



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

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**

EXPERIENCIAS DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL EN  
TIEMPOS DE COVID-19 PARA RUBRO MINERO DE LA EMPRESA ASC  
OUTSOURCING – TRUJILLO

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**AUTOR:**

**BACHILLER: MAYORGA MARTINEZ, ERIN JACQUELINE**

**ASESOR:**

Mg. RUIZ VARGAS, GLADYS ISABEL

LIMA - PERÚ  
2021

**DEDICATORIA**

*El presente trabajo de suficiencia profesional es dedicado al Todopoderoso quien es mi guía desde los inicios de la carrera y mi soporte en la intervención actual.*

*A mi familia biológica por darme motivos para no rendirme y cultivar en mi la tenacidad y resiliencia.*

*A mi familia por elección por impulsarme y motivarme a ser perseverante en el logro de mis objetivos profesionales.*

*A mis mejores amigos y hermanos de corazón por sus oraciones, fortaleza y amor.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A los docentes de Trabajo social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme sus conocimientos y una visión socialmente responsable.

A mi mentora quien me oriento y enseñó con mucha dedicación y amor nuestra digna labor profesional desde una perspectiva humana y justa.

Agradezco a la Gerente general de ASC OUTSOURCING por imperar confianza en mí, impulsando al liderazgo en el desarrollo de competencias y habilidades profesionales en su organización.

A mis dos grandes amigas referentes profesionales quienes cultivan en mí la praxis y el desarrollo del ejercicio profesional.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCION.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1 ASPECTOS GENERALES .....	1
1.1 Descripción de la Empresa .....	1
1.1.1 Antecedentes de la Empresa.....	3
1.1.2 Base Legal.....	3
1.1.3 Definición de Término Básico .....	5
1.2 Descripción del Servicio de la Empresa .....	8
1.2.1 Servicios de Outsourcing .....	8
1.3 Ubicación Geográfica sede central y operatividad del servicio outsourcing.....	10
1.3.1 Ubicación Geográfica de la zona beneficiaria en servicios de outsourcing .....	10
1.4 Contexto Socio Económico y Actual del Lugar de Intervención frente al Covid19 ..	15
1.5 Misión y Visión de la Empresa.....	20

1.6	Organigrama Estructural.....	21
1.7	Stakeholders.....	22
1.8	Responsabilidad Social Empresarial.....	23
CAPÍTULO II .....		25
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	25
2.1	Actividad Profesional Desarrollada.....	26
2.2	Propósito del Área de Bienestar Social en la empresa .....	29
2.2.1	Trabajo social en el área laboral.....	30
2.2.2	Trabajo Social y la actividad Minera .....	33
2.2.3	Intervención del Trabajador social en el Campo Organizacional .....	35
2.2.4	Intervención del Trabajador social en el Campo de Salud ocupacional .....	36
2.2.5	Intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Social en Minería frente a la crisis pandémica. ....	39
2.3	Acciones en la etapa de emergencia y post emergencia sanitaria: .....	42
2.4	Niveles de intervención en trabajo social dentro del área de bienestar social en etapa pandémica abordado en rubro minero.....	43
2.5	Funciones del Trabajador Social en emergencia y post emergencia pandémica .....	45
2.6	Planeamiento Estratégico del Área de Bienestar Social en el ámbito minero. ....	50
2.6.1	Línea Estratégica N°1: (FO) Autonomía y primacía en la Gestión de Trabajo Social en minería alineados a la visión, misión y valores de la empresa.....	53

2.6.2	Línea Estratégica N°2: (DA) Mejora Continua en los servicios del área de bienestar social para su intervención en el ámbito minero. ....	54
2.7	Intervención Profesional de equipo multidisciplinario ante sospecha y contagio de Covid19 en Ámbito Minero. ....	57
2.8	Bienestar Social y sus líneas de Acción para la ejecución de sus actividades. ....	64
2.9	Actividades del Área de Bienestar Social.....	65
2.9.1	Desarrollo de actividades en el área de bienestar laboral.....	65
2.10	Herramientas e Instrumentos de intervención del Área de bienestar social para su ejercicio en tiempos de emergencia sanitaria COVID-19.....	81
2.10.1	Herramientas.....	81
2.10.2	Instrumentos:.....	82
2.10.3	Técnicas.....	83
CAPITULO III.....		85
3.1	FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	85
3.2	TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	88
3.2.1	Marco Teórico:.....	88
3.2.2	Marco conceptual:.....	94
3.3	ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS.....	95
3.3.1	Denominación de la Propuesta.....	95
3.3.2	Justificación de la Propuesta.....	95

3.3.3	Objetivo General y Específico .....	97
3.3.4	Lineamientos básicos de la intervención laboral - familiar: .....	98
3.3.5	Acciones Generales: Procedimientos .....	99
3.3.6	Metodología de la Intervención.....	101
3.3.7	Recursos para la propuesta: .....	102
3.3.8	Cronograma de procedimiento de las Actividades - 2022 .....	104
3.3.9	Evaluación .....	108
3.3.10	Presupuesto para ejecución de propuesta .....	108
CAPITULO IV.....		109
4.1	PRINCIPALES CONTRIBUCIONES .....	109
5	CONCLUSIONES.....	112
6	RECOMENDACIONES.....	115
7	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	117
8	ANEXOS .....	119

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distancia y acceso al centro de operaciones en Huamachuco .....	11
Tabla 2. Casos positivos detectados por COVID-19 en la Provincia de Sánchez Carrión por ciudades.....	17
Tabla 3. Población Total proyectada al 30 de Junio, según Departamento y Provincia 2018 – 2020.....	18
Tabla 4. Población total proyectada al 30 de Junio, según Departamento, provincia, distrito, 2018 – 2020.....	19
Tabla 5. Tabla de Niveles de Intervención.....	43
Tabla 6. Análisis FODA del Área de Bienestar Social.....	51
Tabla 7. Programa de Actividades .....	66
Tabla 8. Gestión de Casos por su naturaleza de intervención.....	92

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Consorcio de interrelación especializada de ASC. Fuente: <a href="https://asclaboral.com/">https://asclaboral.com/</a> .....	1
Figura 2. Directrices de interrelación de las principales gestiones de ASC.....	2
Figura 3. Ubicación satelital oficina principal ASC. (Fuente: Google Earth).....	10
Figura 4. Ubicación satelital - distancia de Trujillo a minera el Toro. (Fuente: Google Earth).....	11



Figura 5.	Mapa de límites referenciales (Fuente: IVG Sánchez Carrión) .....	12
Figura 6.	Mapa de ubicación unidad minera el toro. ....	13
Figura 7.	Lema Minero “Si a tu casa quieres regresar con seguridad debes trabajar” .....	15
Figura 8.	Organigrama Estructural. ....	21
Figura 9.	Stakeholders empresarial (Fuente: Elaborado por el Área de Bienestar Social). 22	
Figura 10.	: Responsabilidad social empresarial con enfoque en las 4ODS. Fuente: Elaboración propia de empresa. ....	24
Figura 11.	Causas principales de abordaje para el quehacer profesional. (Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social).....	28
Figura 12.	Propósito del área de bienestar social y su mediación. (Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social). ....	29
Figura 13.	Organigrama de intervención profesional. ....	32
Figura 14.	Diagrama de ingreso a mina frente estado de emergencia sanitaria. ....	37
Figura 15.	Diagrama de procedimientos de atención médica en mina. ....	37
Figura 16.	Diagrama de comunicación interna. ....	38
Figura 17.	Intervención en Unidad Minera Antes del Estado de Emergencia.....	41
Figura 18.	: Intervención en Unidad Minera durante el Estado de Emergencia. ....	41
Figura 19.	Flujograma de atención de madre gestante. ....	61
Figura 20.	Flujograma de Reconocimiento de grupo de riegos ante COVID-19.....	62
Figura 21.	: Flujograma de articulación entre equipo multidisciplinario ante COVID-19... 63	

Fuente: Elaborada por el Área de Bienestar social .....	63
Figura 22. Diagrama del área de Bienestar social y sus líneas de acción. ....	64
Figura 23. Participación de los trabajadores en cuarentena. ....	70
Figura 24. Participación de Asistente de Bienestar Social. ....	70
Figura 25. Celebración de Onomásticos, gestión después de 8 meses de prohibición por cuarentena.....	71
Figura 26. Participación de la familia del trabajador en plataforma tecnológica. ....	74
Figura 27. Charla de Orientación y consejería a nivel familiar. (Plataforma: Via Zoom) ...	74
Figura 28. Trabajadores destacados por su responsabilidad y compromiso con la seguridad sanitaria – operativa .....	77
Figura 29. Video motivacional en reconocimiento y valoración en fecha festiva. Día del Minero.....	78
Figura 30. Participación de Trabajadores en el uso de las 2R (Reduce y Recicla) .....	80
Figura 31. Capacitación a concesionaria comunitaria. (Fuente: BS y SO) .....	80
Figura 32. : Pirámide de necesidades propuesta por Maslow. (1945) .....	90

## RESUMEN

El presente trabajo profesional tiene como objetivo dar a conocer el sesgo, directriz, competencias y experiencias del Trabajador social en el Área de bienestar social en tiempos de COVID19 para rubro minero de la empresa ASC OUTSOURCING – TRUJILLO, frente a los nuevos cambios contextuales que redirigió la dinámica, creatividad y mediación del profesional de trabajo social de manera presencial y de contacto, a una intervención remota y en línea, prevaleciendo la misión de satisfacer las necesidades de los trabajadores ante estado de emergencia sanitaria del CORONAVIRUS en PERÚ.

Ante los primeros brotes de contagio del virus, reinventarse e innovar fueron impulsos que desafiaron al trabajador social reformar su estructura de acción a fin de fidelizar la identidad, contribuir a la productividad y generar compromiso de los trabajadores.

Por otro lado, la información y contenido pretende evidenciar la fuerza laboral y retos que enfrente el trabajador social en el Área de bienestar social en rubro minero ante la presente crisis de recursos y el colapso de los sistemas de salud. Las primeras acciones llevan a fortalecer y articular con los stakeholders como soporte al confinamiento y distanciamiento social.

Frente al déficit, la organización privada asume desde sus recursos hacer frente a la estabilidad económica, familiar y socio responsable, desde una visión conjunta de sinergias y equipo multidisciplinario para su ejecución asertiva.

**Palabras clave:** Bienestar social, Trabajo social, Equipo multidisciplinario, grupos de interés, minería.

## ABSTRACT

The objective of this professional work is to make known the bias, guideline, competences and experiences of the Social Worker in the Social Welfare Area in times of COVID19 for the mining sector of the company ASC OUTSOURCING - TRUJILLO, in the face of the new contextual changes that it redirected the dynamics, creativity and mediation of the social work professional in person and in contact, to a remote and online intervention, prevailing the mission of meeting the needs of workers in the face of a state of health emergency of CORONAVIRUS in PERU.

Faced with the first outbreaks of contagion of the virus, reinventing themselves and innovating were impulses that challenged the social worker to reform their structure of action in order to retain identity, contribute to productivity and generate commitment from workers.

Aims to show the workforce and challenges faced by the social worker in the area of social welfare in the mining sector in the face of the current crisis of resources and the collapse of the health systems. The first actions lead to strengthening and articulating with stakeholders to support confinement and social distancing.

Faced with the deficit, the private organization assumes from its resources to face economic, family and partner-responsible stability, from a joint vision of synergies and team multidisciplinary for its assertive execution.

**Keywords:** Social welfare, Social work, Multidisciplinary team, interest groups, mining.

## INTRODUCCIÓN

La experiencia profesional de Trabajo Social pretende dilucidar las acciones ejecutadas en el área de Bienestar social frente al Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por noventa días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.

Frente al nuevo impacto social de emergencia sanitaria, surge la incitación de readaptación de todos los profesionales de las ciencias sociales a ejercer sus actividades y funciones en base a directrices, normas entre otras propias para salvaguardar el bienestar integral frente a la crisis latente; los trabajadores sociales son encaminados a enfrentar nuevos desafíos de intervención profesional, reformulando la praxis y las tendencias para mejorar las condiciones morales, mentales y espirituales muy necesarias para el acogimiento del trabajador ante el nuevo contexto, razón que involucra los conocimientos adquiridos en la formación profesional y la experiencia que otorga una visión integral para identificar y atender los problemas a nivel de intervención en relación al desarrollo social en post de mitigar los riesgos psicosociales que afecten a los trabajadores en este caso de regímenes atípicos como la minera en Perú.

A razón de la intervención, porque es importante el bienestar. Ander-Egg (1984) definió el bienestar social como "toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla".

En ese sentido, la mediación del trabajador social ante una pandemia mundial, reorienta la planificación, gestión, formulación desde otras perspectivas y metodologías con el fin de preservar el bienestar y satisfacer las necesidades de los trabajadores confinados durante los

primeros brotes del virus, así como la implementación de protocolos sanitarios y flujos de atención que velen por la salud integral, el distanciamiento y el aislamiento social.

Según la Reunión General de la FITS y la Asamblea General de la IASSW (2014). El trabajo social es una profesión basada en la práctica y disciplina académica que busca el cambio, el desarrollo social, la cohesión social, el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto son fundamentales para su ejercicio, siendo el trabajo social respaldado por sus teorías

Durante el impacto de la pandemia del COVID-19, el trabajador sufre catarsis existencial, como preocupación, ansiedad, estrés, frustración, soledad y miedo al contagio y la de sus seres queridos, asimismo puedo añadir que debido al recorte económico y de personal en algunas empresas, esto trajo inseguridad y preocupación entre los trabajador por su permanencia y sostenimiento económico a su familia. El compromiso laboral convino guardar confinamiento, distanciamiento y aislamiento social en mina y otros en sus domicilios, llevando a realizar jornadas laborales continuas hasta el levantamiento de cuarentena. En minería frente a diversas crisis, eventos y cambios en el tiempo suelen surgir sobresaltos emocionales.

Considerando, en ese sentido que empresas mineras imperan bajo un sistema atípico cuyo valor agregado fundamental es el recurso humano como parte de su progreso y sostenibilidad económica es importante asegurar la continuidad de la producción y operatividad, siendo de interés que el trabajador goce de buenas condiciones físicas y emocionales para su desempeño laboral.

El objetivo del trabajo de suficiencia profesional es dar a conocer desde la experiencia de Trabajo social en el Área de bienestar social en tiempos de COVID-19 para rubro minero de la empresa ASC OUTSOURCING- TRUJILLO, plasmar el accionar, implementación, ejecución y

participación interdisciplinaria en el ejercicio de sus actividades, programas, planes e intervención profesional, teniendo como premisa la problemática social pandémica en la población beneficiaria. Asimismo, es importante señalar la colaboración de los diferentes actores internos y externos (stakeholders) que han contribuido en el logro de los objetivos propuestos por el área.

El trabajo de suficiencia profesional está dividido en cuatro capítulos. El capítulo I, contiene aspectos generales de la empresa, directrices, antecedentes, base legal, descripción de los servicios de la empresa, ubicación geográfica de la zona, contexto socio económico y actual de la zona de intervención, términos básicos de outsourcing, asimismo los pilares base de la organización para la prestación de sus servicios.

En el capítulo II, relato la experiencia profesional de trabajo social en el área de bienestar social en el ámbito minero frente al contexto actual de emergencia sanitaria, describe funciones, así como funciones complementarias temporales ante un nuevo contexto sanitario. También se establece flujogramas, diagramas de procesos y funciones a fin de conocer la relación, secuencia de atención y comunicación con otros agentes activos, asimismo, la aplicación del proceso metodológico y análisis foda del área BS, delimitando líneas de estrategia que aporten en la mediación de la praxis; el uso de herramientas y técnicas para recopilar información importante, y la implementación de una serie de actividades con intervención remota. Además de mencionar nuestra participación en mínimos rasgos en el plan de vigilancia covid19 en rubro minero,

En el capítulo III, se describe la fundamentación del tema elegido “Vuelve sano y seguro a casa” que tiene el objetivo general de crear lazos emocionales entre el trabajador y su familia, sensibilizando al retorno a casa en condiciones sanas y seguras de seguridad e higiene sanitaria frente al COVID-19, asimismo, relata las acciones, metodología y procedimientos que

demuestren la importancia de efectuar estrategias que conlleven a la reflexión y continuidad de los protocolos sanitarios 2022 a fin de promover bienestar integral del trabajador y su familia.

En el capítulo IV, se sintetiza las principales contribuciones, conclusiones que acento mi experiencia profesional en trabajo social dentro del área de bienestar social en rubro minero, asimismo, se aporta las recomendaciones frente al que se tiene como propuesta y abordaje.

Por último, se hace referencia bibliográfica y anexos que avalen el aporte descriptivo.

Es grato para mí expresar gratitud por el sostén y aporte de conocimientos valiosos para mi formación en el rubro, siendo relevantes para concretar mi experiencia en el presente trabajo.



## CAPÍTULO I

### 1 ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 Descripción de la Empresa

Grupo Empresarial ASC, conjunto de Empresas Especializadas en brindar soluciones integrales en la Gestión de los Recursos Humanos, finalidad que nuestros clientes se enfoquen a su actividad medular productiva.

Además, cuenta con un equipo de profesionales y consultores especializados en generar excelentes resultados a las necesidades y requerimientos del agente usuario.

Nuestro compromiso, brindar servicios convenientes y oportunos que cumplan con los más exigentes estándares de calidad y eficiencia.

Corporación empresarial que agrupa 3 empresas que ofrecen servicios de Consultoría, Intermediación y tercerización de procesos:

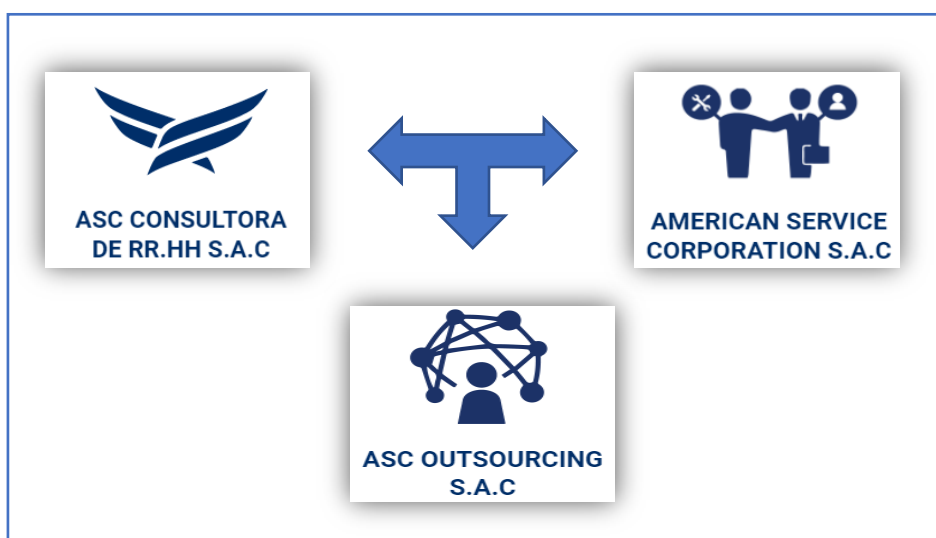


Figura 1. Consorcio de interrelación especializada de ASC. (Fuente: <https://asclaboral.com/>)

**Directrices que enlazan la creación del GRUPO EMPRESARIAL y la razón de sus 3 razones sociales.**



*Figura 2. Directrices de interrelación de las principales gestiones de ASC.*

ASC, pone a disposición toda una gama de servicios en procesos de negocios respaldados por la excelencia operativa y rentabilidad.

Servicios de BPO intersectoriales (Externalización de Procesos de Negocios). Las metodologías y herramientas industrializadas le permiten, brindar a sus clientes resultados consistentes y recurrentes.

### **1.1.1 Antecedentes de la Empresa**

Por el año 2007, ex alumnos egresados de la Universidad San Martín de Porres de la Facultad de Relaciones Industriales, deciden apostar por la innovación y sistematización de nuevos procesos para ofrecer al mercado laboral. Debido a la alta demanda de servicios y el incremento de la inversión en nuestro país, coinciden ambos en generar procesos tentativos que ofrezcan un valor agregado a las empresas actuales para disminuir y ahorrar tiempo en sus procesos de selección, reclutamiento, aplicando una política de retención de personal que consistía en el pago oportuno de sus remuneraciones y beneficios sociales.

Con el apogeo laboral en materia de tercerización de procesos, se crea el 31 de octubre del 2007 a ASC OUTSOURCING SAC, rubro que representa los servicios de procesos de tercerización, responsables de solucionar los problemas de gestión asumiendo una parte integral de los procesos productivos, administrativos y de comercialización de la empresa cliente. Ofreciendo servicios de outsourcing de la gestión integral de recursos humanos.

Actualmente, ASC OUTSOURCING, es una de las empresas especializadas con elevado portafolio integral de servicios de Outsourcing, brinda soluciones específicas por industria y también soluciones intersectoriales de BPO (Externalización de Procesos de Negocios) que permite al cliente – usuario de forma inmediata y sostenida, reducir costos, mejorar su flujo de caja y fomentar un crecimiento de primera línea, prioridades claves en la economía actual.

### **1.1.2 Base Legal**

Dispositivo legal que dio origen a la institución; **LA LEY 29245**: Ley que regula los servicios de tercerización, que establece que el objeto de dicha norma es regular los casos en que procede

la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial.

**Marco legal de respaldo:**

Texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, ley de productividad y competitividad laboral Decreto Supremo N° 003-97-TR. Principios fundamentales.

**Artículo 1.-** Son objetivos de la presente ley:

A) fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y la productividad del trabajo;

B) propiciar la transferencia de las personas ocupadas en actividades urbanas y rurales de baja productividad e ingresos hacia otras actividades de mayor productividad;

C) garantizar los ingresos de los trabajadores, así como la protección contra el despido arbitrario respetando las normas constitucionales; y,

D) unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes.

**Artículo 2.-** el estado estimula y promueve la innovación tecnológica de conformidad con el segundo párrafo del artículo 14 de la Constitución Política del Perú, como la condición necesaria para el desarrollo económico. La introducción de tecnología que eleve los niveles de productividad del trabajo, constituye un derecho y un deber social a cargo de todos los empresarios establecidos en el país.

El impacto de los cambios tecnológicos en las relaciones laborales podrá ser materia de negociación colectiva entre empresarios y trabajadores, dentro del marco de convenios de productividad, que podrán establecer normas relativas a:

- A) sistemas de formación laboral que tiendan hacia una calificación poli funcional de los trabajadores en la empresa;
- B) medidas orientadas a promover la movilidad funcional y geográfica de los trabajadores;
- C) sistemas de fijación de los niveles salariales de los trabajadores en función de sus niveles de productividad;
- D) mecanismos alternativos de implementación de las modalidades de contratación laboral previstas en la presente ley; y,
- E) programas de reconversión productiva y medidas orientadas a facilitar la readaptación profesional de los trabajadores cesantes. Las empresas que celebren contratos de productividad con sus trabajadores podrán solicitar al ministerio de trabajo y promoción social el apoyo técnico que requieran para la implementación de cualquiera de los programas de promoción del empleo, establecidos en virtud de la presente ley.

### **1.1.3 Definición de Término Básico**

#### **a) Tercerización laboral - Outsourcing**

Según Pérez (1995) sobre la Tercerización, “es la transferencia de parte del trabajo de una empresa a otra externa mediante un contrato de servicios. Tiene una contratación a largo plazo de procesos de un proveedor externo para conseguir mayor efectividad...se trata de un crecimiento basado en aquellas áreas que contribuyen de manera directa al éxito de la organización, a fin de que ésta sea reconocida en los mercados ofreciendo productos o servicios con el sello de la excelencia”

Según Rothery (1996) “La tercerización es un servicio exterior a la compañía que actúa como una extensión de los negocios de la misma, pero que es responsable de su propia administración, la acción de recurrir a una agencia exterior para operar”

Según Heywood (2002) definió Outsourcing como “la transferencia de una función o funciones comerciales internas, más cualquier activo asociado, a un proveedor externo o proveedor de servicios que ofrece un servicio definido durante un período específico de tiempo a un coste convenido, si bien probablemente limitado.”

Según Schneider (2004) “El outsourcing es la herramienta de gestión que combina la correcta determinación de la estrategia con las medidas adecuadas para llevarla a cabo de una manera operativamente eficaz. Esta concepción implica que no se trata solo de eficacia operativa, sino de eficacia operativa orientada en términos estratégicos.”

En toda la concepción anterior, presume a Outsourcing una herramienta de optimización que atribuye a disminuir los costes, mejorar la calidad y simplificar los procesos que permita a las empresas enfocarse en sus actividades principales para mejorar su ejercicio.

### **b) Ventajas del Outsourcing**

Según Pérez (1995) refiere las ventajas encontradas en Outsourcing, entre ellas describió las siguientes:

- Permitirá a la empresa contar con un enfoque claro y dedicarse a los temas estratégicos de su compañía (*enfocarse al Core Business*)
- Mejor asignación de recursos dentro de la empresa
- Reducción de costos a mediano plazo y control de costo a largo plazo
- Menor necesidad de inversión, ya que las funciones tercerizadas estarían a cargo de la empresa contratada.
- Lograr flexibilidad en la organización
- Construir y mantener una ventaja competitiva

- Permitir a la empresa acceder a tecnología de punta.
- Compartir riesgos con la nueva alianza estratégica formada.
- Mejora del flujo de caja
- El desarrollo económico del sector productivo.
- Especialización por tareas en función de los servicios prestados.

La responsabilidad de las empresas contratantes de servicios es establecer controles de calidad adecuados a través de criterios y sistemas de evaluación establecidos simultáneamente con los prestadores de estos servicios.

### **c) Desventajas del Outsourcing**

- Desprestigio.
- Falta de lealtad del trabajador.
- Empeoramiento de las condiciones de trabajo
- Pérdida de control.
- Falta de exclusividad.
- Oposición del personal

*El outsourcing también puede servir como arma estratégica.*

Mediante, el outsourcing encontrar nuevos proveedores y nuevas formas de asegurar entregas de materias primas, artículos, componentes; o, la realización de servicios son notables.

Asimismo, se transfiere la práctica de planeación, administración y operación de ciertas funciones a una tercera parte independiente (subcontratista).

Otra consecuencia interesante del outsourcing respecto a sindicatos, es lo relativo al hecho de que la transferencia de servicios o de trabajos a contratistas ajenos a la empresa, reduce o anula la capacidad de acción y de maniobra de los sindicatos.

## **1.2 Descripción del Servicio de la Empresa**

### **1.2.1 Servicios de Outsourcing**

El portafolio integral de servicios de Outsourcing de ASC, brinda *soluciones específicas por industria* y también *soluciones intersectoriales de BPO* permitiendo a los clientes de forma inmediata y sostenida, reducir costos, mejorar su flujo de caja, cadena de valor y fomentar un crecimiento de primera línea, prioridades claves en la economía actual.

#### **Servicios que brinda ASC OUTSOURCING SAC:**

- Administración de Planillas
- Gestión de la Calidad en RR.HH.
- **Bienestar Social.**
- Contabilidad y Auditoría
- Promoción y Ventas.
- Procesos de Producción.
- Inventarios
- Degustación e Impulsación.
- Implementación SSOMA – COVID 19.



### ***1.2.1.1 Tercerización de procesos específicos***

Servicios que incluyen;

**a) Outsourcing de Procesos de Negocios (BPO)**

- BPO-Servicios de Administración del área de RR.HH.
- BPO-Producción y Mantenimiento.
- BPO-Supervisión de Obras
- BPO-Atención al Cliente
- BPO-Mercadeo, Marketing y Ventas.
- BPO-Tercerización de una parte integral de la empresa.

**b) Servicios de BPO específicos.**

Amplia gama de servicios de Outsourcing específicos a pedido, diseñados para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes.

**c) Servicios de Outsourcing Combinado.**

Múltiples servicios de BPO consolidados sobre la base de servicios compartidos o combinado en varios servicios de BPO con servicios de Outsourcing de Tecnologías de Información.

### 1.3 Ubicación Geográfica sede central y operatividad del servicio outsourcing

**Domicilio Fiscal:** Av. Arequipa 330, Oficina 601, Cercado de Lima.

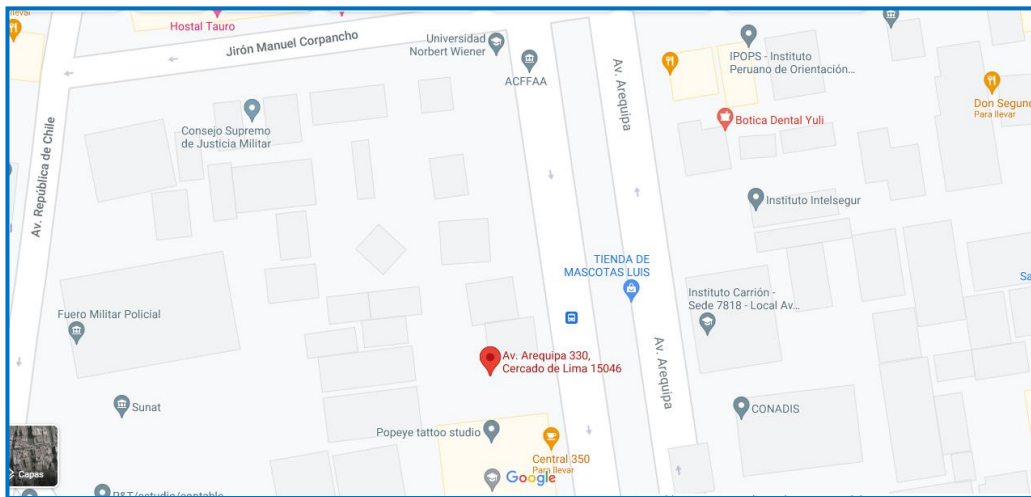


Figura 3. Ubicación satelital oficina principal ASC. (Fuente: Google Earth)

#### 1.3.1 Ubicación Geográfica de la zona beneficiaria en servicios de outsourcing

**Localización:** *La Libertad – Trujillo - Huamachuco.*

**Centro de operaciones:** Ubicada en la provincia de Sánchez Carrión, departamento La Libertad, a una distancia 180 km de la ciudad capital provincial de Huamachuco, ciudad más importante de la provincia, ubicada a una altitud de 3169 m.s.n.m. A unos 730 km de la ciudad de Lima aprox.

Tabla 1. Distancia y acceso al centro de operaciones en Huamachuco

RUTA	KM	ACCESO	TIEMPO
Lima - Trujillo	730	Asfaltado	8.00 Hrs
Trujillo - Huamachuco	180	Asfaltado	4.30 Hrs
Huamachuco – El Toro	4	Afirmado	0.20 Hrs
Lima - Trujillo		Avión	1.00 Hrs

Fuente: Gobierno regional de la Libertad/ GRPPAT.

**Distancia de Trujillo a Huamachuco: 4 horas con 30 min.**

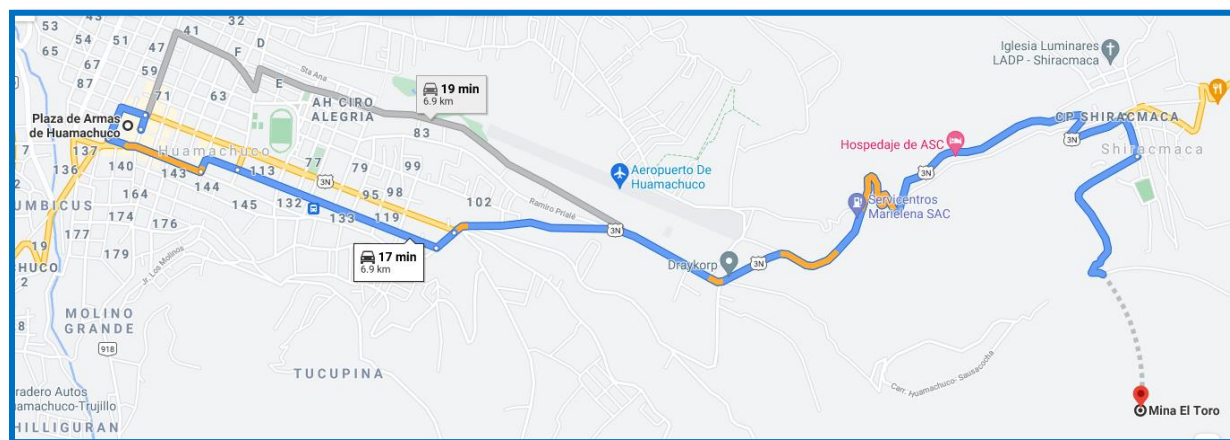


Figura 4. Ubicación satelital - distancia de Trujillo a minera el Toro. (Fuente: Google Earth)

En el norte del Perú, esta **Huamachuco**. Significa "Gorro de Halcón" abarca una superficie de 424,13 km<sup>2</sup>, en plena cordillera de los Andes, sierra liberteña, ubicada a 184 km de la ciudad de Trujillo.

### Huamachuco limita con las siguientes provincias:

Por el Norte : Con la provincia de Cajabamba del departamento de Cajamarca.

Por el Este : Con la provincia de Bolívar y Pataz.

Por el Sur : Con la provincia de Santiago de Chuco.

Por el Oeste : Con la provincia de Otuzco.

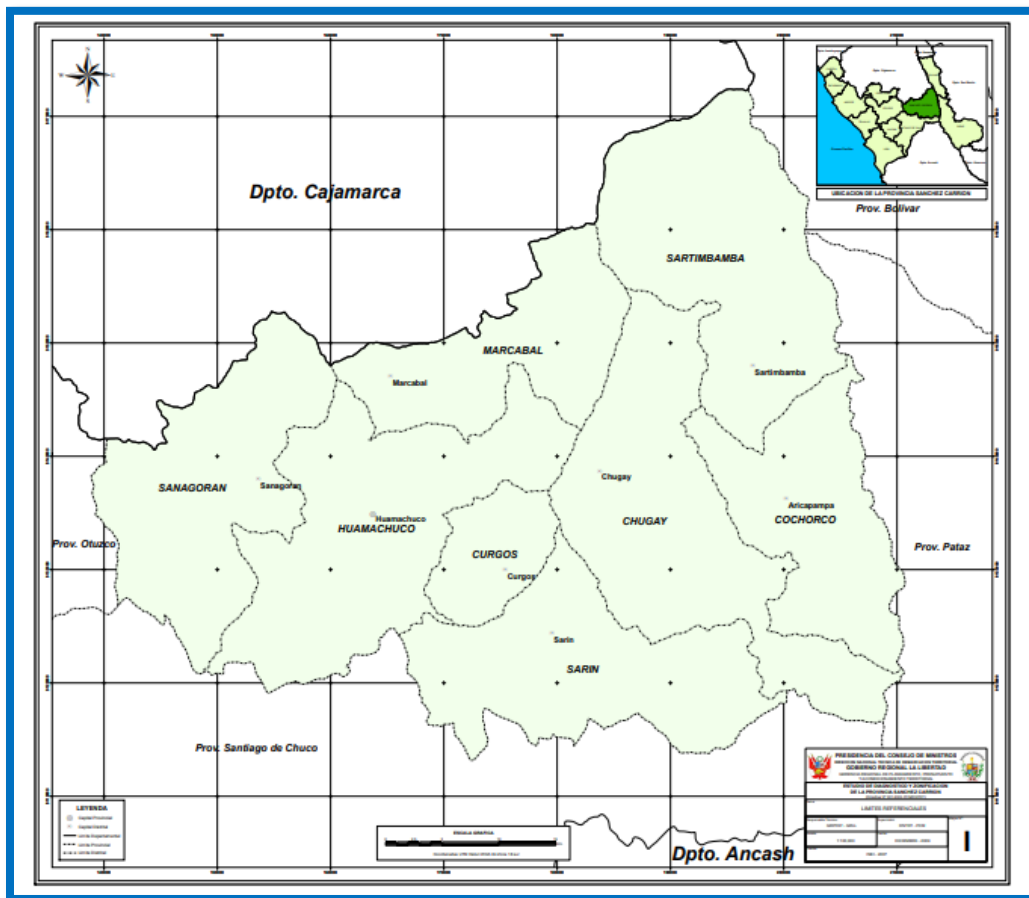


Figura 5. Mapa de límites referenciales (Fuente: IVG Sánchez Carrión)

Fuente: Gobierno regional de la Libertad/GRPPAT.

### 1.3.1.1 Localización de unidad operativa minera “El Toro”

Ubicada en el caserío Coigobamba, distrito de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión, región la Libertad. Se localiza entre los 3200 y 3600 metros sobre el nivel del mar. Proyecto aurífero a tajo abierto en un área de 4,500 hectáreas.



Figura 6. Mapa de ubicación unidad minera el toro.

Fuente: IVG Sánchez Carrión. Elaboración: Gobierno regional de la Libertad.

**a) Antecedentes Unidad Minera El Toro**

El Toro, proyecto minero aurífero a tajo abierto. Operada por la Corporación del Centro, ubicada a quince minutos de Huamachuco.

La minería en el cerro El Toro existe desde tiempos coloniales, pero se elevó durante los últimos años del ciclo. Hoy es muy evidente el cambio físico del cerro, cuyo volumen poco a poco disminuye. La Compañía Perú Andes Gold (2016) operó a partir de ese año, hasta la apertura de la nueva y actual compañía minería.

Actualmente, La Corporación Summa Gold (2019), da inició a sus actividades productivas y operativas en el denominado cerro El Toro.

Cabe mencionar que la minería formal y responsable crea espacios laborales directos e indirectos para los caseríos de influencia directa para la contribución de ingresos económicos a grupos familiares a través de la incorporación laboral en el sistema productivo, siendo una iniciativa de fomentar el diálogo con los pobladores de los alrededores del Cerro El Toro. La SOSTENIBILIDAD son decisiones y compromisos que busca relacionar la corporación actual alineándolas con el medio ambiente, la seguridad, la salud y la responsabilidad social. Mantener una buena convivencia, es la lucha de toda empresa que esboza obras de infraestructura por más de 3 millones de nuevos soles, las mismas que actualmente benefician a más de 4 mil pobladores de diferentes caseríos.



Figura 7. Lema Minero “Si a tu casa quieres regresar con seguridad debes trabajar”

#### 1.4 Contexto Socio Económico y Actual del Lugar de Intervención frente al Covid19

La ciudad de Huamachuco es un espacio clave en el rol de mediación y articulación de la zona rural o hinterland con el sistema urbano nacional. Desde una perspectiva de red, se ha convertido en un lugar que articula a centros poblados menores, y un hinterland rural. Ciudad bajo el dominio de explotaciones mineras a su alrededor, dentro de ellas, tres son formales y una ilegal.

En el caso de Huamachuco y su región es un centro preexistente que se ven vinculados a la minería por sus distintos tipos y escalas; en cuanto a su carácter de centralidad secundaria, esta se habría fortalecido por su desarrollo y la atracción de migrantes que han contribuido a cierto nivel de distinción económica. Su gran influencia minera se comprueba a todas las escalas del

territorio. El espacio cambia, ya sea debido al canon minero, las regalías, o por la acción seguida de las empresas, así como la del Estado o el impulso de la población local.

Molotch (1976) discurría que “la gente que participa con sus energías, y en especial con sus fortunas, en los asuntos locales es la clase de personas que –con una gran disparidad con su peso en la población– tiene más que ganar...” con el crecimiento de la ciudad.

### **Contexto Actual del fenómeno.**

El nuevo coronavirus que brotó en Wuhan, China, a finales del mes de diciembre del 2019, da voces a la OMS de la nueva infección viral y de fácil dispersión de problemas respiratorios entre otros, que atentan contra el bienestar del ser humano.

En general, el COVID-19 es una enfermedad aguda que puede ser mortal, con una tasa de mortalidad del 2%. El inicio de la enfermedad puede causar la muerte debido al daño alveolar masivo e insuficiencia respiratoria progresiva (Xu et al, 2020). Se contagia de persona a persona por la segregación de gotitas que expulsa una persona enferma al hablar, toser o estornudar.

Las gotitas pueden ser absorbidas por las personas que están cerca al enfermo, así como impregnarse en superficies (pasamanos, mesas, lapiceros, entre otros) al ser tocadas por las manos. El virus ingresa al organismo al tocarnos con las manos los ojos, nariz y boca sin lavar. (Gobierno Peruano & MINSA, 2020).

En el Perú, de acuerdo con datos oficiales, el total de casos positivos es de 1'937,2451; con una letalidad del 3,54%. En el caso de la región La Libertad según datos de la GERESA al 27 de mayo del presente, se han registrado 108,288 casos positivos, donde la Provincia de Sánchez Carrión cuenta con 5,881 personas contagiadas. Asimismo, el total de fallecidos para la región es de 7,469 de los cuales 128 se registran en la Provincia de Sánchez Carrión. Según la Tabla 2, el distrito con mayor registro de casos positivos a covid-19 es de la provincia de Huamachuco con



4,975 habitantes contagiados. Debido a este número de contagios, las autoridades gubernamentales y minerías examinaron alinearse rápidamente a las normas establecidas del MINSA, entre ellas la *Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID -19*, entre otros decretos como medidas excepcionales para la mitigación de la exposición de los miles de trabajadores que viven de la minería con ello el equilibrio de la actividad económica y su repercusión en miles de familias. Esto indujo a las empresas contratista a establecer sus protocolos de seguridad y Planes para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de COVID-19.

*Tabla 2. Casos positivos detectados por COVID-19 en la Provincia de Sánchez Carrión por ciudades.*

N°	Provincia	Cantidad de Casos Positivos
1	Huamachuco	4,975
2	Chugay	215
3	Sartimbamba	157
4	Sanagoran	142
5	Curgos	128
6	Sarin	114
7	Marcabal	94
8	Cochorco	56
Total		<b>5,881</b>

*Fuente: GERESA La libertad. Corte al 27.05.2021*

### b) Población beneficiaria

La provincia Sánchez Carrión tiene una población de 168.670 habitantes, siendo la segunda provincia después de Trujillo con mayor volumen poblacional en el departamento, de los cuales el 73.15% es población rural, distribuidos en 667 centros poblados.

En la provincia, se ha dado de forma creciente en el transcurrir de los años, según resultados del censo abordado del 2017 con una población de 144.405 de habitantes.

*Tabla 3. Población Total proyectada al 30 de Junio, según Departamento y Provincia 2018 – 2020*

PERÚ: POBLACIÓN TOTAL PROYECTADA AL 30 DE JUNIO DE CADA AÑO, SEGÚN DEPARTAMENTO Y PROVINCIA, 2018-2020				
Ubigeo	Departamento y provincia	2018	2019	2020
130000	LA LIBERTAD	1 938 501	1 979 901	2 016 771
130100	TRUJILLO	1 060 030	1 090 514	1 118 724
130200	ASCOPE	121 850	122 831	123 480
130300	BOLÍVAR	16 025	16 026	15 982
130400	CHEPÉN	84 346	85 490	86 411
130500	JULCÁN	31 179	31 125	30 987
130600	OTUZCO	85 365	85 345	85 091
130700	PACASMAYO	109 376	111 310	112 970
130800	PATAZ	83 672	84 496	85 092
130900	SÁNCHEZ CARRIÓN	162 427	165 747	168 670
131000	SANTIAGO DE CHUCO	56 043	56 032	55 868
131100	GRAN CHIMÚ	28 507	28 438	28 290
131200	VIRÚ	99 681	102 547	105 206

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población. (Boletín Especial N°2016 – INEI 2020).

Por otro lado, de acuerdo con los resultados del Censo Nacional 2017, el total de la población en el distrito Huamachuco es de 66,902 habitantes, donde el 65.9% de la población pertenece al área urbana (44,071 hab.) y el 34.1% restante al área rural (22,831 hab.).

*Tabla 4. Población total proyectada al 30 de Junio, según Departamento, provincia, distrito, 2018 – 2020*

PERÚ: POBLACIÓN TOTAL PROYECTADA AL 30 DE JUNIO DE CADA AÑO, SEGÚN DEPARTAMENTO, PROVINCIA Y DISTRITO, 2018 - 2020				
Ubigeo	Departamento, provincia y distrito	2018	2019	2020
130900	SÁNCHEZ CARRIÓN	162 427	165 747	168 670
130901	HUAMACHUCO	74 786	77 443	79 944
130902	CHUGAY	18 956	19 177	19 344
130903	COCHORCO	9 815	9 948	10 054
130904	CURGOS	8 678	8 748	8 795
130905	MARCABAL	11 845	11 627	11 381
130906	SANAGORAN	14 533	14 728	14 881
130907	SARÍN	9 762	9 847	9 904
130908	SARTIMBAMBA	14 052	14 229	14 367

*Fuente: Boletín Especial N°2016 – INEI 2020.*

A nivel de distrito la población ha tenido evoluciones diferentes, el distrito de Huamachuco es el que mayor tasa de crecimiento presenta, asimismo denota una alta concentración urbana en un solo distrito (Huamachuco) que alcanza el 79.944 de población.

## 1.5 Misión y Visión de la Empresa

**Misión:** Brindar servicios de gestión del talento humano, integrales, innovados y de calidad, a las empresas usuarias.

**Visión:** Lograr que cada empresa usuaria cuente con personal comprometido y de esa manera ser líderes nacionales en nuestra actividad.

### Valores:

- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Confiabilidad.
- Innovación.
- Compromiso

## 1.6 Organigrama Estructural

La empresa cuenta con una organización estructural de las relaciones e interrelaciones.

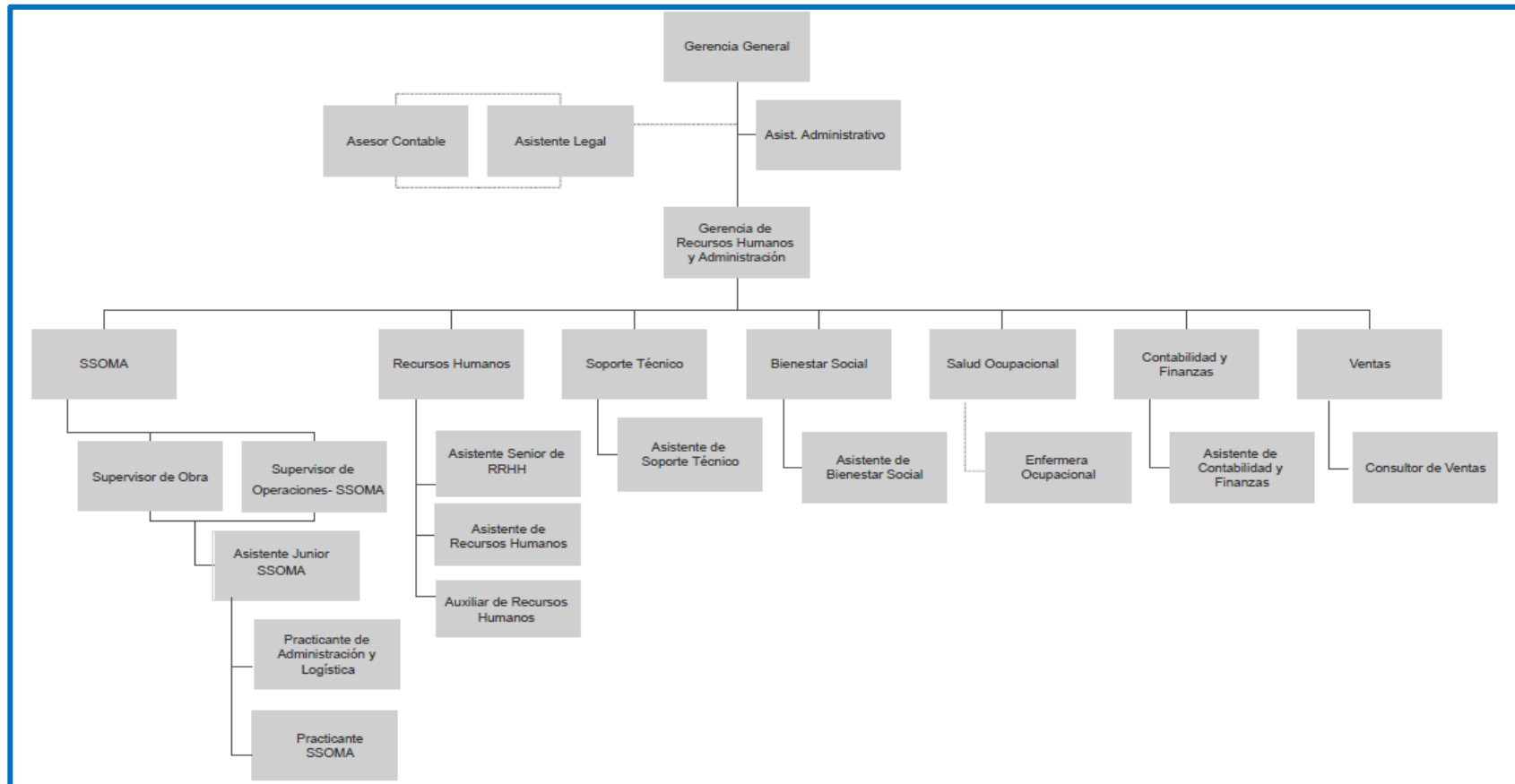


Figura 8. Organigrama Estructural.

Fuente: Empresa a ASC OUTSOURCING

## 1.7 Stakeholders

Se mencionan los principales stakeholders que son de gran interés en la ejecución de los servicios



Figura 9. Stakeholders empresarial (Fuente: Elaborado por el Área de Bienestar Social)

De acuerdo a la figura consideramos a los *clientes* como prioridad, su relación con la empresa son claves para generar lazos e influencia en el funcionamiento. *El gobierno y los entes reguladores*, importantes para ejecutar y cumplir con las normas y regulaciones que estas emitan. Nuestros *trabajadores* considerado el activo más importante de la empresa; asimismo, parte del GI de algún modo tiene correlación formal, sea por contratos, convenios, leyes y normas de entes

reguladores de la empresa, la sociedad tiende a influir en las decisiones, pensamientos y costumbres de todas las personas. Por último, Bajo este criterio los grupos de interés son: Clientes, trabajadores, Socios estratégicos, gobierno, entes reguladores proveedores/ acreedores y la sociedad.

## **1.8 Responsabilidad Social Empresarial**

La empresa está comprometida con el cumplimiento de cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo referentes en el accionar y toma de decisiones, pues las prácticas empresariales están encaminadas a generar valor a corto y largo plazo.

### **Aplicación:**

La empresa tiene dos líneas de aplicación que aborda para la planificación de las actividades con el fin de impactar en sus grupos de interés: *aplicación de acciones solidarias y aplicación de acciones socialmente responsables.*

### **Aplicación de acciones solidarias:**

La empresa desde su perspectiva socio laboral ejecuta anualmente actividades solidarias de manera interna y externa con la finalidad de impactar positivamente con sus grupos de interés.

### **Aplicación de acciones socialmente responsables:**

La empresa realiza acciones responsables alineados a cuatro ODS que implican el *core business*, generando valor en los grupos de interés, la sociedad, y el medio ambiente.

A continuación, la participación de las áreas encargadas de accionar en las cuatro ODS a fin de realizar la ejecución de su praxis mediante programas o proyectos alineados a políticas, reglamentos y/o manuales.



Figura 10. : Responsabilidad social empresarial con enfoque en las 4 ODS. Fuente: Elaboración propia de empresa.



## CAPÍTULO II

### 2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

La intervención social, se sustenta con el aporte de las diferentes concepciones de trabajo social; con base principal de la pionera Richmond (1899), definió el trabajo social como conjunto de metodologías que despliegan la personalidad, readaptando consciente e individualmente al hombre y su medio social; en sus hallazgos hace referencia al enfoque que se remonta a la identificación de fuerzas en varios planos: personal, familiar, vecinal, ciudadano, de la atención privada y la asistencia pública. Su modelo anticipa conceptos actuales, como los de ‘persona en un contexto’ y el enfoque dual (del cliente y del sistema), propios de la gestión de casos.

Para llevar a cabo la tarea de crear buenas condiciones de salud y mayor impacto social – familiar, desde su concepción el trabajo social aúna estrategias uniendo sinergias con el equipo multidisciplinario y redes de apoyo para el logro del objetivo propuesto a fin de establecer confiabilidad y sostenibilidad.

En ese sentido, frente al impacto de la hecatombe mundial del COVID-19, bienestar social se compila como un área que esboza encaminar la tranquilidad y satisfacción humana desde la planificación, organización y mitigación como factores que participan en la calidad de vida, así como dirigir sus programas de acuerdo a sus políticas a fin de crear condiciones de bienestar integral desde su mediación.

## **2.1 Actividad Profesional Desarrollada**

El área de bienestar social, espacio que abarca el quehacer profesional y el cumplimiento de acciones orientadas hacia la protección social, seguridad social y beneficios sociales, así como el bien – estar de los trabajadores a través de la intervención del Trabajador social quien cumple una función integral acorde a su naturaleza, objetivos y funciones en la empresa.

La labor está encaminada a apoyar a las gestiones internas y externas que favorezcan a mejorar las condiciones laborales, generando equilibrio, equidad y valoración al talento humano dentro de la empresa a razón que el trabajador pasa mayor parte de su tiempo en la organización, a ello satisfacer las necesidades sociales, económicas y personales.

Además, mencionar que el área de bienestar social mantiene relación frecuente con otras áreas para su abordaje.

### **Objetivo General**

- Contribuir a mejorar las condiciones que favorezcan la calidad de vida de los trabajadores a fin de crear valor compartido con nuestros grupos de interés, generando espacios de esparcimiento e integración, a través de programas y actividades que promuevan en todos sus casos favorecer a los mismo y los criterios de sostenibilidad de la agenda 2030 de los objetivos de desarrollo.

### **Objetivos específicos**

- Propiciar condiciones de bienestar, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida laboral, las relaciones interpersonales, el buen trato, la satisfacción y clima organizacional; como promotor de creatividad e innovación ante la presencia del nuevo contexto laboral.

- Desarrollar acciones preventivas en el cuidado de la salud que garantice el bienestar físico, emocional y mental tanto del trabajador como de su entorno familiar, a través de programas de prevención y jornadas de salud.
- Favorecer las condiciones para la participación activa del trabajador en la inclusión socio – laboral con la comunidad y/o grupos de interés.

**Ante el nuevo contexto del coronavirus:**

- Garantizar la atención inmediata ante una eventualidad social-familiar, de enfermedad o accidentalidad de los trabajadores o familiares directos ante la presencia del nuevo (coronavirus).
- Disminuir el riesgo de contraer cualquier enfermedad, virus, bacteria o infección dentro del área laboral y el aislamiento domiciliario.

El Área de Bienestar Social, considera como eje estratégico satisfacer las necesidades intrínsecas y extrínsecas de los trabajadores, así como contribuir al mejoramiento de los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización.

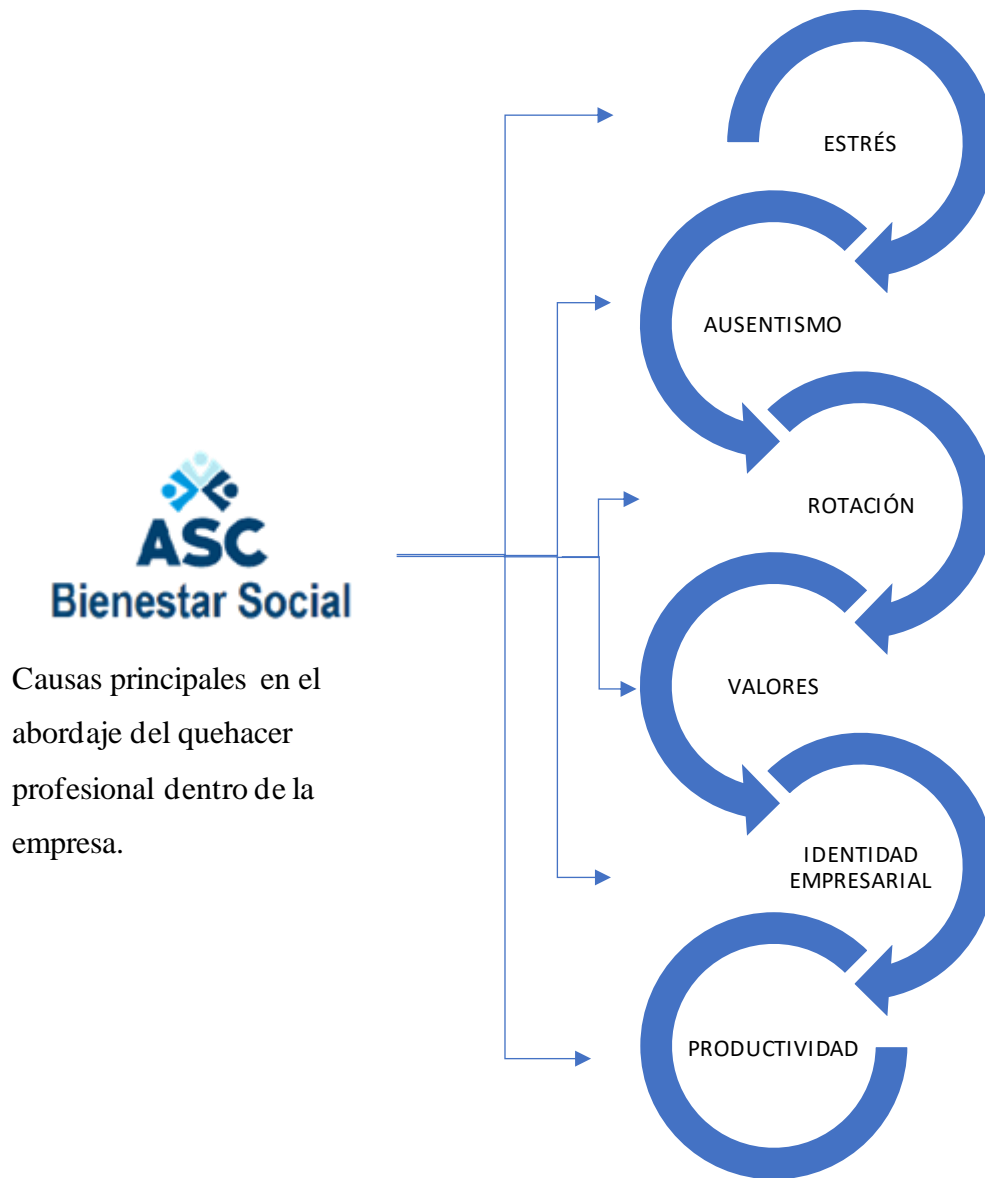


Figura 11. Causas principales de abordaje para el quehacer profesional. (Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social).

## 2.2 Propósito del Área de Bienestar Social en la empresa

Crear, promover, planificar, coordinar e implementar programas de soporte que favorezcan el desarrollo integral del trabajador, a partir de las necesidades que sean recogidas por el Área de Bienestar social a fin conservar el crecimiento integral de la persona.

**Nuestro propósito rentabilidad laboral = Colaboradores satisfechos**



Figura 12. Propósito del área de bienestar social y su mediación. (Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social).

### **2.2.1 Trabajo social en el área laboral**

Acosta (1990), “se define en el ámbito donde se despliegue; propiciar potencialidades que posee el trabajador con el objetivo de lograr mayores niveles de bienestar individual y colectivo siendo estos proyectados a su familia” (p. 132). Las funciones dependen, por tanto, del objeto de servicio de la organización - tercerización, normas legales y propias de la empresa, además de los recursos; como las dificultades que presentan los trabajadores y el cargo asignado al Trabajador Social en la estructura administrativa de la empresa.

#### **Funciones establecidas dentro del (MOF) para el asistente de bienestar social a nivel general.**

##### **a) Función principal**

Gestionar el servicio de Bienestar, seguridad social y calidad de vida para los/as trabajadores/as.

##### **b) Funciones específicas**

- Elaborar y establecer políticas de bienestar social del personal.
- Realización de Charlas Educativas e Informativas a los colaboradores y sus familias en temas de Bienestar Social.
- Creación del plan anual de actividades de Bienestar.
- Gestionar en base a indicadores.
- Atención del colaborador y su familia en problemáticas biopsicosociales de acuerdo a los ámbitos del Trabajo Social, a los que éstas correspondan (atención de casos y gestiones relacionadas).

- Gestión de recursos e insumos para implementación de actividades tendientes al bienestar de los trabajadores (actividades recreativas y deportivas).
- Desarrollar los programas de bienestar social.
- Realizar informes sociales, entrevistas y visitas domiciliarias.
- Cumplir con las indicaciones de la Gerencia de Recursos Humanos.
- Realizar otras funciones afines o complementarias que disponga su superior inmediato.

**c) Funciones complementarias durante COVID-19**

- Control Epidemiológico: coordinación y programación de tomas de pruebas rápidas, antígenos, PCR a personal según su nivel de exposición.
- Asistencia al trabajador por contagio o sintomatología COVID19.
- Coordinaciones para atención de trabajadores en establecimientos de salud.
- Seguimiento diario a personal y envío de reportes.
- Coordinación de las evaluaciones clínicas de reincorporación laboral (altas epidemiológicas entre otras).
- Gestiones en plataforma de seguridad social (VIVA ESSALUD) trámites de prestaciones económicas, subsidio excepcional, actualización domiciliaria y adscripciones departamentales que favorezcan al trabajador.
- Brindar alcances de las normativas sobre los beneficios sociales otorgados por el estado, bonos, AFP y Cts. entre otros.
- Aporte en la elaboración del plan de vigilancia, intervención remota y protocolos sanitarios de acuerdo a las funciones profesionales.

d) **Coordinación y equipo multidisciplinario**

<b>Coordinaciones internas:</b>	SSOMA, Recursos Humanos, Contabilidad y Finanzas, Salud Ocupacional.
<b>Coordinaciones externas:</b>	Grupos de interés

**Organigrama del Área de bienestar social en la aplicación de sus actividades**

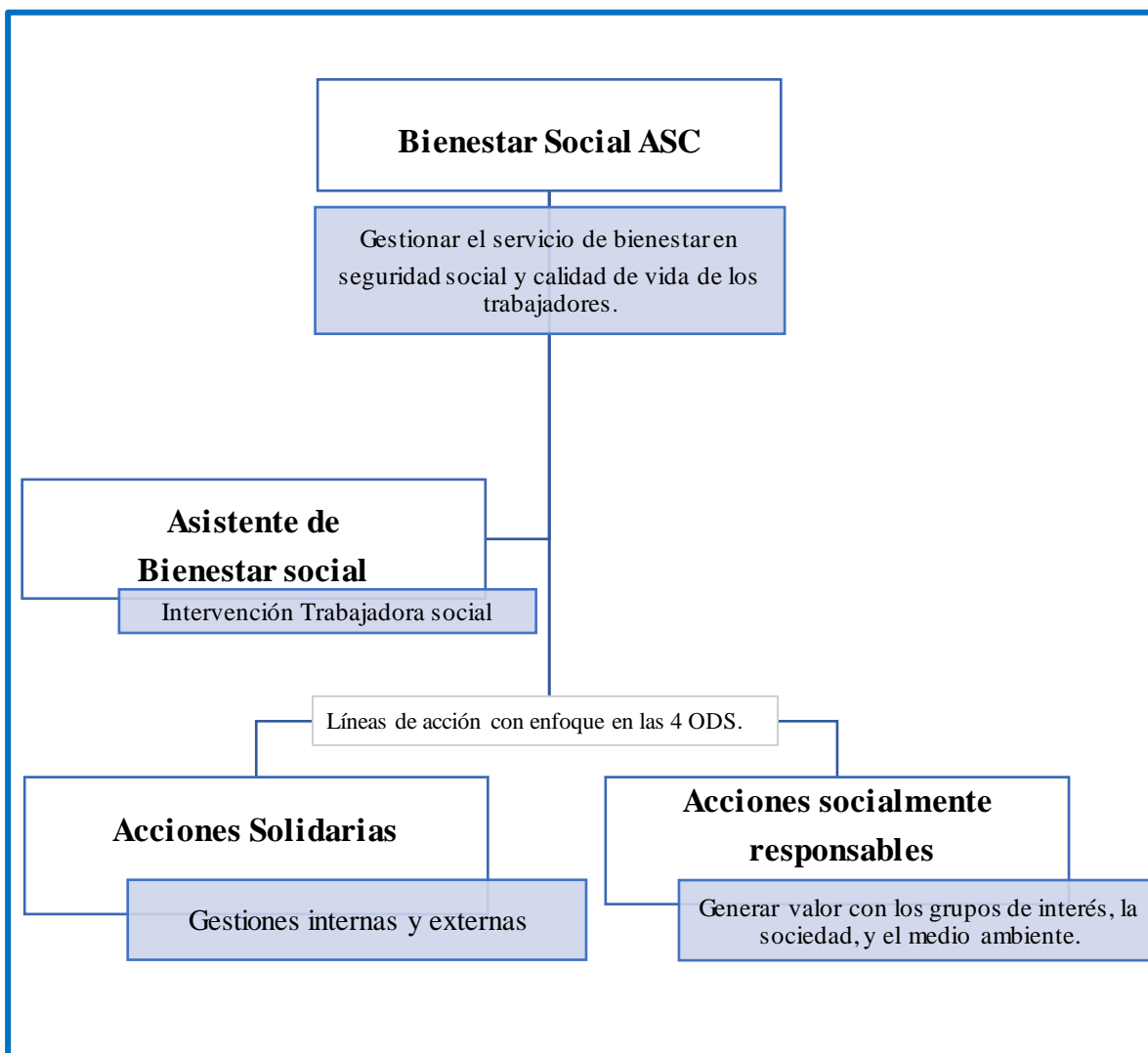


Figura 13. Organigrama de intervención profesional.

Fuente: Elaboración por el Área Bienestar social



### 2.2.2 Trabajo Social y la actividad Minera

Nuestra labor permuta al convertimos en soporte social, familiar y de intermediación directa del trabajador con la empresa, siendo sujeto observado por el trabajador para cuestionar el accionar frente a una crisis y prestar soporte debido presiones sociales, temores y desenlace de una postura económica, creando incógnita de una posible desvinculación de personal.

En este proceso de continuidad y de mantener la calma, el trabajador social en minería añade a sus tareas ejecutar el seguimiento diario a fin de conocer el estado de salud de los trabajadores, permitiendo generar una relación más íntima, llevando a establecer confianza y seguridad del soporte organizacional, transmitiendo para su tranquilidad la aprobación de ser aceptados o rechazados, temor que aborda en diferentes contexto, para ambos casos, se es consciente de los propios criterios por las expectativas e ideas que tienen a través de la comunicación fluida, continua, refiriendo en sus comentarios como: Gracias “por su apoyo”, “por escucharnos”, “por motivarnos”, “por preocuparse”, es “alegre”, es “genial”; pero frente a la crisis y la respuesta negativa o no contestada a sus requerimientos expresan “no hace nada”, “No toma en cuenta mis opiniones”, “Para que esta” etc. Es en esta etapa donde considero que el asistencialismo cobra su importancia debido al estado de emergencia sanitaria por la gravedad y la extensión del virus, con lleva a readaptar nuevas metodologías de intervención para un mejor abordaje de las necesidades presentes dejando el contacto directo con el trabajador y su familia al contacto telefónico y vía remota. Vale decir, que actualmente mi accionar en minería mantiene un rol de gestión el cual se fortalece con el soporte de supervisores y líder de la zona quien es lugareño y contacto para auxiliar a resolver problemas personales o familiares, teniendo como punto de partida el dinamismo del liderazgo a nivel psicológico con el fin de modular la operatividad y continuidad de los procesos de intervención, protocolos sanitarios e higiene como control diario.

Frente a los meses de Marzo – Diciembre 2020, el trabajo social en la actividad minera, es desafiado a crear espacios de participación (charlas y actividades) organizadas vía online para atender las necesidades familiares y personales, constituyendo un lazo primario entre el trabajador social, los grupos de interés y el trabajador, desplegando cómo vivir juntos el aislamiento en el lugar donde nos encontramos, afrontando las dificultades de transporte o acompañamiento ante velorios, accidentes de trabajo, visitas domiciliarias, orientación y consejería social altamente valorados por los trabajadores. Hecho importante, se determinó en la ambientación en los primeros meses de cuarentena donde se trabajó con la contrata (cliente) adaptar plan de acción para la implementación e instalación de ambientes para pernoctar en campamento minero.

Dentro de este plan de acción, las condiciones en bienestar integral y bienestar sanitario (protocolos de lavado de manos y uso de EPPS) y el seguimiento diario son importantes para la labor, por otro lado, absorbe al trabajador social pues disminuye su capacidad objetiva para articular teórica y metodológicamente los problemas colectivos, individuales hacia una atención de patologías biopsicosociales por un lado como, y por otro el contexto, trabajador y familia como objetos receptores de obtener un servicio, que si bien son respuestas a una necesidad, no dejan de ser solo eso, objetos, en la medida en que la relación con ellos es mecánica sin espacios de seguridad social estables y movilización – transportes que permitan responder a la demanda actual, eso suma un contraste a la hora de ejercer la labor.

### **2.2.3 Intervención del Trabajador social en el Campo Organizacional**

Con fecha 7 de noviembre del 2013, la Ley 30112, Ley del ejercicio profesional del trabajador social, estableció que el trabajador social es un profesional que cuenta con la comprensión para accionar en procesos que vive con familias, personas, grupos, organizaciones y comunidades.

Gallego (2000), indicó que la propensión en el trabajo social se dirige a la gestión humana y aplicación de herramientas, entrenamiento, relación laboral, gestión del desempeño, garantía de las comunicaciones, formación y desarrollo, desvinculación laboral, clima organizacional, entre otros, lo cual exige romper con el modelo tradicional funcionalista – asistencial que propone como ejercicio funciones desarticuladas e independientes pasando a implementar modelo estratégico en sus propuestas para ser más reflexivo, orientado a contribuir por sus acciones y procesos al logro de los objetivos de la organización, a fin de garantizar competitividad y supervivencia en el tiempo.

En este ámbito contribuye a generar bienestar del personal y competitividad participando en la ejecución de diseño, administración y ejecución de programas de bienestar social - laboral, seguridad social, salud ocupacional y aporte a la responsabilidad social empresarial como puntos principales para la intervención frente a la presencia del nuevo coronavirus en nuestro país.

#### **2.2.4 Intervención del Trabajador social en el Campo de Salud ocupacional**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), dentro del Convenio 16, refiere que los servicios de salud en el trabajo son recursos necesarios para crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo, garantizando un nivel de bienestar y salud integral del individuo, dentro del contexto social en el cual se desenvuelve.

Según Sánchez (1985), el rol del profesional en Trabajo social en el campo de salud ocupacional en las organizaciones, se desarrolla a partir de sus funciones administrativas (planeación, organización, evaluación y control), sin descartar la importancia de realizar investigaciones con el fin de identificar factores de riesgo, enfermedades y mecanismos de control y prevención, así como la promoción y fomento del llamado “conductas seguras”.

Por otro lado, mencionar que el Trabajador social a partir de su desempeño en el área de bienestar social aporta con las coordinaciones, actividades de seguridad e higiene, así como de salud preventiva, programación de EMO'S, comités de emergencia y protocolos sanitarios para mediación, gestión y movilización del personal que requiere protección social ante la presencia de nuevos contextos.

### Diagrama de ingreso a mina frente estado de emergencia sanitaria.

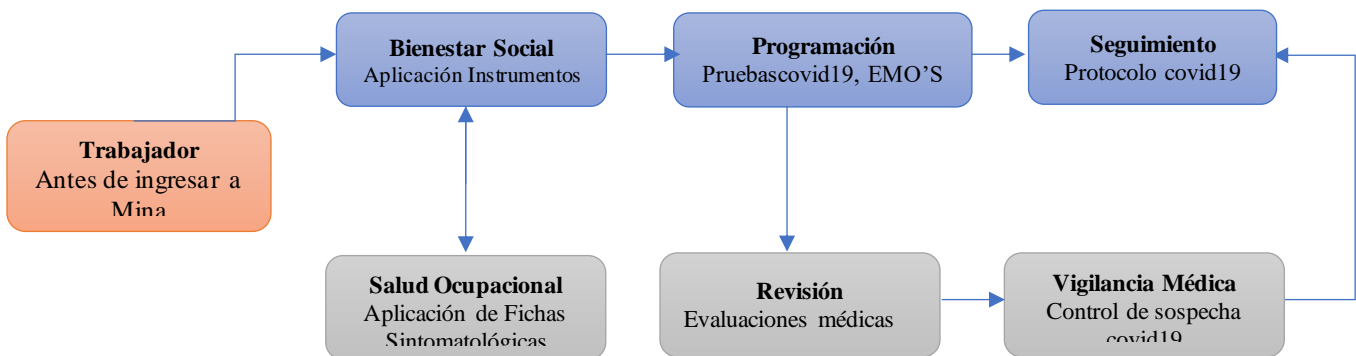


Figura 14. Diagrama de ingreso a mina frente estado de emergencia sanitaria.

Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar Social

### Diagrama de procedimientos de atención en tópicos de mina y derivación externa.

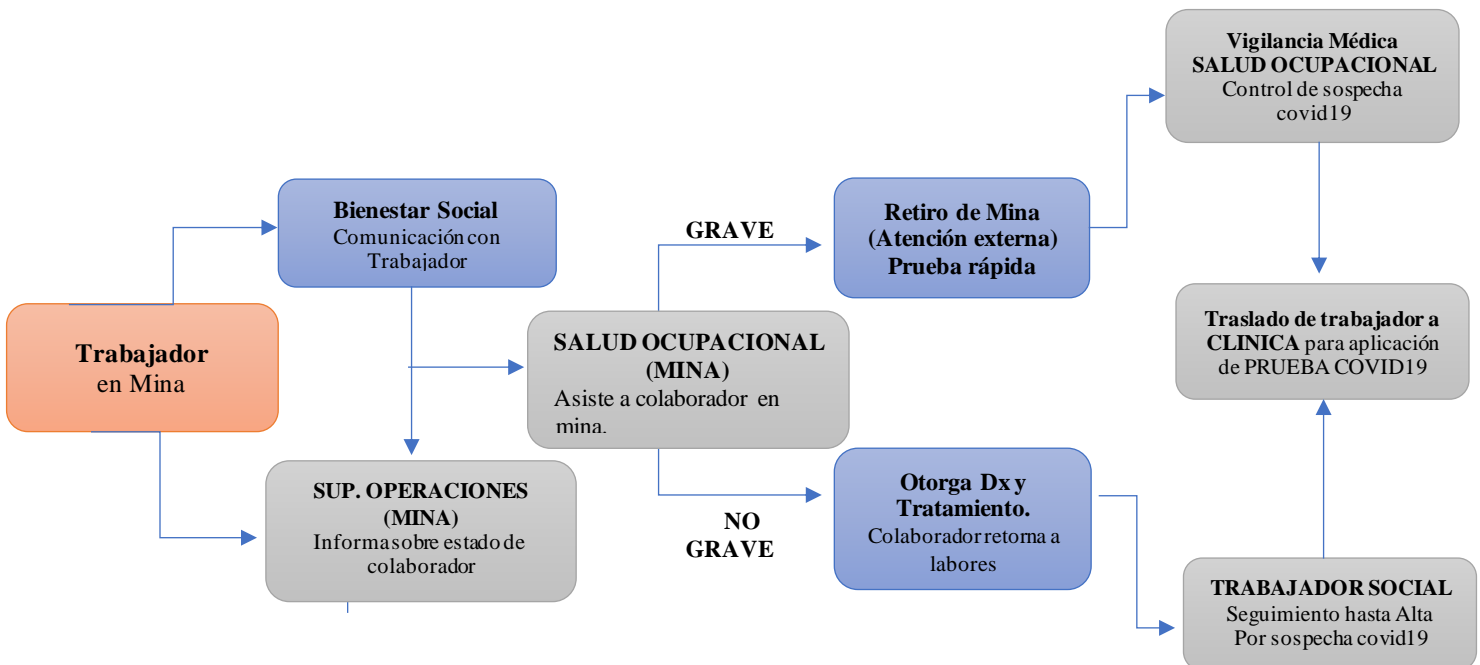


Figura 15. Diagrama de procedimientos de atención médica en mina.

Fuentes: Elaboración por el Área de Bienestar Social

## Diagrama de Comunicación Interna

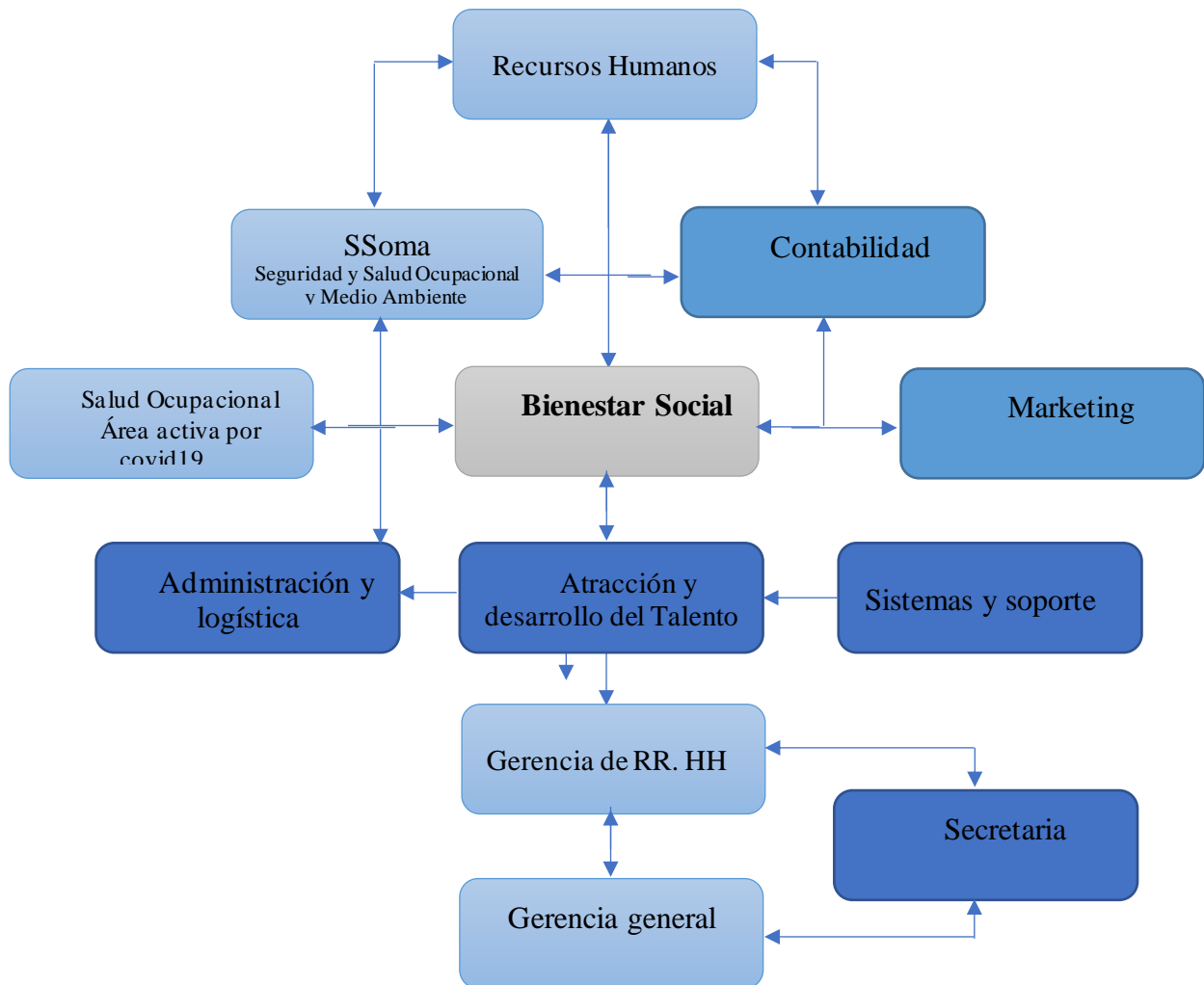


Figura 16. Diagrama de comunicación interna.

Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social

### LEYENDA:

- Comunicación continua
- Comunicación frecuente
- Comunicación poco frecuente

### **2.2.5 Intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Social en Minería frente a la crisis pandémica.**

Surge al reinventarse, reorganizarse y readaptarse ante un contexto inopinado que a muchos profesionales que desempeñan su rol en el área de bienestar social tuvimos que acondicionar ante los nuevos desafíos de praxis y tecnología para las nuevas propuestas de actividades con enfoque semi presencial a un enfoque de no contacto, haciendo uso de una comunicación constante, seguimiento permanente, soporte social - psicológico frecuente, así como la información de beneficios sociales y otros que favorezcan al trabajador y sus familias.

Vale decir, que como parte de un equipo multidisciplinario fue fundamental el trabajo continuo con otras áreas involucradas directamente con el bienestar del trabajador a fin de promover la protección social, la seguridad social y la seguridad y salud ocupacional.

Ante la intervención, se acota que para el Trabajador estos cambios le producen miedo a la exposición, contagio y muerte en muchos casos de algunos de sus familiares y ellos mismo. Algunos en la comunicación vía telefónica, manifestaban si realmente los protocolos sanitarios protegerían su vida, a la vez referían inseguridad al compararnos con otras empresas que debido al contexto no pudieron mantener a su personal por desajustes económicos causados por la misma crisis, otros casos se desvinculaban voluntariamente para aislarse y quedarse con su familia.

¿El desafío empieza como mantener la calma?, ¿cómo aprender a vivir juntos un aislamiento y distanciamiento social alejados de sus hogares?. La paralización de transporte y movilización se convirtió en un desasosiego para muchos trabajadores foráneos, causando incertidumbre y nostalgia para volver a sus hogares. Para el abordaje de esos momentos de tensión, la escucha

activa permanente y la intermediación de trabajador y familia fueron fundamentales en mi abordaje con ello me aporó a plantear nuevas actividades de motivación y compromiso.

Como herramienta que en mi experiencia fue la mejor técnica, se dirigió a manejar una relación asertiva de profesional – trabajador que permita afianzar y reforzar identidad, de paso aportar a la cultura organizacional empresarial. Hecho importante, que trajo una labor ardua de 12 a 18 horas diarias para consolidar confianza, soporte, compromiso, responsabilidad, humanidad, valoración, relaciones interpersonales, escucha activa, atención individual y colectiva online.

Se tomó como eje principal proponer las mejores condiciones de relación humana, al mismo tiempo, ejercer desde el área de bienestar social la capacidad objetiva para segregar teórica y metodológica los problemas colectivos de los individuales, por un lado, como, y por el otro, en el contexto del trabajador y su familia siendo objetos receptores de servicio.

La intervención con la familia fue fundamental para mitigar y equilibrar los factores psicosociales presentes debido al contexto pandémico. La participación e integración en las actividades abordó dos aspectos importantes; emocionales y motivación para elevar esfuerzos y compromiso con sus hogares principalmente y por añadidura con la empresa; considerando al talento humano como cliente potencial para crear compromiso, ya que los seres humanos ven como eje principal satisfacer sus necesidades básicas como parte importante de estabilidad emocional.

“Todo accidente es una combinación de riesgo físico y error humano” (Cavassa, 2011), donde los factores que inciden en la producción del accidente son: humanos y técnicos. Los riesgos psicosociales son efectos negativos en la salud de una exposición en el trabajo a factores químicos, biológicos, físicos, psicosociales o relativos a la organización del trabajo.





Figura 17. *Intervención en Unidad Minera Antes del Estado de Emergencia.*



Figura 18. *: Intervención en Unidad Minera durante el Estado de Emergencia.*

### **2.3 Acciones en la etapa de emergencia y post emergencia sanitaria:**

- Recopilar información sobre el nuevo contexto para contribuir con la calidad de vida de nuestros trabajadores mineros.
- Crear espacios y alianzas institucionales para la contribución psicosocial, psicológica y mental del trabajador y su familia.
- Establecer redes de soporte con los grupos de interés para crear directorio de proveedores a fin de contar con respaldo al trabajador en tiempo y espacio.
- La importancia del sentido de pertenencia en los grupos sociales como medio para afrontar la crisis.
- Motivar y concientizar a los trabajadores para que accedan a las oportunidades que gestiona el área de bienestar social.
- Facilitar pausas de adaptación a las nuevas formas de afrontar problemas de convivencia en el nuevo contexto de la vida diaria laboral - familiar.
- Establecer y facilitar guías de comunicación de las nuevas formas de acceso a las plataformas.
- Ser intermediaria entre las personas en crisis, derivando a los profesionales competentes o instituciones que contribuyan en el proceso.
- Aminorar los niveles de estrés y ansiedad, promoviendo la unidad familiar, la fuerza laboral y el cuidado de la salud.

## 2.4 Niveles de intervención en trabajo social dentro del área de bienestar social en etapa pandémica abordado en rubro minero.

En este período de emergencia dentro de mis funciones sobresalió el acercamiento, empatía, seguimiento y apoyo continuo al trabajador tanto vía remota y telefónica, que permitió identificar problemáticas, problemas psicosociales entre otros casos a fin de orientar, aconsejar y/o derivar de ser necesario al profesional competente.

*A continuación, describo los 3 niveles de intervención en mi abordaje en casos presentados en el rubro minero:*

Tabla 5. Tabla de Niveles de Intervención

<b>Intervención a nivel individual</b>	<b>Intervención a nivel familiar</b>	<b>Intervención a nivel comunitario</b>
<p>Acoger, asesorar y acompañar vía remota desde un inicio hasta su fin.</p> <p>Brindar la protección y previsión social a los grupos vulnerables, a fin de mitigar el impacto del virus.</p> <p>Orientar a la familia del trabajador para que accedan a los bonos del gobierno.</p>	<p>Recepción, comunicación, consejería y orientación.</p> <p>Intervención familiar directa de los afectados por la pandemia.</p> <p>Orientar a la familia como se debe intervenir emocionalmente en casos de covid19.</p> <p>Identificar e intervenir de forma sutil en casos de violencia familiar o cualquier otro tipo de</p>	<p>Filtrar la información sobre el covid19 siendo consistente y veraz a fin de orientar a (concesionaria comunitaria) evitando generar miedos innecesarios y caer en el pánico social.</p> <p>Identificación del grado de afectación social para plantear acciones que generen un desarrollo sostenible.</p>

<p>Atención de necesidades básicas sociales para trabajadores positivo covid19. (canastas sociales)</p> <p>Ofertar apoyo continuo. Estar actualizada con información en seguridad social, entidades financieras, organizaciones y entidades a fin de canalizar la demanda de forma asertiva.</p> <p>Identificar los factores de riesgo y los factores protectores para ejercitar la capacidad de afrontamiento. Soporte de equipo multidisciplinario.</p> <p>Promover actitud resiliente, orientando a desarrollar cambios positivos en actitud y compromiso.</p> <p>Seguimiento continuo, comunicación abierta que permitió crear confianza y confidencialidad.</p>	<p>abuso, teniendo medios de comunicación para su contacto.</p> <p>Acompañamiento y asesoramiento en casos de duelo/dolor, siendo el rol de solidaridad y consejería social, entendiendo que la familia es un soporte importante para el trabajador.</p> <p>Mantenerse unidad y contacto directo a través de la comprensión y el diálogo.</p> <p>Capacitar, educar y motivar para fortalecer las capacidades para afrontar el cambio, concientizando a lograr la recuperación del sistema familiar, desde sus aportes e iniciativa.</p>	<p>Realizar un mapeo de redes comunitarias, para identificar recursos que me permitan reducir el impacto socioeconómico, teniendo un claro panorama de asistencia.</p> <p>Niveles de intervención del trabajo social en la etapa de post emergencia.</p> <p>En la etapa de post emergencia hablar de planes a futuro y mejoras de calidad es una oportunidad de reconstruir e integrar en comunidad.</p> <p>Brindar soporte en cuanto a los lineamientos de acción para el ejercicio de la concesionaria comunitaria.</p>
--	---	---

Como trabajadora social en rubro minero lleve a cabo, crear medios informativos que permitan al personal tener acceso a la información confiable, veraz y necesaria.

## 2.5 Funciones del Trabajador Social en emergencia y post emergencia pandémica

### a) Planificación:

- Se realizó un replanteamiento de las acciones en el ámbito de intervención (minería), debido al contexto y sus cambios.
- Se identificó las necesidades de la comunidad y el trabajador para realizar sus potencialidades y recursos efectivos.
- Se generó un plan de acción, según las normativas de salud y las prioridades de la empresa acorde a nuestra misión, visión.
- Se definieron protocolos para determinadas intervenciones, casos sociales y recursos que se requiera.
- Seguimiento constante y apoyo psicosocial.
- Brindar información para quitar dudas que surgieran durante el aislamiento y distanciamiento.

### b) Prevención:

- Se condiciona para detectar problemas provenientes de las relaciones entre personas y su entorno.
- Se elabora y se ejecuta estrategias con dinámicas de intervención en los grupos sociales que se encuentran en situación de riesgo.
- Analizar la problemática detectada (diagnóstico) en el contexto de pandemia mundial ayudara a reflexionar sobre las causas que generan dichos problemas.
- Programación y coordinación de pruebas covid19 y evaluaciones medicas ocupacionales.

### Procedimiento que define mi actividad en la atención asistencial

<p><b>PREVENCIÓN PRIMARIA</b></p>	<p>Dirigida a los trabajadores y sus familias con alto riesgo de sufrir problema, o en su defecto nivel del primer contacto.</p>
<p><b>PREVENCIÓN SECUNDARIA</b></p>	<p>Detectar factores de riesgo y brindar una atención asertiva para mitigar su propagación y consecuencias.</p> <p>Buscar respuestas inmediatas para la atención a los que padecen problemas.</p>
<p><b>PREVENCIÓN Terciaria (Rehabilitación pulmonar)</b></p>	<p>Intervención centrada después de haber ocurrido el problema, como rehabilitación, reeducación y reingreso del personal.</p>

#### c) Atención directa

- Se realizó utilizando los medios de comunicación para que nuestro mensaje y orientación siga llegando a los trabajadores sin perder contacto y empatía.
- Se realizó guías, flyer, boletines informativos de todos los beneficios, bonos y apoyos diversos del gobierno y entidades privadas.
- Sigue siendo en la actualidad importante la elaboración y actualización de un directorio con proveedores, instituciones públicas, organizaciones privadas entre otras que se crea conveniente brinden la asistencia ante cualquier necesidad.

- Es importante fortalecer la capacidad de decisión, autonomía personal, instando a enfrentar la adversidad de forma positiva buscando sus salidas.
- Brindar ideas para afrontar ciertas situaciones, concientizando sobre su circunstancia promoviendo la resolución de conflictos.
- Trabajar el tema de habilidades blandas y emprendiendo en crisis
- Consejería y orientación social a través de llamada telefónica
- Ayudar a las personas a identificar quienes son su apoyo en vida, como amigos y parientes.
- Motivamos a la familia y/o Trabajador aplicar estrategias de respuesta positivas quitando, pero no negando las respuestas negativas.

**d) Mediación**

- Me permitió en medio del conflicto, identificar intereses comunes y soluciones para enfrentar la crisis.
- Recogiendo a través del diagnóstico la situación y su contexto para fundamentar la intervención de urgencia.
- Realizar programas de información oficial, veraz y confiable
- Sumarnos a redes institucionales, comunitarias que aporten a las propuestas de rehabilitación post emergencia.
- Fomentando a la resolución de conflictos, conflictos por intereses vinculados por la protección de las fuentes de satisfacción de sus propias necesidades, sean estos materiales o inmateriales.

Como trabajadora social tuve que entender y fortalecerme en el contexto afrontando diversos conflictos para actuar sobre las causas como mediador social.

**e) Evaluación**

- Monitorear y evaluar la intervención a fin de conocer si se está consiguiendo los resultados esperados en los objetivos propuesta en el plan.

**f) Educativa:**

- Propuestas de sesiones socioeducativas en temas relevantes en coordinación con áreas involucradas.
- Mientras duren las medidas actuales del Gobierno por la pandemia del COVID-19, se mantiene actualizada la información y seguridad de continuidad de los protocolos.
- En este contexto es importante reeducar, esclarecer dudas y promover la unidad y las relaciones interpersonales de la mejor manera posible a través de la tecnología.
- Se aplica actividades de clima laboral con recursos lúdicos, tecnológicos y/o educativos para afrontar y fortalecer lazos intrínsecos.
- Las gestiones con organizaciones especializadas con gran envergadura son un punto esencial en la atención (acogimiento familiar, desamparo, nutrición, terapias psicológicas, talleres psicológicos) para dar respuesta a los problemas.
- Promover las redes institucionales locales, como Centros de Salud, Centro de Emergencia Mujer, Policía, ONG, y otros servicios sociales que pueda contribuir en la mejora de las situaciones sociales del trabajador.



- La coordinación con el área de salud ocupacional es esencial para nuestro soporte en hábitos de higiene, prevención de contagios, vida saludable y buena gestión del tiempo de ocio.

**g) Gestión de redes comunitarias**

- Función importante que me permitió estimular las relaciones humanas, a través de las redes sociales.
- Me permitió crear espacios y el fortalecimiento en los trabajadores a través de las diversas redes sociales (y especialmente las de apoyo social) constituye el mejor antídoto preventivo frente a problemas sociales.
- En esta circunstancia las redes sociales fueron de gran aporte para mantener la comunicación y sostenibilidad del balance laboral.
- Se mantuvo mayor contacto con los grupos de apoyo a fin de mantener la sostenibilidad de nuestros trabajadores, en este caso la concesionaria comunitaria, fue una de los soportes más necesarios de abordar, vigilar y dar seguimiento debido al contexto sanitario, permitiendo tener mayor contacto e inclusive reuniones más continuas con la directiva.

**h) Seguimiento online de casos sociales**

- Al no efectuarse la visita domiciliaria, el contacto telefónico desde antes, durante y después de la presencia de un caso es la fundamental de todo seguimiento de salud.

- Las llamadas telefónicas se dan diariamente a fin de actualizar el estado actual de salud y conocer las medidas a adoptar, de esta forma el trabajador se siente con la confianza y seguridad que serán atendidos.

Por otro lado, al contactar con casos que requieren atención primaria se gestiona las consultas mediante telemedicina, a través de las plataformas de atención MINSA, ESSALUD y/o privados si fuera el caso.

Es importante cuidar la salud, por ello se aportó en la elaboración de protocolos de visita domiciliaria presencial y remota con todos los equipos necesarios para la intervención.

**Para realizar la visita domiciliaria y el seguimiento a casos sociales te presentamos los siguientes instrumentos:**

- Registro de Atención social
- Ficha socioeconómica
- Informe de visita domiciliaria

## **2.6 Planeamiento Estratégico del Área de Bienestar Social en el ámbito minero.**

Detallo en la presente la complementariedad de las funciones e intervención del trabajador social, con el soporte multidisciplinario y grupos de interés, asimismo, parto de un proceso metodológico (FODA), con el fin de paliar posibles infortunios en el plan de trabajo, protocolos de prevención, desafíos u otros retos actuales ante las nuevas modalidades de comunicación, atención, relaciones interpersonales, servicio y gestión de recursos. Además de mitigar sucesos en todos los casos que puedan afectar la operatividad del personal en aislamiento en campamento minero alejado de sus familias por régimen atípico de 14x7.

Ante esta situación, previo al reinicio de las actividades laborales en ASC, se tomaron medidas de Vigilancia Epidemiológica, Prevención y Control del COVID-19 que el trabajador social aporta también para la ejecución de sus funciones de manera remota desde su atención de casos y visitas domiciliarias, por ende la empresa establece medidas que mitiguen el contagio de todos los trabajadores; durante el periodo de emergencia sanitaria y posterior al mismo.

#### a) Proceso Metodológico

Se elaboró un análisis del entorno interno y externo, para retroalimentar aspectos relacionados con la cultura organizacional, talento humano, procesos seguidos de valor, así como administración de la información, uso de tecnologías, herramientas y sistemas, como temas esenciales en la gestión del Área de bienestar social en tiempos de covid19, dándose la intervención de manera remota.

*Tabla 6. Análisis FODA del Área de Bienestar Social*

Área:	Bienestar Social	
<b>Interno</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
Presencia de un profesional en Trabajo Social	Desconocimiento de recursos económicos propios	
Fomenta la comunicación abierta y horizontal entre empleados	Implementación de programas de crecimiento educativo o línea de carrera.	
Ejecución de planes de trabajo (Actividades de Integración)	No todo el talento humano se siente reconocido	
Soporte en salud Integral	Se desconoce flujo de atención interdepartamental.	

Asistencia social, mediación y soporte social económico.	No existe plan de capacitación profesional interna. (Plan de acogida).
Relación interdisciplinaria	Existe cruce de funciones entre áreas.
Orientación y gestión en seguridad social	Precariedad en el campamento, alimentación y hospedaje.
Confiabilidad, confidencialidad y compromiso como constructo.	Envíos y entregas de EPPS fuera de fecha por falta de proveedores.
Bajo nivel de accidentabilidad laboral	
<b>Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Gestión de recursos materiales, humanos en el tiempo y espacio.	Desmotivación de personal por comunicación vacía
Nuevas filosofías de gestión organizacional y cultura organizacional	Alta rotación personal por precariedad de infraestructura y aislamiento.
Promoción de programas sostenibles	Déficit y falta de participación de los trabajadores en las actividades de bienestar social de manera remota.
Implementación de flujo departamental	Déficit de la seguridad social para las atenciones de emergencia en zona comunitarias por casos covid19.
Estudio actualizado de clima laboral	Disparidad de inducción al personal definido
Desarrollo de procesos de inducción y capacitación e-learning	Readaptarse y desconocer nuevas tecnológicas y usos de plataformas debido al nuevo contexto.
Fomentar una cultura de responsabilidad con los objetivos de la organización	Desconocimiento de los valores y principios de la organización
Reconocimiento laboral al talento humano	Fidelización laboral
Recurso de innovaciones tecnológicas por contexto actual.	Trabajadores inestables y desorientados por procesos sin flujo.

Figura 19: Análisis FODA. (Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social.)

### **2.6.1 Línea Estratégica N°1: (FO) Autonomía y primacía en la Gestión de Trabajo Social en minería alineados a la visión, misión y valores de la empresa.**

- Establecidos la visión, misión y los valores de la empresa, es importante la difusión de estas, de manera tal que el personal busque identificarse con ello. De esta manera se fortalece una cultura organizacional transcendental.
- La razón del servicio en la empresa es el CLIENTE, por lo tanto, es nuestro core business el primer valor que todo el personal debe conocer e interiorizar para marcar la diferencia ante otras contratas y subcontratas.
- Una estrategia en base a la cadena de valor ayudara a determinar presupuesto para las actividades a ejecutarse a fin de propiciar un mejor producto o servicio que superen las expectativas.
- Implementación de etapas del desarrollo profesional que aporten al crecimiento, operatividad y producción del trabajador hacia al CLIENTE, siendo valor agregado la competencia profesional como respuesta se pretende generar “vínculo - confianza EMPLEADOR – CLIENTE.
- El trabajo en equipo y planteamiento de flujo permitirá una mejor comunicación interna, compartiendo lo elemental, concreto hacia los CLIENTES con el fin de ofrecerles un mejor servicio.
- El balance de los programas fomentará la participación generando satisfacción y compromiso de los trabajadores para conseguir las metas trazadas.
- Teniendo como pilar la tecnología y las plataformas de acceso, son complementos que en este tiempo aporta a cumplir con la misión propuesta.

### **2.6.2 Línea Estratégica N°2: (DA) Mejora Continua en los servicios del área de bienestar social para su intervención en el ámbito minero.**

En esta línea estratégica, las praxis se proyectan a mejorar los servicios del Trabajo Social en el área de bienestar social para ámbito minero en sus diferentes campos de acción, rigiendo a partir de calidad de sus procesos de manera sostenible y sustentable en el presente contexto sanitario. Aquello se fundamenta en los siguientes componentes:

- a) **Bienestar Social Integral e Integrador**, fomentar participación con los diferentes actores como agentes de cambios a fin de fortalecer el compromiso de ambos grupos con el entorno social, atenuando una responsabilidad social compartida a nivel organizacional en la comunidad.
- b) **Formalización del Diseño del Plan de trabajo**, partiendo de una base fundamental de recursos básicos de calidad integrada orientada a una mayor sustentabilidad para la ejecución en sus diferentes campos de acción para soporte y organización de proceso de atención socio-económica que provicione al área en cuanto al trabajador y su familia. De esa forma se pretende contar con recursos de atención – contingencia, afianzando la sostenibilidad de la operatividad actual.
- c) **Capacitación a manera de valor agregado a la empresa**, proceso que proponer programa de línea de carrera actualizado para el desarrollo personal que permitan ejecutar funciones en el presente contexto, sosteniendo y fortaleciendo al capital humano altamente calificado en dar respuestas responsables a las problemáticas que se presentan frente a la emergencia sanitaria.

- d) **Agenda Social Corporativa**, establecer compromisos sociales para generar expectativas solidas a la comunidad promoviendo oportunidades para alcanzar beneficios sociales y económicos simultáneamente respecto a la prestación de servicios en la concesionaria y hospedaje comunal. Brindar servicios, prestar servicios juega un rol de intermediación bajo las premisas de nuestra visión y misión en donde favorezcan a la satisfacción y seguridad sanitaria de nuestros trabajadores.
- e) **Acopio de implementos de Equipos de protección personal (EPP)**, como contingencia frente a cualquier resurgimiento de pandemias futuras aseguren la protección, seguridad, productividad y cuidado de nuestros trabajadores activos bajo regímenes atípicos.

#### **Normativas consideradas en la Intervención.**

- Ley 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley 29783– Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial N°.039-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: "Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus, Covid-19"
- Resolución Ministerial N°.040-2020-MINSA que aprueba el "Protocolo para la Atención de Personas con Sospechas o Infección Confirmada por Coronavirus (Covid-19)"
- Decretos Supremos N°.044,051,064 y 075-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

- Decreto Supremo N°.008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Ley 27690, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.
- Resolución de Gerencia General N° 600-GG-ESSALUD-2020, aprueban “Disposiciones complementarias para la implementación de la prestación económica de protección social de emergencia ante la pandemia del coronavirus COVID-19”
- Resolución de Gerencia General N° 563-GG-ESSALUD-2020, aprueban Directiva “Disposiciones complementarias para la aplicación del Decreto de Urgencia N° 026-2020, en lo relativo al subsidio excepcional por los primeros veinte días de incapacidad temporal para el trabajo del servidor diagnosticado con COVID-19”
- Resolución de Gerencia General N° 1063-GGESSALUD-2014 publicada el 22 de setiembre 2020, Emisión de certificados médicos particulares durante la Emergencia Sanitaria de 2020.
- Decreto Leg. 1499, establece diversas medidas para garantizar y fiscalizar la protección de los derechos socio laborales de los/as trabajadores/as en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID – 19.
- Ley 29992 Ley que modifica la ley 26644, ley que precisa el goce del derecho de descanso pre- natal y post natal de la trabajadora gestante.
- Ley 28048: Ley de protección a favor de la mujer gestante que realiza labores que pongan en riesgo su salud y/o desarrollo normal del embrión y feto.
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su modificatoria.



- Decreto. Leg. 1499, artículo 6°, proroga automáticamente de la vigencia de los exámenes que hayan vencido o estén por vencer durante la Emergencia Sanitaria.
- Decreto 1499, Capítulo V, Art16 medidas que disponen facilidades laborales para la atención de familiares con diagnóstico de covid-19 o que se encuentran en el grupo de riesgo ante un posible contagio de covid-19.
- Ley 31246, Ley que modifica La Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, para garantizar el derecho de los Trabajadores a la Seguridad y la salud en el trabajo ante riesgo epidemiológico y sanitario.

Entre otras normativas que fueron aprobándose en el transcurso y hasta la actualidad por el gobierno a fin de mantener la estabilidad económica, social y laboral en beneficio de los empleadores, trabajadores y sus familias.

## **2.7 Intervención Profesional de equipo multidisciplinario ante sospecha y contagio de Covid19 en Ámbito Minero.**

La empresa determina como valoración las acciones y sus riesgos para establecer el retorno o reincorporación del trabajador a su puesto de trabajo, con previa coordinación con otras áreas involucradas y la unidad operativa.

**Para ello, se gestionará y ejecutará las siguientes acciones según áreas involucradas:**

El trabajador antes de salir del domicilio, si se considera que presenta los siguientes síntomas: Congestión y secreción nasal, Tos, Dolor de garganta, Fiebre > 38° C, Dificultad para respirar (disnea), Neumonía; NO DEBE ACUDIR al centro de trabajo, debiendo comunicar a su ***Jefe Inmediato, RRHH y/o jefe de SSOMA.***

a) **El Área de Salud Ocupacional:** Debe identificar caso sospechoso en trabajadores de puestos de bajo riesgo, debe:

- Aplicar la Ficha de sintomatología COVID-19 (Anexo N°1)
- Aplicar prueba serológica o molecular: (Prueba Rápida IgM/IgG y PCR.)
- Identificar a los contactos en el domicilio.

**En caso el trabajador presente síntomas de afección respiratoria o algún miembro de su familia con quienes pase cuarentena, se deberá notificar de inmediato a:**

b) **El Área de Bienestar social:** Independiente de ser caso sospecho o no sospechoso de enfermedad COVID-19.

- Será responsable de tener identificado los grupos de riesgo.
- Mantener un control de los trabajadores sospechosos y no sospechosos por el virus del SARS-Cov-2, así como del familiar con sintomatología entre las que se tomara los siguientes criterios para atención medica:
- Seguimiento de los casos sospechosos y no sospechosos, asimismo se articulará la información con el responsable de salud ocupacional.
- Dar a conocer estado de salud del trabajador que cumpla con descanso médico respectivo si fuera el caso.
- Al término de descanso médico y no tener presencia de síntoma, se solicitará alta médica para constatar ausencia de síntomas, asimismo informará al área responsable

para la vigilancia del trabajador que retornará a su puesto de trabajo en función a las gestiones por el responsable.

- Debe Informar a las áreas involucradas; Área de Recursos Humanos, Área de seguridad y salud ocupacional sobre casos sospechosos para su ejercicio e intervención a fin de poner a conocimiento.
- Comunicar a la autoridad de salud para el seguimiento del caso, asimismo serán derivados a la IPRESS respectivo cercana a su jurisdicción
- En los trabajadores que se confirman diagnóstico de COVID-19, deberán permanecer en cuarentena (14 días + 1 día asintomático) en su domicilio. El retorno laboral será de acuerdo con la alta médica brindada por el recinto de salud y será evaluado por la parte médica de la empresa para hacer efectivo.

*En caso trabajador se reincorpore a sus labores;* El responsable de Bienestar Social deberá contar con los datos de los trabajadores con estas características, con el fin de realizar el seguimiento a distancia hasta el “alta clínica” y llevar un control articulado con el personal de salud.

- c) **El Área de Seguridad (SSOMA):** es el responsable de actualizar y difundir el Plan para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores de COVID-19 ASC 2020, de acuerdo con las actualizaciones que emita el Gobierno o expertos a nivel mundial, debiendo difundirla al Coordinador HSE para que asimismo se transmita al personal.

EL Área de Bienestar social, en base a su intervención da aportes para su accionar con los trabajadores frente a los casos sospechoso y no sospechoso con el fin de establecer funciones claras y aplicar procedimientos necesarios para los abordajes de diferentes casos a los que pudiera enfrentarse en el contexto actual.

Nuestro compromiso y humanidad, nos complementa al contar con otras áreas involucradas quienes dieron soporte para el seguimiento , seguridad y vigilancia de salud de los trabajadores a fin de mitigar contagios o contactos directos con personal externo de mina, siendo efectiva durante el año 2020, de un total de 12 trabajadores en cuarentena aislados en mina, obteniendo un 16 % de caso MODERADO de SOSPECHA de COVID19 en distintos tiempos, quienes recibieron atención inmediata y tratamiento para su recuperación en coordinación con la familia, superando la enfermedad que los aquejaba.

### Flujograma para Atención de Madres Gestantes

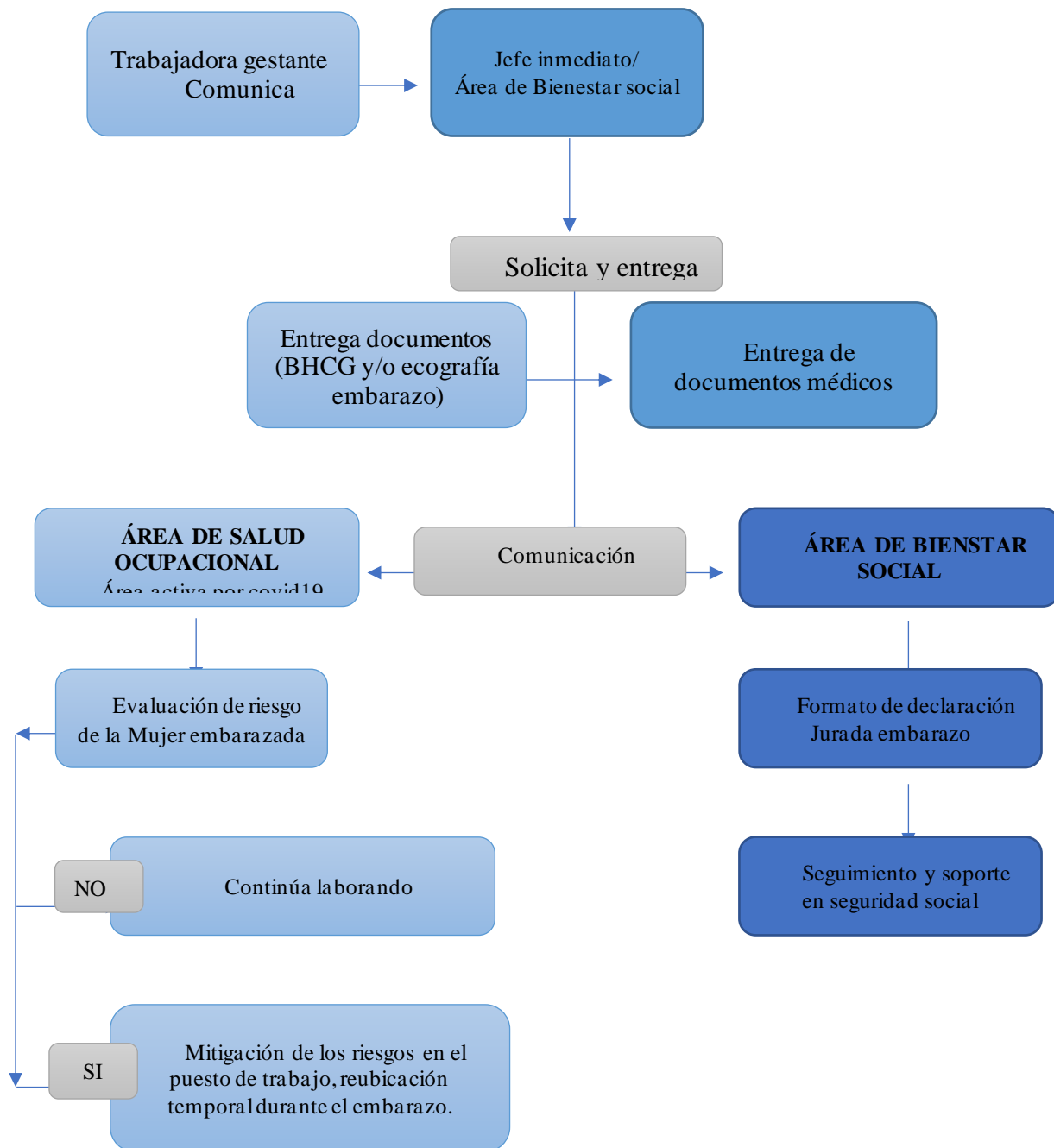


Figura 19. Flujograma de atención de madre gestante.

Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social.

## Reconocimiento de Grupos de Riesgos

Área de bienestar social junto al área de salud ocupacional identifican grupos de riesgos y/o factores de riesgo en los trabajadores con la finalidad de realizar seguimiento y la vigilancia epidemiológica e inteligencia sanitaria.



Figura 20. Flujograma de Reconocimiento de grupo de riesgos ante COVID-19.

Fuente: Elaborada por el Área de Bienestar social

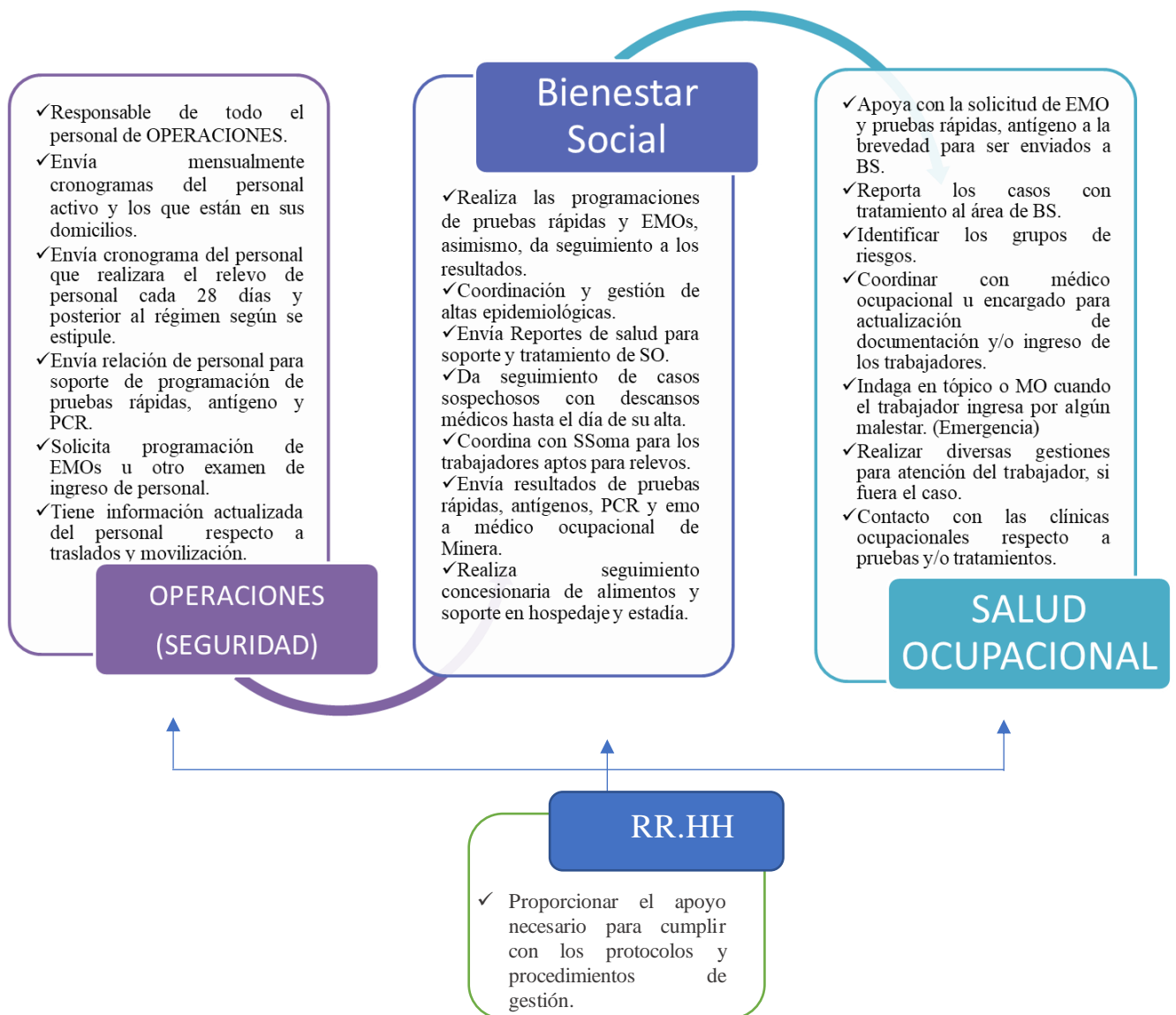


Figura 21. : Flujograma de articulación entre equipo multidisciplinario ante COVID-19.

Fuente: Elaborada por el Área de Bienestar social

## 2.8 Bienestar Social y sus líneas de Acción para la ejecución de sus actividades.

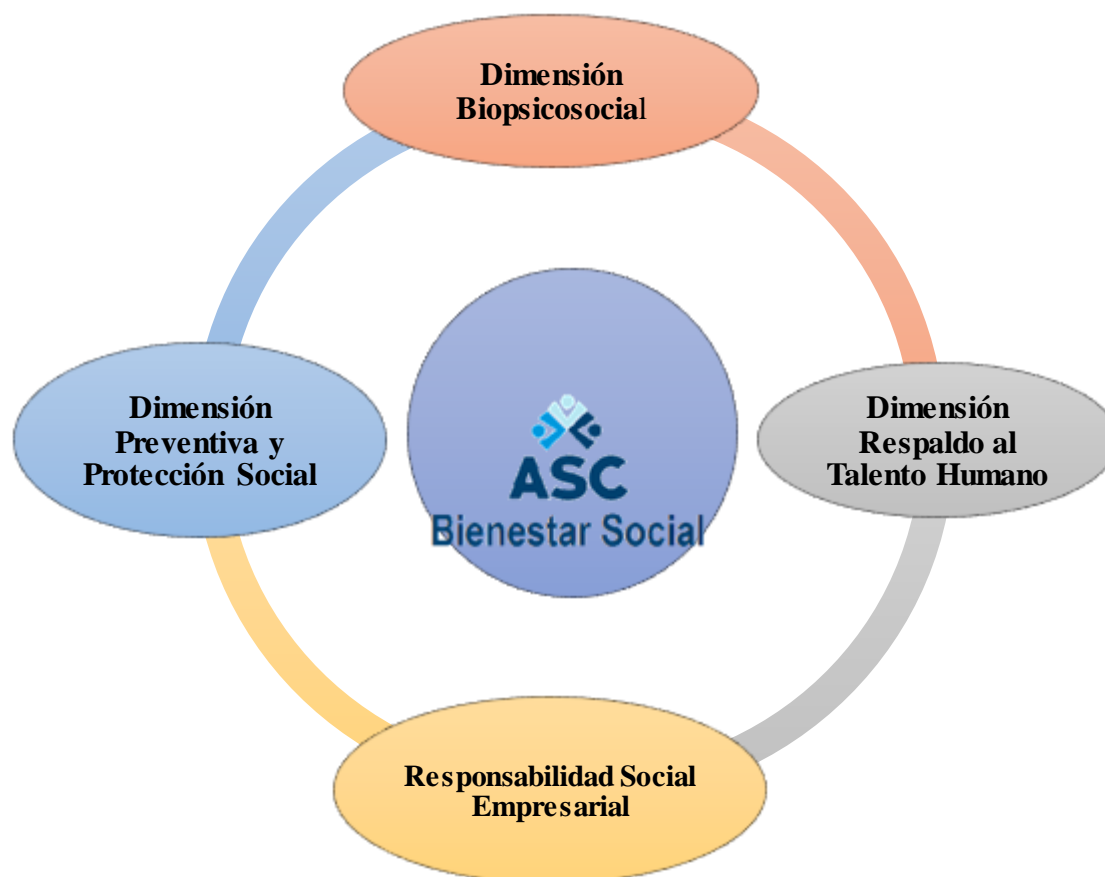


Figura 22. Diagrama del área de Bienestar social y sus líneas de acción.

Fuente: Elaboración por el Área de Bienestar social

Los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social para los trabajadores de ASC OUTSOURCING en la minera EL TORO – TRUJILLO, se efectúa en la promoción de actitudes y comportamientos seguros que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Compañía minera y su lema ***“Si a tu casa quieres regresar, con seguridad debes trabajar”***



## 2.9 Actividades del Área de Bienestar Social

El presente plan de Bienestar social está enmarcado dentro de los lineamientos de acción considerados como *acciones solidarias* y *acciones socialmente responsables*, así mismo se aúnan directrices para su desarrollo y ejecución.

### **Beneficiarios atendidos por el área de bienestar social en minería:**

Alrededor de 45 trabajadores pertenecientes al rubro minero que presta servicios ASC OUTSOURCING, siendo beneficiarios directos e indirectos de acuerdo a nuestra planificación.

- a) **Beneficiarios directos:** aquellos que son considerados parte de la estructura del plan anual, tal es el *caso de atención de los trabajadores y sus familias*.
- b) **Beneficiarios indirectos:** son aquellos que son considerados como grupo de interés, tal es el *caso comunidad local, organizaciones sociales, clientes*.

### 2.9.1 Desarrollo de actividades en el área de bienestar laboral

El desarrollo de las tareas y actividades de Bienestar Laboral se plasma en un programa anual, la cual es ejecutada cada mes.

**Las actividades a realizar se ejecutarán a través de las siguientes dimensiones y acciones responsables.**

*Tabla 7. Programa de Actividades*

<b>Dimensión Biopsicosocial</b>	<b>Dimensión Preventiva -Seguridad Social</b>	<b>Dimensión al Respaldo del Talento Humano</b>	<b>Responsabilidad Social</b>
<b>PROGRAMAS</b>			
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Asistencia social y calidad de vida</b>	<b>Reconocimiento y cultura laboral</b>	<b>Grupos de Interés</b>
<p>Acciones</p> <p>1.-Soporte póstuma en caso de fallecimiento directo o según sea el caso. Coordinación interna para extensión de días debido a estado emocional.</p> <p>2.- Felicitaciones a los trabajadores por onomástico personalizado y su difusión en redes sociales.</p> <p>3.- Día de la mujer, Taller online, premios y concursos.</p> <p>4.- Celebración Día de la Madre, Elaboración de video emotivo por los trabajadores.</p>	<p>Acciones:</p> <p><b>PREVENTIVO BIO</b></p> <p>1.-Programación de pruebas covid19 a trabajadores con presuntos síntomas en mina.</p> <p>2.- Charlas nutricionales como prevención al covid19.</p> <p>3.- Talleres y secciones educativas Online por psicólogos de la organización.</p> <p>4.- Atención social ante sospecha de covid19 para los trabajadores y sus familias.</p> <p>5.-Apoyo en la implementación del Área de salud ocupacional.</p>	<p>Acciones.</p> <p>1.- Difusión de guías y Cartillas de bioseguridad</p> <p>2.- Conferencias y charlas educativas y preventivo promocionales de salud, psicológicas.</p> <p>3. Charla por celebración del día del Hombre online - premios.</p> <p>4. Talleres de motivación y de valores institucionales y morales, en mejora.</p> <p>5.-Celebración por Aniversario de la empresa, reconocimiento al trabajador a través de las redes.</p>	<p>Acciones:</p> <p>1.-Alianzas con instituciones para soporte emocional afectivo.</p> <p>2.-Promoción y soporte al grupo de interés (concesionaria y familias).</p> <p>3. Gestión con concesionaria comunitario por festejo Navideño.</p> <p>4. Concurso de Nacimientos eco amigables por parte de 3RS.</p> <p>5.-Accion social comunitaria población vulnerable frente a</p>

<p>5.-Celebración Día del Padre. Elaboración de video emotivo por familia del colaborador minero.</p> <p>6.-Celebración por fiestas patrias online. Party zoom.</p> <p>7.-Convenio con entidades privadas.</p> <p>8.-Concurso por Halloween participación familia.</p> <p>9. Aplicación de cuestionario de Riesgos psicosociales y clima laboral. Entre otras.</p>	<p>6.-Campaña Preventivo Promocional de Salud en beneficio del trabajador (vacunas y otras)</p> <p>7.- Asistencia social al trabajador y su familia en orientación y consejería.</p> <p>8.-Dinámicas psicosociales para mejorar el clima laboral en la institución.</p> <p>9.-Implementación y Provisión de canastas solidarias para los trabajadores mineros con covid19.</p> <p>10. Talleres de prevención en bioseguridad e higiene “Lavado de manos”.</p> <p>11. Prestamos sociales a colaboradores.</p> <p>12. Entrevistas de forma remota.</p>	<p>6.-Elaboración de video motivacional por el día del minero.</p> <p>7.-Empleado trimestral (Bono remunerativo)</p> <p>8.-Reconocimiento a trabajadores por el día de los Profesionales a través de las redes sociales de la empresa, saludo por llamada telefónica.</p>	<p>covid19 (Refrigerios solidarios)</p>
--	--	---	---

### **2.9.1.1 Dimensión Biopsicosocial**

Enfoque alineado a partir de la actividad humana en el desarrollo de las habilidades blandas, propiciación de identidad corporativa y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales frente al COVID-19.

**a) Programa de Clima Organizacional**

Propósito mejorar clima y las relaciones interpersonales a través de acciones que permitan fortalecer la comunicación, empatía, habilidades blandas y el liderazgo, asimismo promover Teem bulding.

**b) Actividades a desarrollar:**

- Talleres, charlas que propicien una comunicación asertiva y constante, guías de entreteniendo.
- Reconocimiento e incentivo al talento promovido por un año de cumplimiento y responsabilidad en su labor frente a la crisis sanitaria.
- Concursos por fechas festivas y otros que devenguen sean necesarios para la integración. Sujetos a cambio por necesidad del mercado o requerimiento.
- Desarrollo de eventos de participación Online del Área de Bienestar Social. Día del Trabajador, Reflexión por semana santa, día de la amistad, y Cenas por cumplimiento de objetivos, etc.
- Implementación del programa SALARIO EMOCIONAL, herramienta que pretende fortalecer el balance, la estabilidad armónica entre lo laboral - familiar a fin de fortalecer el compromiso y como valor agregado por el logro de los objetivos durante el estado de emergencia, sin necesidad de retribución económica constante o bonificación.

Aparicio (2017), refiere al salario emocional como una motivación para que el trabajador se despliegue de forma más fructífera, alcanzando aumentar el rendimiento, tener mayor proactividad, compromiso con los objetivos de la empresa fomentando el sentido de pertenencia.

**c) Objetivos del programa:**

- Lograr la integración, compañerismo, adecuadas relaciones interpersonales en nuestros colaboradores.
- Comunicación e Integración: Estrategias de comunicación simultánea que aporte a la retroalimentación entre todos los niveles jerárquicos.
- Trabajo en equipo: Nivel de compromiso y sinergia para lograr unificación para el logro de los objetivos.
- Capacidad profesional: Promoción de Conocimientos, habilidades, competencias y motivaciones por el rendimiento profesional.
- Entorno Físico: Condiciones físicas que rodean el lugar de trabajo ante la emergencia sanitaria.

**d) Metodología de trabajo:**

La metodología parte del recojo de las necesidades previstas por la emergencia sanitaria, planteando desde la Programación, aprobación, organización, ejecución, evaluación, reporte e informe de la actividad.

*Participación de los trabajadores en mina y trabajadores en aislamiento domiciliario en la realización de video alusivo por el día de la madre.*



Figura 23. Participación de los trabajadores en cuarentena.

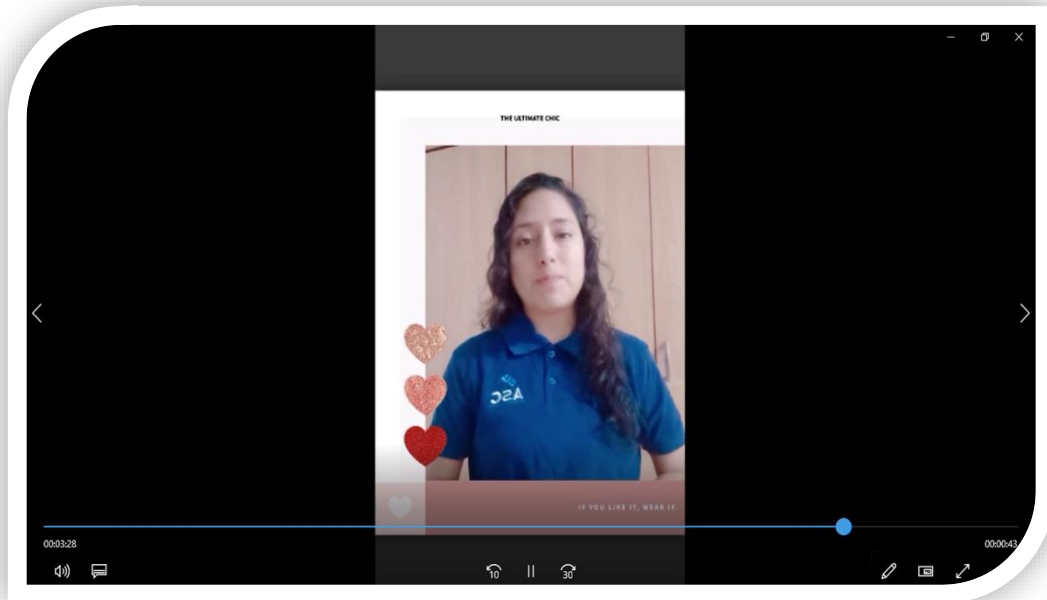


Figura 24. Participación de Asistente de Bienestar Social.



*Figura 25. Celebración de Onomásticos, gestión después de 8 meses de prohibición por cuarentena.*

### **2.9.1.2 Dimensión Preventiva – Seguridad Social**

Enfoque alineado al desarrollo de protección preventiva y de seguridad social para que el trabajador pueda desempeñar sus labores, en las mejores condiciones físicas, ambientales y emocionales posibles. (Soporte en las redes asistenciales)

#### **a) Calidad de Vida Laboral**

Programa que se ocupa de fomentar un ambiente laboral satisfactorio para el bienestar y el desarrollo del trabajador compuesto por las condiciones básicas de salud integral, rendimiento y seguimiento laboral - epidemiológico.

**b) Actividades a desarrollar;**

- Previsión social tiene por objetivo la realización de charlas, talleres como complemento al seguimiento ocupacional con ello se empleará la pausa laboral.
- Salud integral, charla nutricional, prevención, buenas prácticas, malos hábitos de higiene, protocolos de bioseguridad, protocolos de convivencia, protocolos de entrada y salida, infografía de hábitos saludables, así como protocolos preventivos del uso correctos de Epps.
- Gimnasia Laboral es la realización de actividades online que permitirá crear espacios intercalados con el fin de romper la rutina a través de relajación para el bienestar psicosocial.
- Espacio de sintonía laboral, comunicación directa con la familia del trabajador, siendo mediador para el soporte en sistemas de protección social, así como orientación, consejería y derivación a psicología.
- Se brinda préstamos económicos con evaluación socio económico rápido en los casos de salud, familiar o educación.
- Activación de la hora familiar ASC, donde los colaboradores y su familia tiene acceso directo para comunicación por teléfono y video llamadas, a fin de propiciar el acercamiento debido al aislamiento social y cuarentena en mina.
- Gestión de subsidios excepcionales, prestaciones económicas, lactancias, acreditaciones, adscripciones por emergencia sanitaria y bonos que aporten al soporte del trabajador y su familia.



**c) Objetivos del programa:**

- Desarrollar programas de readaptación laboral ante la emergencia sanitaria.
- Incorporar el tema de Bienestar social - Laboral en procesos de reestructuración administrativa, modificación de espacios físicos y ambientes de trabajo.
- Realizar procesos que propicien autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia, así como la satisfacción.
- Promover al equipo, el liderazgo y el desarrollo de valores y valía familiar.
- Sensibilizar en los directivos el compromiso hacia la calidad de vida laboral, generando condiciones de equidad, respeto, solidaridad, tolerancia, y pluralismo.
- Realizar la coordinación, gestión, comunicación, seguimiento y evaluación de servicios prestados por organismos especializados con el fin de garantizar impacto, calidad y acceso del trabajador y su familia.
- Aportar y concientizar con el uso adecuadamente de los recursos materiales y estrategias de bioseguridad.

**d) Metodología de trabajo:**

Emplear talleres reflexivos y de concientización con el soporte de grupos de apoyo y profesionales de la organización.

## CHARLA: “Recursos Humanos en La Familia”

Ponente: Lic. en Psicología – Gestión Alianza estratégica.

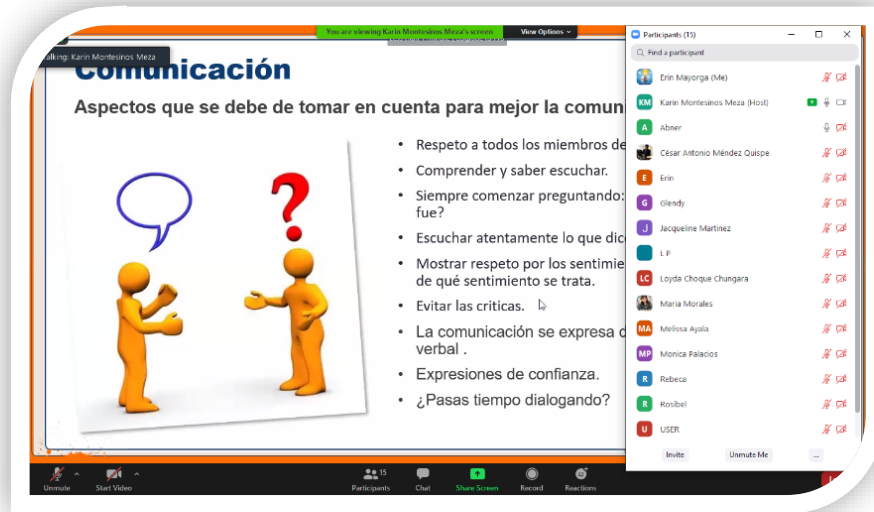


Figura 26. Participación de la familia del trabajador en plataforma tecnológica.

## CHARLA: “Reforzando La Relación de Pareja”

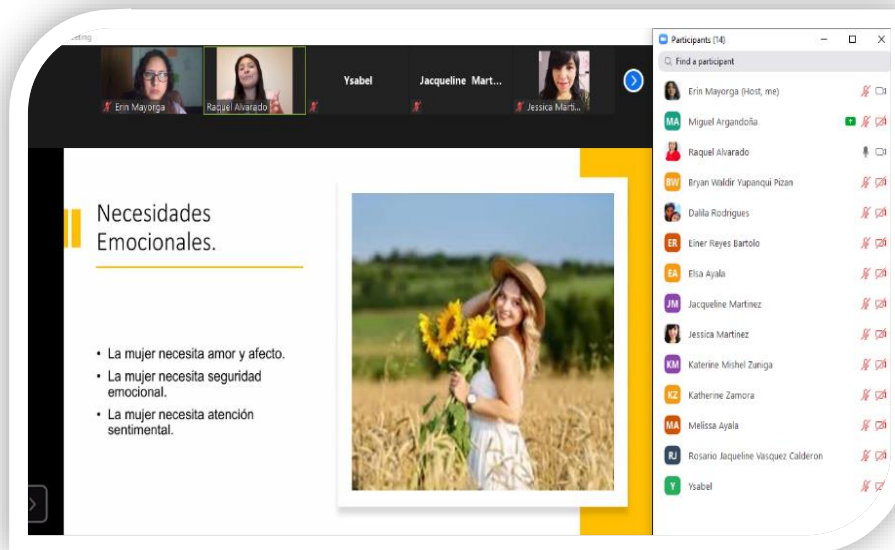


Figura 27. Charla de Orientación y consejería a nivel familiar. (Plataforma: Via Zoom)

A pesar del desconocimiento de redes y nuevas plataformas fue posible orientar y enseñar a la familia tener acceso online para recibir el soporte psicológico.

### **2.9.1.3 Dimensión Respaldo al Talento Humano**

Reconocimiento a la aptitud profesional eficiente y eficaz en cuanto al balance familiar – laboral.

#### **a) Reconocimiento y Cultura Laboral.**

Programa que pretende direccionar a los trabajadores a entender cómo funcionan las cosas al interior de la organización, afianzando la identidad y rompiendo paradigmas y dogmas en el lugar de trabajo en sus múltiples aspectos, al mismo tiempo que surgen ideas expresan mitos, anécdotas, jergas y creencias de la situación actual, así como la valoración por su compromiso a los objetivos.

#### **b) Actividades a desarrollar:**

- Brindar reconocimiento especial a los profesionales (día conmemorativo al día de su profesión)
- Brindar saludo personalizado, videos motivacionales por días festivos calendarios. (Día del hombre, día del padre, día del minero, celebración por aniversario de la empresa, saludo a trabajadores promovidos y Navidad).
- Talleres de motivación, sensibilización y de valores institucionales para mejora.
- Autorrealización, saludos por el empleado trimestral, bono por logro de objetivos.

- Conferencias y charlas socio educativas en prevención de salud integral, así como charlas de soporte psicológico a las familias del trabajador.
- Difusión e información de material didáctico online sobre temas de bioseguridad y uso correcto.
- Fomento de lema organizacional que afiancen la identificación con la institución.

**c) Objetivos del Programa:**

- Evaluar las aptitudes para la reubicación de los promovidos. (Desarrollo personal).
- Reconocimiento y conmemoración en fechas especiales aplicando salario emocional a través de las redes sociales de la organización.
- Los trabajadores identifiquen a la empresa como un segundo hogar, donde encuentran soporte para su desempeño.
- Reconocer e incentivar al colaborador a que se caracteriza por su quehacer diario, evidenciando los valores y competencias
- Participar en las actividades establecidas por el Área de Seguridad, en cuanto a una cultura de seguridad adecuada concientizando a los trabajadores identificarse con el lema interno de Mina.
- Apoyar en el cumplimiento de seguridad, con la finalidad de prevenir accidentes o condiciones inseguras para el trabajador en mina. Vigorizando una cultura de "Tú me cuidas, yo te cuido" donde todos se comprometan a cuidarse frente a los protocolos de bioseguridad.

#### d) Metodología de Trabajo:

Se emplea el proceso Participativo para recoger saberes y contar con la colaboración del trabajador en las actividades realizadas, la cual son parte de los procesos de transformación social de tal forma que las circunstancias concretas del lugar determinaron la forma y los medios con que se cuenta.

*Reconocimiento individualizado al trabajador minero por el Aniversario de la empresa.*



**Programa:** Empleado Trimestral – Incentivo por el mejor desempeño.



Figura 28. Trabajadores destacados por su responsabilidad y compromiso con la seguridad sanitaria – operativa



Figura 29. Video motivacional en reconocimiento y valoración en fecha festiva. Día del Minero.

#### 2.9.1.4 Responsabilidad Social Empresarial

Satisfacer las necesidades de nuestros colaboradores individuales y colectivos determina nuestras acciones socialmente responsables.

##### a) Grupos de Interés

Actividades que se realizaran a favor de la comunidad adherida por la compañía minera, asimismo se gestiona de acuerdo a la necesidad del espacio.

##### b) Actividades a desarrollar:

- Alianzas interinstitucionales para soporte emocional afectivo para la familia del trabajador y la comunidad. Invitación Online.
- Gestión y coordinación con concesionaria comunitaria para celebración por navidad.

- Concurso de nacimiento eco amigables en fomento a las 3R (Reduce, Recicla, Reutiliza)
- Participación de la gerencia y/o trabajador en los eventos de Acción social con población vulnerable frente al COVID-19.
- Promoción, gestión y soporte a grupo de interés (compañía minera, comunidad, seguridad social y clínicas privadas) para beneficio de los trabajadores

**c) Objetivos de la actividad de Responsabilidad social**

- Contribuir activamente a los grupos de interés, como talleres, charlas, voluntariado, inclusión laboral, promoción del cuidado al medio ambiente, acción social e integración comunitaria.
- Brindar soporte escalonada de profesional nutricional para concesionaria comunitaria.
- Servir de apoyo al área de SSOMA básicamente en la organización de algún tema relevante si hubiera participación de los colaboradores y familias.



Figura 30. Participación de Trabajadores en el uso de las 2R (Reduce y Recicla)

### Soporte Social Comunitario - Nutricional

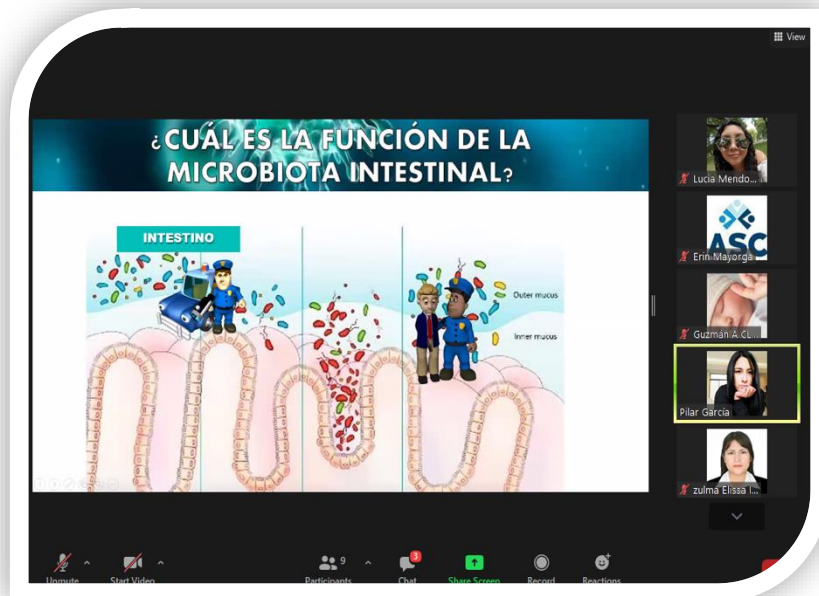


Figura 31. Capacitación a concesionaria comunitaria. (Fuente: BS y SO)



## **2.10 Herramientas e Instrumentos de intervención del Área de bienestar social para su ejercicio en tiempos de emergencia sanitaria COVID-19.**

### **a) Protocolos internos y externos para ejercer la labor del Área de bienestar social.**

- Evaluación de riesgo para la Salud de la Mujer Gestante / Periodo de Lactancia.
- Aplicación de Declaración Jurada de madre gestante.
- Protocolo Sanitario de Operaciones Industriales Frente COVID-19.
- Protocolo de Seguridad Ocupacional para Visitas Domiciliarias COVID19 – ASC 2020-
- Aplicación de ficha de Declaración Jurada y ficha sintomatológica de COVID-19.

### **2.10.1 Herramientas**

Las herramientas que aplica el trabajador social se estableció por el conjunto de procedimientos, protocolos, instrumentos y técnicas que utiliza para la implementación y ejecución de las actividades programadas de manera mensual debido a la readaptación y reinventar frente a la emergencia sanitaria.

#### **A continuación, señalamos las siguientes herramientas.**

El proceso metodológico de intervención profesional se efectúa a través de fases para la obtención de respuestas ante las necesidades:

- a) Investigación:** Fase que incluye acciones concretas que auxilia con el conocimiento u origen del problema que nos permita intervenir a fin de dar solución y poder mitigar en todos los casos.

- b) **Diagnóstico:** Fase que comprende la identificación y determinación del problema, así también as causas y efectos, resaltando las realidades que permitan tomar acción frente a lo identificado.
- c) **Planificación:** Fase que comprende Organizar, plantear un conjunto de acciones y procedimientos con el fin de establecer objetivos y metas de la propuesta por el área.
- d) **Ejecución:** Fase que comprende poner en marcha lo planificado a través de la intervención del profesional en el área de bienestar social con acciones programadas.
- e) **Evaluación:** Fase que comprende la evaluación de los objetivos planteados y porcentajes de cumplimiento de las actividades o acciones ejecutadas por el área de bienestar social.

### 2.10.2 Instrumentos:

Los Instrumentos que se utilizaron para recoger información básica y fidedigna de las necesidades, requerimientos del personal fueron los siguientes:

- a) **La ficha socio económica** (formulario en PDF digital) formato que permitió actualizar datos de manera digital a fin de contar con información actualizada.
- b) **Plan de Trabajo**, planificación donde pude plantear determinadas actividades con el objetivo de aportar y mitigar factores psicosociales frente al contexto sanitario.
- c) **Cuestionarios**, usados para recoger información al termino de las actividades ejecutadas a fin de recogerla acogida del personal y su familia. (Aplicado online Plataforma formulario de Google)
- d) **Informe social**, elaborada para recoger la problemática, circunstancia y señalar puntos importantes que aportan a la (salud, vivienda, familia, economía social, accidentes, enfermedades generacionales y grupos de riesgo). Así como protocolo y fuente de requisito para ingreso del nuevo personal.

- e) **Informe de seguimiento covid19**, planteamiento de atención frente a necesidades y conocer estado de salud actual.
- f) **Medios de verificación**, son recopilaciones y evidencias de las actividades, incidentes y necesidades básicas a fin de que aporten en beneficio del personal. (Fotografías, encuestas online, Acta de reunión)
- g) **Ficha de derivación**, usada para solicitar soporte de casos con problemas de pareja, adulterio, celos y convivencias producto de la cuarentena.

### 2.10.3 Técnicas.

La técnica conjetura juicio y decisión consciente de la intervención planificada.

Según Moix (1991): “Las técnicas son los instrumentos o herramientas usado como parte del método” (p. 492)

#### a) **Técnicas de Evaluación**

- Entrevistas programadas, usadas para postulantes para contingencia debido a casos de COVID-19 en mina. Postulantes son derivados del Área de Atracción del talento.
- Programación gráfica, de uso para realizar diseños de módulos que permitieron orientar y clarificar flujos de intervención, comunicación entre áreas, así como plasmar diagramas funcionales a la hora de abordar los casos de COVID-19, así como su reconocimiento y atención oportuna, entre otras.
- Cuestionarios, tests y escalas de valoración, aplicado para evaluar las charlas, talleres, así como evaluar al personal de talento a fin de promover reconocimiento e incentivar la satisfacción laboral. Mediante el programa de empleado trimestral.

**b) Técnicas de Intervención:**

- Entrevistas programadas remotas.
- Visita Domiciliaria presencial y semi presencial. (Uso de protocolo sanitario para visitas domiciliarias presenciales para el área de BS)
- Talleres y Charla online.
- Medios informativos, guías de comunicación, guía de entretenimiento, tecnología y educación de nuevas plataformas y aplicativos de información y acceso.

Como trabajadora social estas técnicas justifican y evidencian las acciones realizadas.

**c) Técnicas de Diagnóstico:**

- Genograma familiar de uso para tener conocimiento de los casos con comorbilidades y enfermedad generacional.
- Diagrama de relaciones interdependencias
- Mapa de redes de comunicación (grupos de interés)
- Diagrama de flujo de servicios y atención
- Cronograma de plan de seguimiento de salud.
- Análisis FODA

Por otro lado, las actividades desarrolladas en el mes, incluyendo las gestiones en seguridad social (lactancia, maternidad, accidente de trabajo, adscripciones departamentales y acreditaciones), así como orientación y consejería a nivel social se plasman en un informe mensual.

## CAPITULO III

### 3.1 FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

Las empresas privadas, públicas y del tercer sector a raíz del brote del COVID-19, fue reducida de forma intempestiva, condicionar sus espacios de interacción y labor de sus procesos en gestión y servicios profesionales debido a la amenaza del virus en la vida diaria y las complicaciones de salud y aspecto cognitivo “riesgos psicosociales” que estas afectan al ser humano. No obstante, la pandemia también repercute significativamente en la economía y el estado de bienestar, siendo notable su afectación en diversos sectores productivos/servicios quien no es la excepción la actividad minera.

Para muchos ámbitos de productividad e industria, clarificar mediaciones contextuales, institucionales frente a la amenaza del COVID-19, ubica a las empresas estar en escenarios con problemáticas emergentes, siendo de interés de las organizaciones preponderar a los profesionales de primera línea desde su concepción y mediación a desempeñar su rol dentro de la sociedad, respondiendo como agentes de cambio, protección y previsión social en favor de los trabajadores.

Ante el confinamiento en Perú entre el aturdir y el desconcierto, fue necesario reflexionar y replantear un orden de prioridades dentro del Área de bienestar social, readaptando el accionar a los nuevos desafíos, cambios políticos, sociales y culturales de la realidad pandémica, asimismo, fue preciso prevalecer las acciones inmediatas que den soporte al rubro, sumado a que la minería es un ámbito de accidentabilidad de algo riesgo según su exposición, llevando actuar con

limitaciones de aislamiento y distanciamiento social, buscando dinamizar y usar metodologías que permitan intensificar la labor efectiva de manera remota con ello contribuir a las condiciones de calidad de vida y la seguridad social.

Por otro lado, la dura caída del sector minero e hidrocarburos, el cual representa un 14.4% del PBI peruano, restó 1.64 puntos porcentuales a la variación anual del PBI, y es consecuencia de una menor actividad económica a nivel nacional y un contexto internacional altamente volátil que repercutió en los envíos al exterior. A raíz de la emergencia sanitaria y las medidas para su mitigación, el precio promedio de los metales en 2020 experimentó el aumento de tan solo un 1% respecto de lo registrado en 2019 y la caída más pronunciada se dio en el segundo trimestre de 2020 un -13.2% con relación al segundo trimestre de 2019. (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2021)

Las estadísticas de la actividad minera y su abrupta caída, conlleva la intencionalidad del Área de bienestar social impulsar el ejercicio de la trabajadora social a través de sus funciones propiciar el equilibrio y operatividad de los trabajadores, teniendo un concepto de acogida y no de desamparo y/o desinterés.

Actualmente la empresa para mantener la sostenibilidad de su labor y la de sus trabajadores en aporte no solo de la economía del país, si no también del soporte de sus familias, promueve el cambio y el ejercicio activo de actividades de bienestar social que eviten acontecer niveles de alta rotación, ausentismo, abandono de trabajo entre otros causados por la amenaza de la pandemia, contribuyendo a elevar el nivel de bienestar integral y estabilidad laboral a través de la implementación de planes, programas y proyectos y/o actividades que respondan a las necesidades y expectativas del trabajador y su familia

Cabe resaltar que la orientación de la metodología y técnica, se basó primero en demarcar la forma y fondo de la mediación directa a indirecta por una vía remota a través de plataformas tecnológicas que permitan mantener el vínculo trabajador – empresa, con el fin de diversificar nuestro proceso social; en segundo lugar, tener claro los objetivos de servicio y contenido de trabajo relacionados a la prevención, campos de acción y mitigación de epidemias, oportunidad que me brinda la empresa de desarrollar propuestas sobre la acción. En tercer lugar, se connota la relación con grupos de interés y equipo multidisciplinario para la cooperación de problemáticas dadas por la presencia de un virus que deteriora y altera las circunstancias relacionadas a la salud, educación, alimentación, deficiencia en las relaciones laborales y familiares.

Por último, el área de Bienestar social toma como necesaria la participación del rol de la familia en la seguridad, autocuidado y operatividad del trabajador en su ámbito laboral como estrategia para sumar sinergias, compromiso y sensibilización ante acciones inseguras.

## **3.2 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL**

### **3.2.1 Marco Teórico:**

Según Cárdenas (2016), En minería, los riesgos psicosociales son entornos latentes que afectan la salud y la productividad del trabajador, remontándose en la Inseguridad, Doble Presencia, Control de tiempos de trabajo, alta rotación de personal que bien podrían acarrear riesgos accidentales.

Según la OIT (2020), La industria minera juega un rol crítico en las cadenas de abastecimiento del mundo y el desarrollo económico. Para apoyar a este sector durante la pandemia de COVID-19, la OIT ha lanzado una lista de verificación con orientación específica al sector para mantener a salvo a los mineros y a las minas.

Los empleadores deberán tomar las medidas necesarias para prescindir o reducir al mínimo los peligros derivados de la exposición a riesgos físicos, químicos o biológicos, y garantizar la interrupción de las actividades y la evacuación de los trabajadores a un lugar seguro en caso de peligro grave para la seguridad y la salud de los mismos. (Artículo 7, Convenio 176, 2020)

Según (Keyes, 1998), “El bienestar social es sencillamente la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad.” (p. 12)



Teorías para comprender y caracterizar la intervención del trabajador social en la actividad minera. Se consideró las siguientes:

### ***3.2.1.1 Teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow (1943)***

En 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales.

La “Teoría de la Motivación Humana”, propone una jerarquía de necesidades y factores orientadas en cinco categorías que motivan a las personas; teniendo un orden ascendente según su importancia y capacidad de motivación. Este modelo refiere que mientras se satisface la necesidad del hombre en el transcurso de su cobertura se estaría creando una nueva. (Colvin y Rutland, 2008).

#### **La jerarquía de necesidades propuesta por Maslow (1945), según sus características:**

- a) Necesidades fisiológicas:** Origen biológico. Consideradas como las necesidades básicas: respirar, beber agua, dormir, alimentarse, sexo, abrigo.
- b) Necesidades de seguridad:** Seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección, así también, como: seguridad física, empleo, ingresos y recursos, familia, salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- c) Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** Cobertura el amor, afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social, orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, se muestra en deseos de casarse, tener familia, adherirse a una comunidad, ser miembro de una iglesia o ser parte de un club social.

d) **Necesidades de estima:** La autoestima, orientada al reconocimiento, logro y el respeto hacia los demás; satisfechas las personas se sienten seguras de sí mismas y valiosas dentro de una sociedad; necesidades no satisfechas, existe un sentido de inferioridad y sin valor.

Maslow señaló dos necesidades de estima: *una inferior* que acontece al respeto de los demás, necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y *otra superior*, establece la necesidad de respeto de sí mismo, así como crear confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

a) **Necesidades de auto realización:** llegar a la cima de la jerarquía; Maslow describe la autorrealización como la necesidad de ser y hacer, siguiendo el propósito para lo que el hombre "nació para hacer", dando cumplimiento al potencial personal a través de una actividad específica; como habilidad para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

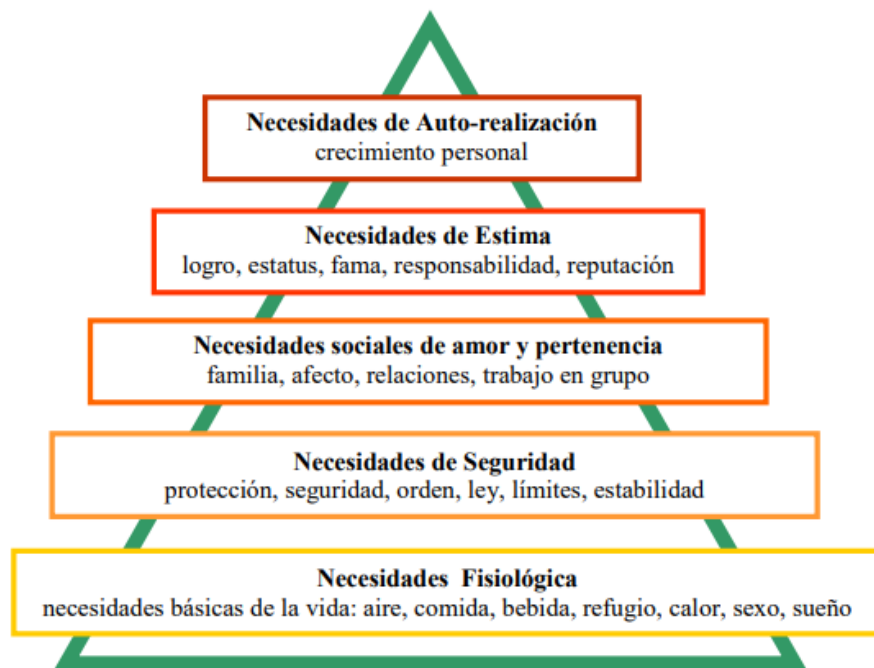


Figura 32. : Pirámide de necesidades propuesta por Maslow (1945)

### 3.2.1.2 *Teoría de la Intervención Social y Trabajo social, según el modelo de gestión de casos de Austin (1983)*

Modelo de intervención, pretende asegurar que el hombre con problemas complejos y múltiples reciban todos los servicios que necesitan en el tiempo y de forma adecuada. El rol del «case manager», del «gestor de casos», es asistir para dar soporte a tratar con alguno o con todos los sistemas, sus problemas. Para ello, es necesario que el gestor de casos emplee todas sus habilidades en Trabajo Social y en todos los niveles de intervención:

*A nivel de servicio directo*, tratando con personas y familias;

*A nivel de planificación de programa*, trabajando con la estructura organizativa y de apoyo.

*A nivel de desarrollo de políticas*, tratando con las implicaciones financieras y caso de un programa comunitario más amplio.

#### **Concepto en la gestión de casos:**

- La planificación y la puesta en marcha de los servicios, se tiene como precedente que los trabajadores son únicos y poseedores de debilidad y capacidades diferentes.
- La prestación de servicios y de apoyo al trabajador, modelo que según necesidad en el tiempo e intensidad se busca satisfacer las necesidades y las potencialidades del cliente.
- El nivel de apoyo prestado a los trabajadores, se ajustó al grado de déficit que éstos posean. Motivando al trabajador para trabajar de forma independiente.
- La intervención enfocada en una relación entre trabajador y trabajador social asegura la continuidad en la atención de problemas e incapacidades múltiples y complejos.

- Este modelo permite que el trabajador social pueda desarrollar y abordar su acción social;
- Buscando intervenir clínicamente para mejorar el acompañamiento ante problemas emocionales de enfermedad o pérdidas.
- Utilizar las habilidades de intermediación y defensa propias del Trabajo Social como elementos importantes en la prestación del servicio.
- Planificar u organizar servicios comunitarios a largo plazo o mediano, abarcando la necesidad de tipo económico, salud, social y personal.

**Desde este enfoque, la naturaleza de la intervención que se realiza desde la gestión de casos debe tomarse en cuenta los siguientes elementos:**

*Tabla 8. Gestión de Casos por su naturaleza de intervención*

<b>NATURALEZA DE LA INTERVENCIÓN</b>	<b>ELEMENTOS</b>
<b>Trabajador Social</b> <b>Gestor de Casos</b> <b>(Austin, 1983)</b>	Utilizar habilidades, capacidades, competencias para beneficio del trabajador.
	Implicar a todos los trabajadores en la práctica de gestión de casos.
	Asegurar los derechos de privacidad y confidencialidad.
	Coordinar la prestación del servicio directo; evaluación biopsicosocial, desarrollo plan de

	intervención, implementación del plan, coordinación y seguimiento de la prestación de servicios, defensa de la persona y recursos, reevaluación, fin del caso.
	Intervención sistemas del servicio y mejorar el acceso a los servicios requeridos.
	Conocedor de la disponibilidad de recursos comunitarios, costes de servicios, presupuesto; responsable de ejecutar funciones y actividades.
	Participar en actividades de evaluación y calidad diseñadas para el seguimiento eficaz y eficiente tanto del sistema de prestación de servicio como del servicio aportado por el gestor.
	Llevar a cabo tareas propias de la gestión de casos eficaz, tanto a nivel del trabajador como a nivel de sistema.

Antes de la pandemia, como profesional profundizar la intervención directa era un lazo muy significativo y valorativo de los trabajadores mineros con régimen atípico de 14x7. En el ejercicio como mediador empresa – trabajador el balance laboral y la satisfacción son necesarios para un sentido de pertenencia y solidaridad laboral. En mis inicios en el ámbito minero el reto empezó por adaptarse a alturas de más de 4,500 m.s.n.m. con fuertes lluvias, nevada, helada, barro, ventarrones, tormentas y otras reacciones del organismo, el fin principal ingresar a la unidad para tener contacto directo a fin de crear confianza, escucha activa y compartir vivencias

siendo rico para la labor profesional fortaleciendo la empatía y el compañerismo. Una de las funciones vitales es la visita domiciliaria muy estimado por el trabajador, llegar a los diferentes caseríos es todo un esfuerzo físico, planificación y metodología para ejercer en sus contextos, en su mayoría están ubicadas en las zonas más alta de la comunidad.

En la actualidad estamos atravesando desafíos por las limitaciones y las circunstancias que han originado la presencia del virus de la COVID-19 en el país, provocando distintas problemáticas que de forma directa han afectado el estado físico, moral, espiritual y mental del trabajador, siendo un anhelo y esfuerzo integrar, promover, motivar, sensibilizar, participar y fidelizar mi ejercicio desde el área de bienestar social causando impacto en la fuerza laboral mitigando los riesgos psicosociales y/o problemas de clima laboral debido a los regímenes atípico y protocolos de seguimiento diario.

### **3.2.2 Marco conceptual:**

- a) **El Trabajo Social:** Es una forma de acción social, entendiendo por acción social como toda aquella actividad consciente, organizada y dirigida, ya sea individual o colectiva que, de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla. (Ander-Egg, 1984).
- b) **Bienestar social:** Se refiere al nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente
- c) **Grupos de interés:** son todos aquellos grupos que se ven afectados ya sea de forma directa o indirecta por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también

tienen la capacidad de afectar de forma directa o indirecta al desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

**d) Minería:** Obtención selectiva de los minerales y otros materiales de la corteza terrestre.

Se denomina así a la actividad económica primaria relacionada con la extracción de elementos de los cuales se puede obtener un beneficio económico.

**e) Equipo multidisciplinario:** es un grupo de profesionales de diversas disciplinas que trabajan conjuntamente en el mismo escenario, interactuando de manera formal e informal. Pueden llevarse a cabo evaluaciones separadas, pero los miembros del equipo trabajan para lograr un objetivo común.

### **3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **3.3.1 Denominación de la Propuesta**

Nombre: “Vuelvo Sano y seguro a Casa”

#### **3.3.2 Justificación de la Propuesta**

En el Perú la correcta implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral que cumpla con la Ley 29783, es la base para una eficaz estrategia de prevención de los riesgos laborales de una organización; su respuesta apuesta a la disminución de acciones inseguras llamadas actos subestándar o actos inseguros, siendo esta una violación u omisión de una norma o procedimiento, aumentando las posibilidades que ocurra un accidente letal u incidente; desde la perspectiva de la organización. Por otro lado, se divisa que el trabajador es un ser consciente y racional con sentido de adeptos arraigados sobre afecto y necesidades emocionales, en algunos

casos laboran con total empirismo a fin de culminar su labor, no considerando u omitiendo el vínculo familiar.

En la actualidad en pleno contexto de (COVID-19), no ha sido la excepción que acciones inseguras o actos subestándar no ocurran, siendo una problemática que es latente de ocurrir en cualquier momento, como antecedente, entendemos que en un escenario pre-COVID-19, de la Ley 29783, ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias, regulaban distintos aspectos en el sistema de seguridad y salud en el trabajo, que es un derecho fundamental dirigido a la protección de la integridad física de los trabajadores y la prevención de riesgos dentro de los centros laborales; ello permite identificar que ante la situación actual estos aspectos han adquirido mayor protagonismo, pues dentro de las obligaciones de los empleadores se encuentra garantizar el desarrollo del trabajo en un ambiente seguro.

Debido a los cambios y llegada de la vacuna COVID-19, se requiere la intervención de la trabajadora social a fin de sensibilizar a los trabajadores a perseverar y comprometerse con su salud y la de su familia, fortaleciendo y concientizando a permanecer firme con los protocolos de bioseguridad, seguimientos y vigilancia médica diaria en post de su bienestar integral. En vista que nos encontramos frente a un escenario de omisión en algunos casos por el enfoque de emergencia sanitaria, el área de bienestar social hará uso de metodologías de solución que sean convencionales y sostenibles que aporten a un cambio de actitud.

El propósito de esta propuesta es concientizar a los trabajadores evaluar los riesgos psicosociales y aplicar las medidas de prevención para proteger su salud y el bienestar no solo de ellos, si no también la de su familia vinculo de importancia para la sociedad.



Según Rodríguez (2010) afirmó: “La familia entonces deberá proporcionar el primer y más importante contexto social, emocional, interpersonal, económico y cultural para el desarrollo humano.”

En tal sentido, como organización nos reta a implementar medidas y actividades que propicien una conciencia preventiva en riesgos laborales y protocolos de COVID-19 a fin de minimizar los efectos de riesgo y problemas de salud; para tal propósito se propone vincular a la familia del colaborador con su medio laboral actual, ¿cómo? a través de la intervención de talleres a nivel remoto y presencial que demuestre la valía de su seguridad y el cuidado de su salud, ya que el objetivo no solo es realizar un buen trabajo, si no volver a casa sano y seguro.

### **3.3.3 Objetivo General y Específico**

#### **Objetivo General**

- Crear lazos emocionales entre el trabajador y su familia, concientizando al retorno a casa en condiciones sanas y seguras frente al estado de emergencia sanitaria covid19.

#### **Objetivos específicos**

- Fortalecer una cultura de seguridad y bienestar integral en todo el personal.
- Consolidar, proyectar y generar sensibilidad en los trabajadores, generando expectativas de interacción familiar en relación a lo laboral en el contexto actual sanitario.
- Fortalecer los vínculos de la organización con los trabajadores y sus familias.
- Establecer la correcta utilización de los instrumentos del sistema seguridad y la aplicación de los protocolos de bioseguridad y seguimiento frente al covid19.

### **Participantes en la realización de la Propuesta**

- Área de Bienestar social.
- Área de Sistema de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente (SSOMA).
- Área de salud ocupacional

#### **3.3.4 Lineamientos básicos de la intervención laboral - familiar:**

##### **L.1: Promoción de taller vivencial “vuelvo sano y seguro a casa”**

- Implementar y difundir la participación de los colaboradores al taller vivencial “Vuelvo sano y seguro a casa”.
- Capacitación a los supervisores y líder comunitario sobre la temática y ejecución del taller vivencial para la intermediación, constructo y apoyo en la realización de las fases del taller con su equipo de trabajo.
- Captación de la familia por consanguinidad para participar de la retroalimentación (termino) a través de medio visuales (videos, carteles, audios).

##### **L.2: Desarrollo y determinación ante eventos de riesgo vinculados a la familia**

- Reconocimiento al trabajador y la inclusión de su familia como núcleo fundamental de soporte, así como la presentación de una foto familiar y una breve descripción significativa de la elección de su foto.
- Se quiere crear conciencia laboral – familiar para el buen desarrollo de las actividades diarias.
- Implementación de los recursos materiales para sostener el significado y el valor de su familia ante la presencia del virus sin bajar la guardia, la cual constara de la preparación de un fotocheck con la foto de su familia y en la parte superior una frase de la familia.
- Conmemorar al familiar que el trabajador elija como motor de vida, perseverancia, el cual se afianzara plasmado escrito en su casco.

### **L.3: Fortalecimiento de los sistemas de seguridad vinculados a la familia**

- ¿Porque regresar a casa sano y seguro?, se expresará diferentes razones del porque se debe tener una cultura de seguridad permanente tomando conciencia de los protocolos de bioseguridad ante la presencia del virus, tomando decisiones seguras, usando correctamente los instrumentos de seguridad y salud ocupacional y las recomendaciones por los profesionales de primera línea con la finalidad de evitar las acciones subestándares u acciones inseguras.
- Concentración y retroalimentación sobre la relación de mi seguridad y cuidado de salud frente al covid19 y cómo afectaría a mi familia.
- Participación de la familia como recurso de sensibilidad y ecuanimidad.
- Prevalecer y fomentar el posicionamiento del lema en minera ***“Si a tu casa quieres regresar con seguridad debes trabajar”*** como base fundamental de cambio.

### **3.3.5 Acciones Generales: Procedimientos**

#### **a) FASE 1: ANTES**

- Desarrollo de los lineamientos de intervención.
- Coordinaciones con las áreas correspondientes.
- Elaboración de material para intervención durante y termino.
- Capacitación y preámbulo sobre taller vivencial a los supervisores y líder comunitario.
- Comunicación con el familiar para elaborar video con mensaje alusivo a la seguridad y el valor de la familia. (Presentación final).
- Solicitar y recaudar fotografía de familia o persona importante para el trabajador.

#### **b) FASE 2: DESARROLLO EN CAMPO (Supervisores)**

- Presentación de la foto familiar del trabajador y/o persona importante para él. (Descripción breve).
- Entrega de fotocheck, papel y plumones a Trabajador.
- Presentación de frase por parte del trabajador (respecto a su familia).
- ¿Preguntar al trabajador *quien te espera en casa?* Deben elegir nombre de sus familiares que admiran, aman, etc., y tienen que escribirla en su casco (plumón indeleble). Deben transmitir por WhatsApp el video de la dinámica.
- Intervención dinámica de grupo por guardia, presentación de su descripción a través de toma de foto.

**c) FASE 3: TERMINO**

- Participación activa del trabajador, metodología lluvia de ideas, de lo que ha significado pensar en su familia toda la semana.
- (*Lluvia de ideas o brainstorming*) técnica de pensamiento creativo, estimula la producción de un número de ideas, por parte de un grupo, acerca de una problemática y de sus soluciones o, en general, sobre un tema que requiere de ideas originales.
- Exposición de flyer (imagen) de una familia e (imagen) de un trabajador con sus epps para dinámica.
- Reflexión y concientización de mejora continua en *seguridad y salud ocupacional*. (Círculo de fortaleza) breve retroalimentación sobre la importancia de los protocolos de bioseguridad y la prevención frente al COVID-19.
- Presentación de video de su familia, expresando **“VUELVE SANO Y SEGURO A CASA”**.
- Equipo de trabajo multidisciplinario (remoto) expone en un video con la frase de mina **“Si a tu casa quieres regresar con seguridad debes trabajar”**

Un breve compartir con los trabajadores y entrega de presente con los cuidados de protección y distanciamiento frente al COVID-19. (Mencionar a colaborador sobre guardar discreción en no mencionar lo que han vivido a sus otros compañeros de otra guardia).

### **3.3.6 Metodología de la Intervención.**

Las metodologías de trabajo en equipo vivencial son muy utilizadas en todos los ámbitos (social, educativo, laboral, etc.) para optimizar las relaciones dentro del grupo y concientizar al equipo humano en temas relacionados a su labor o familia.

El trabajo en equipo puede aplicarse, metodológicamente, de diversas maneras. Las más comunes son el trabajo en grupo, el aprendizaje colaborativo y el aprendizaje cooperativo.

Según Ander-Egg (1982), “Metodología es el conjunto de operaciones o actividades que, dentro de un proceso preestablecido, se realizan de manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad social. Hace referencia a los supuestos epistemológicos”.

Según Maceratesi (1999), manifestó que “n taller es un círculo de grupos de personas que realizan funciones, con la finalidad de reflexionar, analizar y dilucidar soluciones de conjunto.”

Por lo tanto, un taller es una manera de organizar la actividad que favorezca la iniciativa de los participantes a buscar soluciones a las interrogantes planteadas frente a los aprendizajes propuestos, estimulando al progreso de la creatividad; también es una actividad que propicia la aplicación de los conocimientos antes mencionados para nuevos aprendizajes.

#### **3.3.6.1 Esquema de la Presentación**

##### **1era Semana**

1.- Solicitar a nuestros colaboradores que envíen una foto de su ser querido.

2.- Reforzar al inicio de guardia que las fotos que están siendo recepcionadas son un material valioso para trabajar la siguiente semana.

### **3era Semana**

3.- Colocar en su ropa de trabajo (Chaleco) dentro de una mica la fotografía que ellos enviaron.

4.- En la parte superior de la fotografía los colaboradores colocarán un mensaje,

Ejemplo:

- Ellos son la 2do motivo por el que yo estoy alerta.
- Ellos son la inspiración para trabajar de forma segura.
- Ellos son la motivación para regresar sano y seguro a casa.

5.- Solicitarán que sus hijos, esposas u padres escriban un mensaje hacia ellos en sus cascos.

6.- Los Supervisores todos los inicios de guardia hablarán de los mensajes, fotos y lo valioso y únicos para sus familias “Sensibilizar”, se analizará las sensaciones, temores a que sus familias ya no cuenten con ellos, la posibilidad de no poder cumplir con los sueños de cada uno.

### **3.3.7 Recursos para la propuesta:**

#### **a) Humano:**

- 01 trabajadora social
- 03 ingenieros de supervisión
- guardias (Trabajadores)
- 01 apoyo de supervisor de operaciones (Ssoma)
- 01 líder de unidad
- 01 enfermera ocupacional

**b) Material:**

- 01 Impresora
- 04 plumones color negro o azul.
- 06 papelotes, un paquete de hojas bond de colores o blanco.
- 05 tarjetas con imágenes de actos inseguros. (Accidentes laborales) (Impresión)
- 01 flyer de familia (imagen)
- 01 flyer colaborador con Epps. (Imagen)
- 30 micas e imperdibles.
- 30 imperdibles.
- 30 cuadros de acrílico.

**c) Audiovisuales**

- Plataforma Zoom, meet, skype, teams.
- Redes sociales para exposición de dinámicas
- Elaboración de video (familia con la frase VUELVE SANO Y SEGURO A CASA).
- Elaboración video (Familia organizacional) “Si a tu casa quieres regresar con seguridad debes trabajar”
- Música de fondo.

**d) Infraestructura**

- Unidad Minera y hospedaje.
- Cronograma de procedimiento de las Actividades - 2022

### 3.3.8 Cronograma de procedimiento de las Actividades - 2022

LINEAMIENTOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	FUNDAMENTO	ÁREA RESPONSABLE
<b>DESARROLLO DE LOS LINEAMIENTOS DE INTERVENCIÓN</b>	Fortalecer una cultura de seguridad y bienestar integral en todo el personal.	Presentación de Propuesta de trabajo	Coordinaciones con áreas involucradas	1 semana	-Aprobación y filtro de piloto.	<b>Bienestar Social Ssoma</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>Coordinación con los Supervisores y Líder</b>	Difundir Taller vivencial	Exposición de Plan de trabajo (Plataforma Zoom) Reunión programada	1 día	-Realzar la baja participación de las guardias	<b>Coordinador de Actividades</b>
<b>PROMOCIÓN TALLER VIVENCIAL "VUELVO SANO Y SEGURO A CASA"</b>	Consolidar, proyectar, y generar sensibilidad en los trabajadores, generando expectativas de interacción familiar en relación a lo laboral en el contexto actual sanitario.	Participación del 80% de trabajadores del taller vivencial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar y difundir la participación de los trabajadores al taller vivencial "Vuelvo sano y seguro a casa"</li> <li>• Capacitación de liderazgo a los supervisores y líder de operaciones para la intermediación, constructo y apoyo en la realización de las fases del taller con los trabajadores en mina y hospedaje.</li> <li>• Captación de la familia por consanguinidad.</li> </ul>	5 semanas	-Apoyo para reforzar y equipar a los supervisores para que sean moderadores de su equipo humano. -Información de las fases del Plan para su ejecución.	<b>Bienestar Social Ssoma</b>



<p><b>DESARROLLO Y DETERMINACIÓN ANTE EVENTOS DE RIESGO VINCULADOS A LA FAMILIA</b></p>	<p>Fortalecer los vínculos de la organización con los trabajadores y sus familias.</p> <p>Fomentar la cultura de seguridad a todo el personal.</p>	<p>Importancia de la toma de decisiones y el rol en la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento e inclusión de la familia como núcleo fundamental de soporte laboral.</li> <li>• Crear conciencia laboral – familiar para el buen desarrollo de las actividades diarias.</li> <li>• Implementación de los recursos materiales para sostener el significado y el valor de la familia.</li> <li>• Conmemorar al familiar que el trabajador elija como motor de vida, el cual se afianzara plasmado escrito en su casco.</li> </ul>	<p>5 semana</p>	<p>Ejecución de la Fase 1 y 2</p>	<p>Supervisores de operaciones</p> <p>Participación de trabajadores administrativos /remoto</p>
<p><b>FORTALECIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD VINCULADOS A LA FAMILIA</b></p>	<p>Establecer la correcta utilización de los instrumentos del sistema seguridad y la aplicación de los protocolos de bioseguridad y seguimiento frente al covid19.</p>	<p>-Autovaloración -Auto cuidado -Sensibilización</p>	<p><b>Taller Vivencial “Vuelvo sano y seguro a casa”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Porque regresar a casa?, se expresará diferentes razones del porque se debe tener cuidado en operar los instrumentos de seguridad, así como evitar las acciones subestandar.</li> <li>• Concentración y retroalimentación sobre la relación de mi seguridad y cuidado de salud frente al covid19 y cómo afectaría a mi familia</li> <li>• Participación de la familia como recursos de sensibilidad y ecuanimidad.</li> <li>• Prevalecer y fomentar el posicionamiento del lema en minera “<i>Si a tu casa quieres regresar con seguridad debes trabajar</i>” como base fundamental de cambio.</li> </ul> <p><b>ENCUESTA DE TALLER VIVENCIAL EN MINA (Formulario Online)</b></p>	<p>3 semana Se ejecutará según tareo</p>	<p>Ejecución Fase 3</p>	<p>Supervisor de operación/ <del>Lider</del> Bienestar social</p>
				<p>5min</p>	<p>Compartir y despedida</p>	





### 3.3.9 Evaluación

Para finalizar los supervisores deberán realizar una círculo de reflexión con su personal para consolidar la información y realizar Feed back sobre las dinámicas que realizaron a fin de empatizar unos con otros, llegando a la importancia de las medidas sanitarias y de seguridad en contexto de COVID-19 y todo lo que conlleva estar alertas.

### 3.3.10 Presupuesto para ejecución de propuesta

<b>Cantidad</b>	<b>Producto</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>Total</b>
100	Vasos descartables 50 unid	4.00	S/8.00
200	Bocaditos 50 unid	18.00	S/72.00
4	Gaseosa 3Lts	5.00	S/20.00
300	Piqueos		S/ 350.00
36	Cuadro de acrílico	4.00	S/144.00
1	Plancha Stickers	15.00	S/15.00
3	Micas A3 – para fotocheck	3.00	S/9.00
30	imperdible	3.00	S/6.00
03	Collage gigantografia	13.30	S/40.00
01	Premio al bingo (Apagón)	50	S/50.00
30	Lapiceros empresa	0	0
30	Sourvenier empresa ganadores	0	0
		<b>TOTAL</b>	<b>S/714.00</b>

## CAPITULO IV

### 4.1 PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

La principal contribución de esta experiencia en trabajo social del área de bienestar social en rubro minero de la empresa privada, se dio en mayor proporción en la implementación del programa de salario emocional, impulsado debido a los bajos recursos que afectaron a ciertos sectores privados, que de forma intempestiva fueron amenazados por el brote del virus, siendo una prioridad de alto nivel para la empresa implementar protocolos sanitarios, equipos de protección personal (EPPS), implementación de caños portátiles, recursos materiales, entre otros que aporten a la seguridad y estén alineados a los lineamientos de bioseguridad para afrontar el contexto y mantener la estabilidad no solo de la empresa, si no de muchas familias que son grupos sociales que también son importantes para la organización.

Este impulso fortificó la ejecución de las actividades del programa aportando al clima laboral con recursos mínimos a través de incentivos no económicos que ofrece la organización con el fin de mejorar la motivación y compromiso de nuestros trabajadores. Mi intervención se centró en satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales de los trabajadores donde la prioridad es mantener la felicidad y tranquilidad del trabajador en su ámbito laboral.

Otro punto importante de aporte del trabajo social, fue la capacidad de planificar gestión de recursos, reducción y reconsideración de costes en proveedores, gestiones con grupos de interés eficientes y eficaces de acuerdo a la naturaleza de los servicios prestados y/o casos y necesidades presentadas.

La intervención permitió fortalecer e implementar siguiendo las dos líneas de aplicación para la planificación de las actividades (acciones socialmente responsables y acciones solidarias); de acuerdo a las necesidades del contexto sanitario se contribuyó en él;

Reconocimiento y difusión individualizado a través de las redes sociales, (cumpleaños personalizados, Tarjetas de felicitación, saludos por nacimiento de neonatas, condolencias póstumas, ect.) en coordinación con el área de Marketing.

- Identidad organizacional y fidelización del trabajador minero.
- Soporte e Intervención Nutricional para los trabajadores y sus familias. (Alianzas estratégicas)
- Soporte e Intervención psicológica para los trabajadores y sus familias. (Alianzas estratégicas)
- Implementación de canastas sociales para los trabajadores con COVID-19 positivo.
- Contribución para la información de beneficios sociales otorgados por el gobierno y las empresas privadas.
- Difusión de medidas de comunicación y promoción de la salud.
- Videos motivacionales, participación de familias y trabajadores, entre otras de acuerdo a la necesidad manifestada en el diagnóstico.
- Seguimiento e intensificación del servicio de calidad prestado por la concesionaria comunitaria, segmentando los alimentos de acuerdo a factores de riesgo y enfermedades comunes del personal; coordinación con el área de salud ocupacional para la entrega de grupos de riesgos.

Mi experiencia en este campo profesional en medio de una crisis mundial, fue un reto que en mi perspectiva mi contribución y satisfacción en todos los casos es brindar bienestar integral a nuestra familia organizacional repercutiendo significativamente en la salud y el balance laboral trabajo - familia.

## 5 CONCLUSIONES

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2020), en su pronunciamiento refiere que el 11 de marzo, el virus se había expandido a más 87 países y la crisis se hizo evidente, permutando al trabajo social a una fase de: adaptación de los servicios sociales; en nuestro país el presidente Martín Vizcarra, anuncia el 15 de Marzo del 2020, con el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, Estado de Emergencia Nacional por el plazo de 15 días calendario, donde se dispuso el aislamiento social obligatorio y las limitaciones al ejercicio de derecho. Para el accionar profesional recapitular sobre la misión y visión de la empresa son predisposiciones que surten necesarios para alinear un impacto sobre la planificación de los programas, actividades u otros en beneficio (empresa – trabajador); fidelizando afectar positivamente al core bussines de las empresas (clientes); el objetivo es compendiar que tercerizar aporta soluciones que fomentan una estrategia rentable de primera línea respaldados por la operatividad y rentabilidad. Por otro lado, es importante tomar en cuenta las desventajas de la tercerización para reforzar la implementación de estrategias y sentido de pertenencia.

El área de bienestar social espacio que permite al trabajador social explayar e impartir desde su concepción y naturaleza los principios de justicia social y derechos humanos, asimismo, mantiene la esencia de su rol de mediación e interdependencia profesional que coadyuva para la atención de casos complejos; el accionar no vacilo en readaptar el uso de técnicas, herramientas y protocolos con el fin de crear condiciones, valía profesional y bienestar; dentro de las funciones el compilar, gestionar, planificar, coordinar, comunicar e informar esencial en la ejecución de tareas en inicios de la COVID-19, teniendo un giro significativo para la praxis; actualmente el trabajo directo con el área de salud ocupacional permite enriquecer y realizar una atención más amplia, completa, oportuna, ordenada y secuencial. Por otro lado, el aporte al área



de seguridad (SST), se ve manifestada en las consideraciones de nuestra intervención en la implementación del plan de vigilancia y control de la salud de los trabajadores con riesgo a exposición a SARS- cov2 respaldado por la Resolución Ministerial N 972-2020-MINSA, respaldando las facultades de intervención de seguimiento diario, programaciones de EMO, programaciones de prueba de covid 19 y movilización.

El proceso de la experiencia profesional en ámbito minero sigue siendo un reto y desafío para las nuevas intervenciones remotas, estas implicaron el reconocimiento y análisis crítico del contexto; de allí la necesidad de actualizar y retroalimentar el ejercicio de la profesión, rescatando saberes prácticos que contribuyan para el abordaje ante la covid19. Realizar un diagnóstico de las necesidades urgentes mediante el FODA llevo a la reflexión de las actividades están reflejadas en cuatro dimensiones que ayudan a mantener el balance laboral frente a un sistema de inamovilidad, este impacto hace posible la creación del programa “salario emocional” donde el uso de la tecnología, redes sociales, plataformas digitales y creación de guías educativas, son herramientas vitales del programa ante el nuevo sistema global, aportando al contacto y contribuir con la cultura organizacional, valoración y reconocimiento sin valor remunerativo, siendo propicio a la caída económica del sector privado en algunos rubros. Estas actividades se ampararon con la frecuencia del uso de aparatos tecnológicos (computadora, Tablet, celular), asimismo, proporcionaron rentabilidad y mayor reconocimiento individual y colectivos a través de la red. Nuestra responsabilidad social empresarial, en unos inicios por la censura y aislamiento fue difícil articular, pero cedió en busca de resultado gestionando alianzas estratégicas de soporte social para nuestros grupos de interés.

En cuanto a la propuesta del 2022, pretende reforzar, fortalecer, sensibilizar, reflexionar y concientizar a través del recurso potencial del ser humano, la FAMILIA. Para tal es el caso que

se propone “Vuelve sano y seguro a casa”. Para el área de bienestar social fortalecer la convivencia de régimen atípico, justifica valorar su concepción y el sentido de la vida, fortaleciendo a no bajar la guardia, a su vez promueve en sus lineamientos una cultura de seguridad continua que no se vea arremetida por la presencia de pandemias futuras, por ello pretende enlazar una conexión emocional del entorno familiar hasta la comprensión y utilización presente de los implementos de seguridad (Epps), permaneciendo firmes y responsables a los protocolos de bioseguridad e higiene y otros que son señalados para el trabajo seguro. La finalidad de la propuesta es evitar trabajo empírico, sin procedimiento o saltos que desaten acciones inseguras, subestándar o accidentes de trabajo que atenten contra el bienestar integral. Para finalizar pretendo alcanzar la reflexión ante la exposición insegura concientizando sobre las repercusiones que involucra a la familia, por ello la propuesta está acompañada de procedimientos y procesos que permite que se interaccione con la familia como estrategia de lazos con la empresa.

Por último, desde mi experiencia el trabajo social se compila con otras áreas con la finalidad de lograr el desarrollo de la persona humana a través de la promoción, protección y rehabilitación de la salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto a los derechos fundamentales y sociales.

## 6 RECOMENDACIONES

Se sugiere que en todo proceso de creación de protocolos de atención médica por enfermedad común u otros, es necesario contar con un presupuesto básico para las atenciones a nivel primario, secundario y terciario, ya que se reduciría el tiempo en la gestión de recursos y atención de proveedores, en este caso solo se consideraría lo que demore el traslado del trabajador al recinto hospitalario, asimismo, agilizaría atención inmediata sin retrasos o esperas inoportunas.

Tener en cuenta que, en los procesos de inducción, se debe reforzar los valores y principios de la organización como constructo y principio en la ejecución de su ejercicio laboral, puesto que crea más conciencia en los trabajadores aportando identificación y confianza desde el primer contacto.

Se recomienda que el trabajador social en el área de bienestar social para rubro minero cuente con retroalimentación profesional para mejora continua de sus procesos de tercerización, así como de intervención social, puesto que en el servicio de terceros el contacto no es continuo dentro de mina.

En la empresa privada, alienta a seguir puliendo el programa de salario emocional, ya que ha sido de sostenimiento desde los inicios de aislamiento y distanciamiento social por causa de covid-19, siendo una fuente que centra la atención en la satisfacción de las necesidades personales, familiares y profesionales de los trabajadores, siguiendo la teoría de Maslow en cuenta a las necesidades. Denoto una acogida muy positiva del trabajador su reconocimiento y difusión colectiva y personalizada.

Por consiguiente, se debe tener en cuenta para el abordaje de las actividades en minería a los grupos de interés (comunidad y familia) son puntos importantes para el desarrollo y relación del trabajador con su entorno.

Se recomienda la creación de fondo o convenio para una propuesta a futuro de programa de línea de carrera como herramienta de sostenibilidad profesional, ahorrando tiempo y recurso económico, asimismo, empoderar y desarrollar procesos de calidad eficientes para los servicios brindados por el grupo empresarial.

Determinar beneficios igualitarios para todos los trabajadores destacados, así como establecer una política salarial dentro de las organizaciones.

Por último, se recomienda que el trabajador en todos los casos perciba la atención, protección y soporte para él y su familia en casos oportunos, asimismo, es de importancia crear conciencia mediante las actividades donde el trabajador es el constructo principal en el abordaje de su desempeño, formación, crecimiento y cohesión social.

## 7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bonilla-Aldana, D. K., Villamil-Gómez, W. E., Rabaan, A. A., & Rodríguez-Morales, A. J. (2020). Una nueva zoonosis viral de preocupación global: COVID-19, enfermedad por coronavirus 2019. *Iatreia*, 33(2), 107-110.

Botero, S. (2012). El giro político-cultural en los estudios del poder urbano. *Coherencia*, 9(16), 215-246.

Consejo General de Trabajo Social (2020). *Actuaciones del Trabajo Social ante el Covid-19*. Recuperado de [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID\\_II\\_WEB.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf)

Dumont, J. R. D., Tito, L. P. D., & Cárdenas, J. V. T. (2020). Importancia de la familia: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Horizonte de la Ciencia*, 10(18), 89-102.

Estrada, V. M. (2011). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 16, 21-53.

Keyes, C. L. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140

Martínez, S. (2020, abril). Boletín. 5ª Informe Semanal de la FITS: Respuesta del Trabajo Social frente a la Covid-19. *IFSW*. Recuperado de <https://www.ifsw.org/5a-informe-semanal-de-la-fits-respuesta-del-trabajo-social-frente-a-la-covid-19/>

Maslow, A. (2004). Jerarquía de necesidades. México: Quetzal

Montalván, J. (2009). *El Outsourcing en Tecnologías de la Información (TI)*. Recuperado de <https://juliomontalvan.wordpress.com/2009/03/21/el-outsourcing-en-tecnologias-de-la-informacion-ti/>

OIT (2020). Las Normas de la OIT y la COVID-19 (coronavirus) - Disposiciones fundamentales de las normas internacionales del trabajo pertinentes en el contexto del brote de COVID-19. Recuperado de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed\\_norm/normes/documents/publication/wcms\\_739939.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_norm/normes/documents/publication/wcms_739939.pdf)

OMS (2019). *Brote de enfermedad por coronavirus (Covid-19)*. Recuperado de

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Pérez, J. (1995). Outsourcing una alternativa en expansión. Perú. *Revista del Instituto Peruano de Administración de Empresas*.

Pérez, L., & Díaz, Y. (2014). Trabajo Social Organizacional y en Salud Ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, 10, 121-145.

Ponce, D. A. (2013). *La Tercerización Laboral* (trabajo de pregrado). Universidad Empresarial, Córdoba, Argentina. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12077/Ponce%2C%20Daniel%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reglamento de la Ley N° 29245, y del Decreto Legislativo N° 1038. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 3 de diciembre de 2008.

Sergueyevna, N., & Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Negotium*, 9(26), 5-18.

Veliz, A. (1988). Trabajo Social con mineros. *Revista Acción Crítica*, 23, 1-4.

## 8 ANEXOS

*Anexo N°1: Ficha de declaración Jurada de Gestación*

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE GESTACIÓN</b>
---	--

Yo, \_\_\_\_\_  
 identificada con N° DNI: \_\_\_\_\_, con domicilio actual en  
 \_\_\_\_\_

COMUNICO que:

En la actualidad me encuentro en estado de gestación, tal como se señala en el documento médico adjunto, estando en la \_\_\_\_\_ semana de gestación.

Se informa a la empresa de la situación, para que tenga conocimientos de los hechos y se cumpla con la protección de la maternidad de la colaboradora.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Firma y Huella (Trabajadora)**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Puesto: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Firma y Huella (Recepciona)**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Puesto: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

Anexo N°2: Instrumentos de trabajo social

Ficha Social Formulario digital en PDF. (Utilizado para atención remota)

ASC \*Formato N°1 uso en VD

FICHA SOCIAL N° \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES:** Usar los espacios con los datos requeridos.

Documento	NOMBRES COMPLETOS		
Tipo	PATERNO	MATERNO	NOMBRES

ESTADO	SEXO	ESTADO CIVIL	FECHA DE NACIMIENTO
	Masculino / Femenino		

Av. /r. Calle: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Dpto. \_\_\_\_\_ Urb. \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_ Natural de: \_\_\_\_\_ Teléfono: (personal y familiar, emergencia)

**II. SITUACIÓN EDUCATIVA**

GRADO DE INSTRUCCIÓN	Otros estudios técnicos, cursos.
Primaria: _____ grado.	PROFESIÓN U OCUPACIÓN
Secundaria: _____ grado.	
Estudios superiores (favor de especificar):	
Institución:	Grado académico:

¿ESTUDIOS TRUNCOS? \_\_\_\_\_ MOTIVO DE SUSPENDER/ABANDONO \_\_\_\_\_

EN CURSO ACTUALMENTE \_\_\_\_\_

CUENTAS CON OTROS CONOCIMIENTOS: \_\_\_\_\_ PROYECTO DE ESTUDIO o de VIDA A FUTURO: \_\_\_\_\_  
(favor especificar): Corto  Mediano  Largo plazo   
 ¿CUAL ES EL PROYECTO/ESTUDIO/VIDA: \_\_\_\_\_

¿TE GUSTARÍA O YA CUENTAS CON UN NEGOCIO INDEPENDIENTE? \_\_\_\_\_ (Especifica el negocio/rubro) \_\_\_\_\_

**III. SITUACIÓN SOCIO FAMILIAR:** \_\_\_\_\_

2.1 Composición Familiar (Especifica si en tu domicilio viven más familias que la tuya si en el marca #hogares(1,2,3))

Número de hogares \_\_\_\_\_ Números de núcleo familiar \_\_\_\_\_

ASC

Nombres y Apellidos (también a cargo, si sus padres, padres y hermanos)	Parentesco (tío, primo, mamá)	F. Utc.	Estado Civil	G. Instrucción	Ocupación

**IV. HISTORIA FAMILIAR:** (Padres, hijos o padres de mi cónyuge o conviviente, tengan problemas de salud antes o actual)

GRADO DE CONSANGUINIDAD	ENFERMEDAD GENERACIONA/DISCAPACIDAD	DX. / TRATAMIENTO	INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
Ej: Papá (Jose López)	Presión alta	hipertensión	Veintidós / 2013

**V. SITUACIÓN DE SALUD.**

A. ¿Cuánto con seguro de salud? SI  NO  TIPO: ESSALUD  UPS  SIC

B. ¿Dónde recibe atención médica? POLICLINICO  HOSPITAL  CLÍNICA  OTROS

¿Dónde me atiende \_\_\_\_\_

C. Familia nuclear (Situación de salud):

Antecedente de Enfermedad / Empequeño Asintomático/Enfermedad que Ud. padece		
Discapacidad	Especifique:	Utc.
Enfermedad Crónica	Especifique:	Utc.
Enfermedad Común	Especifique:	Utc.
Enfermedad Hereditaria	Especifique:	Utc.
Enfermedad Infecciosa contagiosa	Especifique:	Utc.

**VI. DINÁMICA FAMILIAR:** REGULAR  BUENA  MUY BUENA  MUY DISTANTE

**RELACIONES**

¿Qué hace en su tiempo libre? (interés o aficiones) \_\_\_\_\_

¿Qué miembros de la familia atiende a los problemas? \_\_\_\_\_

¿Quiénes realizan las tareas del hogar? \_\_\_\_\_

¿Comparten tiempo en familia, como recreación? Antes de pandemia y actualmente \_\_\_\_\_

¿De qué manera o actitud hace notar alguna incomodidad? \_\_\_\_\_

¿Se siente capaz de asumir nuevos retos? \_\_\_\_\_

Anexo N° 3:

ASC

**VI. SITUACIÓN DE VIVIENDA**

3.1 Ubicación de Vivienda

1. Material construcción:	2. El tipo de vivienda es:	3. Situación de Vivienda
Noble <input type="checkbox"/> Adobe <input type="checkbox"/> Techo <input type="checkbox"/> Madera <input type="checkbox"/> Estera <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Casa independiente <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Cuarto Alquilado <input type="checkbox"/> Terreno <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alojada <input type="checkbox"/> Hipotecada <input type="checkbox"/> Otros: _____

4. ¿Cuántas personas habitan en la vivienda? \_\_\_\_\_

5. ¿Cuántas habitaciones tiene para dormir? \_\_\_\_\_

7. ¿Bienes: Auto  Microondas  Refrigerador   
Mototaxi  Otros: \_\_\_\_\_

6. Servicios básicos: OBSERVACIONES

Luz   
Desagüe   
Agua   
Internet   
Cable

**VII. SITUACIÓN ECONÓMICA**

CONDICIÓN LABORAL	INGRESOS	EGRESOS MENSUALES	OBSERVACIONES
Eventual <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Estable <input type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/>	Cónyuge <input type="checkbox"/> Hijos <input type="checkbox"/> Hermanos <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Alimentación <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Luz <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/>	

**VIII. SITUACIÓN LABORAL**

¿A qué edad empezó a laboral?	¿Qué Actividad realizaba?	N° horas al día trabajadas
Antes de Ingresar a la organización ¿Cuánto tiempo estuviste en la anterior empresa?	¿Cargo que ocupaba?	Motivo de salida
¿Actualmente realizo alguna actividad extralaboral?	¿Qué realizo como extralaboral?	¿Motivo de la labor extralaboral?
¿Qué tiempo te toma la actividad extralaboral?		

Firma Trabajador \_\_\_\_\_  
 DNI: \_\_\_\_\_

\*Toda la información consignada en el presente es totalmente confidencial, archivado por el área de bienestar social de la empresa.

ASC

**VERIFICACIÓN DOMICILIARIA**

NOMBRES: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

CROQUIS DOMICILIARIO: \_\_\_\_\_

\* (Describir calles principales de acceso al domicilio)

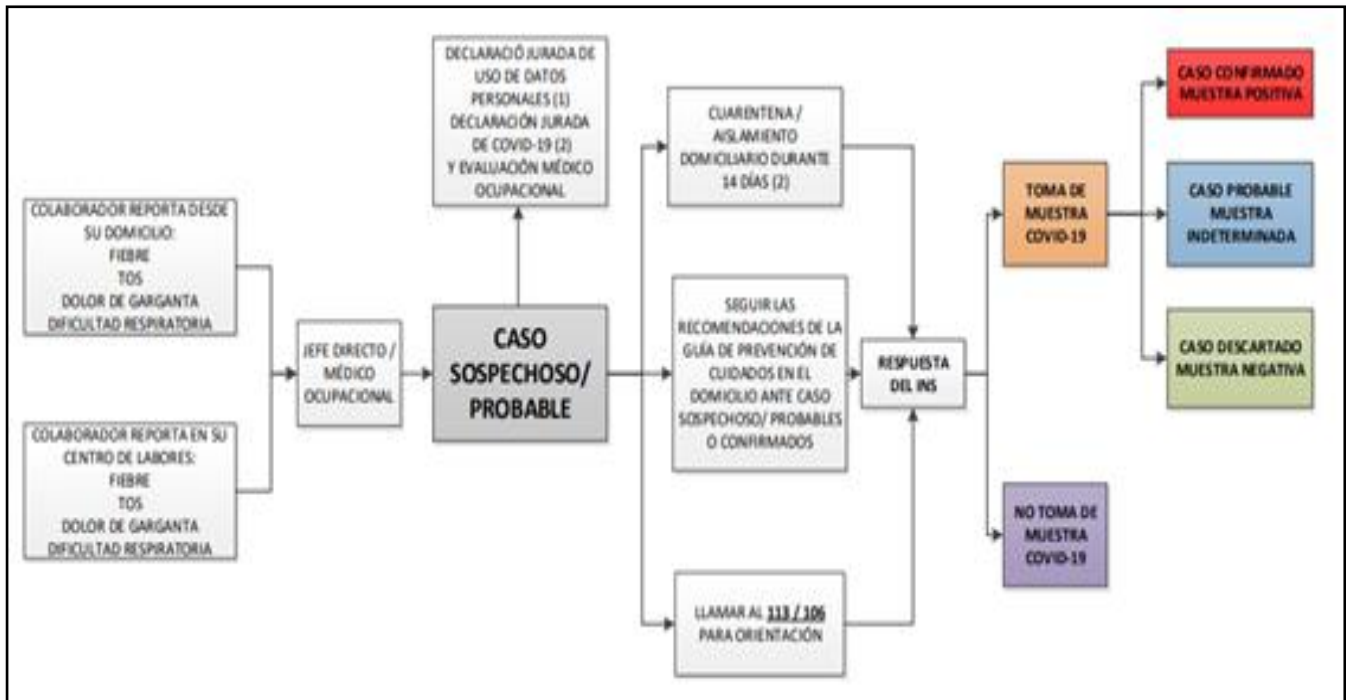
Referencias \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

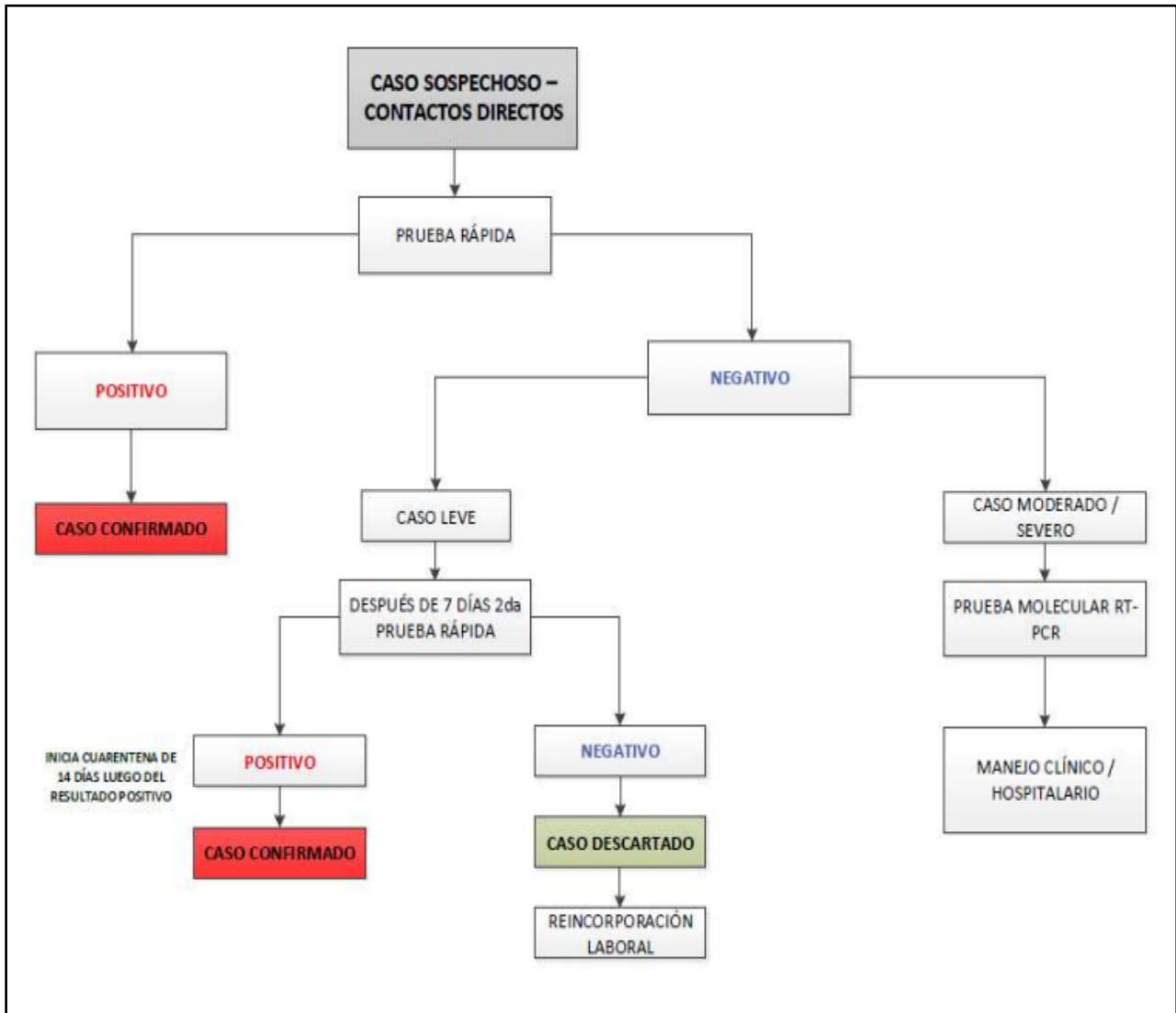
\_\_\_\_\_



**Anexo N°3: Flujograma ante casos sospechoso - probable de COVID – 19.**



**Anexo N°4: flujograma Contacto sospecho – contacto directo**



Anexo N° 5: Recursos informáticos para las actividades en tiempo de Covid19

Elaboración de Guías de aprendizaje sobre aplicativos para trabajadores

**ASC**  
TALENTO HUMANO

**APLICATIVO APP BCP YAPE**

**IMPORTANTE!!**  
Para hacer uso del YAPE a número de persona a quien hagas transferencia d con cuenta BCP.

**TRANSFERENCIAS POR APLICATIVO\_BCP\_YAPE**

**ASC**  
TALENTO HUMANO

**IMPORTANTE!!**

- Se realizan transferencias directamente a número de teléfono celular. NO ES NECESARIA TARJETA FISICA.
- Retiros solo en cajeros global net o interbank .
- OPCIÓN RETIRO SIN TARJETA.
- Colocar número de teléfono CELULAR, mo y contraseña de 4 dígitos.

**TRANSFERENCIAS POR APLICATIVO\_INTERBANK**

Guía de Entretenimiento Familiar: #Quedateencasa.

**ASC**  
TALENTO HUMANO

#QuedateEnCasa

Compartiendo tu tiempo

con amor en

**FAMILIA**

Guía de Entretenimiento

- Salud
- Alimentación
- Entretenimiento
- Apps de comunicación
- Recomendaciones

431-7361 | marketing@asclaboral.com | www.asclaboral.com

Guía de Protocolos de Bioseguridad



PROTOCOLO DE CONVIVENCIA CON PERSONAS DE RIESGO

PROTOCOLO DE ENTRADA A CASA

PROTOCOLO DE SALIDA DE CASA 3

Información para soporte en el contexto.

