el nombre completo de la universidad, el número de la ley de creación, el número del RUC, el domicilio legal, el nombre completo del Rector y el número de su DNI.
- b) La fotocopia de la Resolución de Autorización emitida por la SUNEDU.
- c) La fotocopia de la Resolución de la Asamblea Universitaria que elige al Rector.
- d) La fotocopia simple del DNI del Rector.
- e) La fotocopia simple del RUC de la persona jurídica.
- f) La justificación del proyecto de desarrollo del dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

38.2 Las Universidades privadas presentan lo siguiente:

- a) La solicitud suscrita por el Rector, indicando el nombre completo de la universidad, el número de la Partida Registral, el número del RUC, el domicilio legal, el nombre completo del Rector y el número de su DNI.
- b) El Certificado de Vigencia de Persona Jurídica, expedida por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.
- c) El Certificado de Vigencia de poder del representante legal, expedida por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.
- d) La fotocopia de la Resolución de Autorización emitida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior - SUNEDU.
- e) La fotocopia simple del DNI del Rector.
- f) La fotocopia simple del RUC de la persona jurídica.
- g) La justificación del proyecto de desarrollo del dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

38.3 Los Institutos educativos de nivel superior públicos presentan lo siguiente:

- a) La solicitud suscrita por el Director General, indicando el nombre completo del instituto educativo, el número de la Resolución Suprema de creación, el número de RUC de la persona jurídica, el domicilio legal, el nombre completo del Director General y el número de su DNI.
- b) La fotocopia de la Resolución de Autorización emitida por el Ministerio de Educación.
- c) La fotocopia de la Resolución que elige al Director General.
- d) La fotocopia simple del DNI del Director General.
- e) La fotocopia simple del RUC de la persona jurídica.
- f) La justificación del proyecto de desarrollo del dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

38.4 Institutos educativos de nivel superior privados

- a) La solicitud suscrita por el Director General, indicando el nombre completo del instituto educativo, el número de la Resolución Suprema de creación, el número de Partida Registral, el número del RUC, el domicilio legal, el nombre completo del Director General y el número de su DNI.
- b) El Certificado de Vigencia de Persona Jurídica, expedida por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.

c) El Certificado de Vigencia de poder del representante legal, expedido por el Registro de Personas Jurídicas, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario.

- d) La fotocopia simple del DNI del Director General.
- e) La fotocopia simple del RUC de la persona jurídica.
- f) La justificación del proyecto de desarrollo del dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

Artículo 39.- Impedidos de suscribir convenios para el dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario

No pueden suscribir convenios con VIVIENDA:

- a) Las universidades que no gozan del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario expedido por la SUNEDU, conforme a lo regulado en la Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- b) Los institutos educativos de nivel superior que no se encuentren autorizados por el Ministerio de Educación, conforme a lo regulado en la Ley N° 29394, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y su Reglamento.
- c) Las universidades o institutos educativos de nivel superior que no cuentan con carreras afines a la gestión inmobiliaria.
- d) Las universidades o institutos educativos de nivel superior cuyos Rectores o Directores Generales respectivamente, no acreditan representación legal.
- e) Los institutos educativos de nivel superior en receso o cerrados por sanción.
- f) Las universidades o institutos educativos de nivel superior cuyos convenios con VIVIENDA hayan sido resueltos por sanción.
- g) Las universidades públicas o privadas cuyos estatutos no están adecuados a lo regulado en la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

Artículo 40.- Obligaciones de las instituciones autorizadas

Las universidades públicas, privadas y los institutos educativos de nivel superior sujetas a convenio para el dictado del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario están obligadas a:

- a) Dictar el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario de manera presencial.
- b) Cumplir con el contenido básico de la Malla Curricular.
- c) Garantizar que sus docentes cuenten con experiencia y especialización en gestión inmobiliarias.
- d) Utilizar el logo de VIVIENDA única y exclusivamente para la promoción y difusión del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.
- e) Otros que la DGPRVU establezca.

Artículo 41.- Autorización para el uso de logo

VIVIENDA autoriza el uso del logo institucional sólo para la promoción y publicidad del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario.

Artículo 42.- Contenido del curso

42.1 Por Resolución Directoral, VIVIENDA a través de la DGPRVU, aprueba y establece el contenido básico de la malla curricular del Curso de Especialización para Agente Inmobiliario, siendo factible el dictado de cursos adicionales. Su duración es no menos de doscientas cuarenta (240) horas lectivas.

42.2 Aprobado el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario, las universidades públicas, privadas y los institutos educativos de nivel superior emiten los documentos pertinentes que certifican la aprobación del curso.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA.- Aprobación de normas complementarias
VIVIENDA expedirá mediante Resolución Ministerial



las normas complementarias que se requieran para la adecuada aplicación del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA.- De la adecuación al presente Reglamento

Las universidades públicas, privadas y los institutos educativos de nivel superior autorizados mediante Convenio a dictar el Curso de Especialización para Agente Inmobiliario y que a la entrada en vigencia del presente Reglamento se encuentran dictándolo, deben adecuarse a lo regulado en el presente Reglamento para el siguiente Curso de Especialización para Agente Inmobiliario programado.

ANEXO I

INFRACCIONES Y SANCIONES

SANCIONES	SANCIONES			
	Amonestaciones	Multa hasta por la Suma de equivalente de cinco (5) UITs	Suspensión hasta por un (1) año del Registro del Agente Inmobiliario	CANCELACIÓN definitiva del Registro del Agente Inmobiliario
FALTAS				
Actuar como Agente Inmobiliario sin contar con inscripción en el Registro del Agente Inmobiliario.	1º vez	2º vez		
Actuar como Agente Inmobiliario sin contar con la renovación vigente.		1º vez	2º vez	3º vez
Actuar en representación de más de una parte en una operación inmobiliaria de intermediación, sin el consentimiento expreso de todas las partes contratantes	1º vez	2º vez	3º vez	
Ofrecer un bien inmueble al mercado para la realización de una operación inmobiliaria sin el consentimiento de su propietario, expresado en un documento escrito de fecha cierta.			1º vez	2º vez
Retener indebidamente algún documento original, certificado, legalizado o fedateado.			1º vez	2º vez
Retener indebidamente dinero de las partes.			1º vez	2º vez
Utilizar con otros fines los fondos que recibe.			1º vez	2º vez
Remitir información falsa de las operaciones inmobiliarias de intermediación en las que interviene en calidad de Agente Inmobiliario.		1º vez	2º vez	
Remitir información incompleta de las operaciones inmobiliarias de intermediación en las que interviene en calidad de Agente Inmobiliario.	1º vez	2º vez	3º vez	

ANEXO II

INFORMACIÓN QUE CONTIENE LA DENUNCIA

1. Solicitud dirigida al Director General de la Dirección General de Políticas y Regulación en Vivienda y Urbanismo - DGPRVU.

2. Datos de identidad del denunciante:

- Nombre de la persona natural, razón social o denominación social de la persona jurídica, según corresponda.

- Número de DNI, si es persona natural o RUC si es persona jurídica.

- Domicilio real o procesal

- Número telefónico fijo o móvil

- Dirección de correo electrónico, entre otros.

3. Datos de identidad del denunciado:

- Nombre de la persona natural, razón social o denominación social de la persona jurídica, según corresponda.

- Domicilio real o procesal. En caso que el denunciante desconozca el domicilio actual del denunciado se

requerirá declaración jurada señalando haber agotado las gestiones para conocer el domicilio.

4. Señalar los fundamentos de hecho de los actos materia de denuncia expuesta en forma clara, detallada y coherente; asimismo, de conocer los fundamentos de derecho, señalar el tipo de infracción en la que incurre el Agente Inmobiliario y su base legal.

5. Hacer expresa referencia de la fecha en que se produjeron los hechos.

6. Señalar y adjuntar pruebas que sustentan y acreditan la denuncia; la indicación de la evidencia con sus características; o el lugar de ubicación para acceder a la documentación o evidencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 162 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

7. Señalar actos de presunta reincidencia en casos similares denunciados con anterioridad en el accionar del Agente Inmobiliario.

8. Fecha, lugar, firma o huella digital.

9. Otros.

NOTA: La intervención de un abogado no es obligatoria.

1408433-14

Decreto Supremo que rectifica el Anexo II del Decreto Supremo N° 118-2013-PCM que dispone la difusión de las normas de alcance general sin vigencia del Poder Ejecutivo - periodo enero 2001 a enero 2013 - e inicia la segunda etapa del proceso de depuración de normas sin vigencia del Poder Ejecutivo

DECRETO SUPREMO
N° 011-2016-VIVIENDA

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 118-2013-PCM, se dispone la difusión de las normas de alcance general sin vigencia del Poder Ejecutivo - periodo enero 2001 a enero 2013 - e inicia la segunda etapa del proceso de depuración de normas sin vigencia del Poder Ejecutivo;

Que, el Anexo II del citado Decreto Supremo contiene las normas derogadas tácitamente o que cumplieron la finalidad o el plazo para el que fueron aprobadas, por lo que las mismas no forman parte del ordenamiento jurídico vigente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de dicha norma;

Que, el Decreto Supremo N° 015-2004-VIVIENDA que aprueba el Índice del Reglamento Nacional Edificaciones, forma parte del ordenamiento jurídico vigente, sin embargo se le ha considerado como norma derogada en el Anexo señalado en el considerando precedente;

Que, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 201.1 y 201.2 del artículo 201 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión; y, la rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original;

Que, de acuerdo a lo expuesto en los considerandos precedentes es necesario rectificar, con eficacia anticipada al 09 de diciembre de 2013, fecha de publicación en el Diario Oficial El Peruano del Anexo II del Decreto Supremo N° 118-2013-PCM, el error material incurrido, excluyendo al Decreto Supremo N° 015-2004-VIVIENDA del citado Anexo, conforme a lo establecido en el artículo 201 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

ANEXO 4

CONSTANCIA DE TRABAJO



Inmobiliaria "SIGLO 2000" S.A.C.

CONSTANCIA DE TRABAJO

La que suscribe **Lucy Gabriela Ibañez Rodríguez**, con DNI. No. 07892791, Gerente General de la Empresa Inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C. con RUC 20512320628, con domicilio en Av. Nicolás Ayllón 212- Cercado de Lima, *deja Constancia que la Srta. Jeannette Diana Ibañez Purizaga*, identificada con DNI. No. 42935782, ha desempeñado sus labores en el Área de Recursos Humanos y bienestar Social, desde el 02 de Enero del 2017, hasta el 31 de Diciembre del 2020.

Asimismo certifico que la Señorita **Jeannette Diana Ibañez Purizaga**, realizo sus labores encomendadas a completa satisfacción y mostro en todo momento eficiencia, puntualidad y responsabilidad.

Se le expide, la presente Constancia, a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Lima, 31 de diciembre del 2020.

Lucy G. Ibañez Rodríguez
Gerente General
Inmobiliaria Siglo 2000 S.A.C

Av. Nicolás Ayllón N° 212 - Cercado de Lima - Lima