



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención de la trabajadora social en la orientación y monitoreo a los  
colaboradores frente al Covid-19 en la Empresa de Transporte Allin Group -

Javier Prado

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**AUTOR**

BACHILLER: GARCIA MEZA, GERALDINE

**ASESOR**

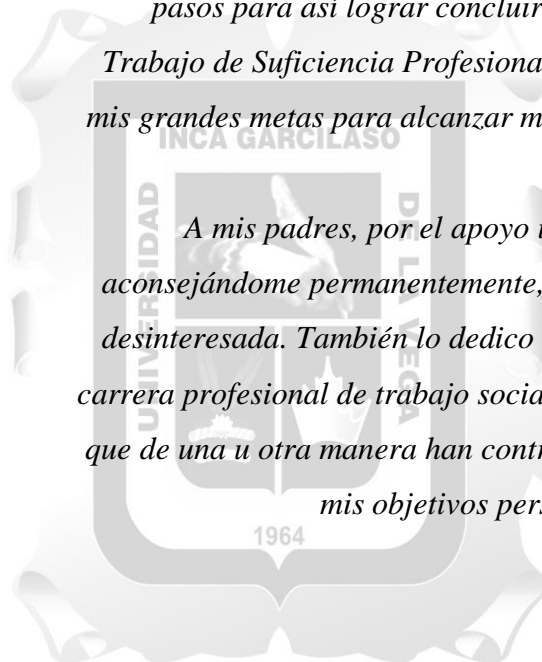
Mg. Ruiz Vargas, Gladys

**Lima - Perú  
2021**

*DEDICATORIA*

*A Dios, por acompañarme en este transcurso y guiar mis pasos para así lograr concluir satisfactoriamente este Trabajo de Suficiencia Profesional, que constituye una de mis grandes metas para alcanzar mi titulación profesional.*

*A mis padres, por el apoyo incondicional, por estar aconsejándome permanentemente, brindándome su ayuda desinteresada. También lo dedico a mis compañeras de la carrera profesional de trabajo social y a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos personales y profesionales.*

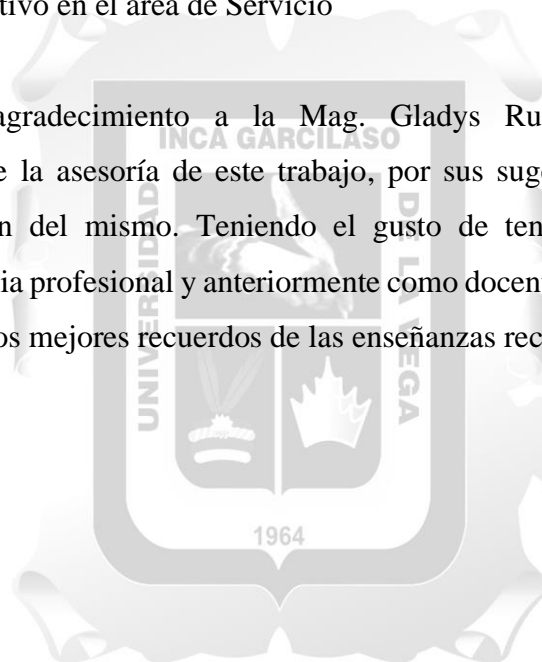


## AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por iluminarme y brindarme las fuerzas para llegar a culminar mi trabajo de suficiencia profesional con mucho esfuerzo, en medio de esta pandemia que ha afectado a muchos familiares y compañeros de trabajo.

Agradezco especialmente al Gerente de la empresa de transportes Allin Group - Javier Prado S.A. por darme la oportunidad de desarrollar mi experiencia profesional dentro de la organización, adquiriendo las competencias y habilidades necesarias para un desenvolvimiento asertivo en el área de Servicio

Un profundo agradecimiento a la Mag. Gladys Ruiz por compartir sus conocimientos durante la asesoría de este trabajo, por sus sugerencias metodológicas durante la elaboración del mismo. Teniendo el gusto de tenerla como asesora del Programa de Suficiencia profesional y anteriormente como docente durante mi formación académico, me llevo los mejores recuerdos de las enseñanzas recibidas.



## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo describir la experiencia profesional desarrollada en la Empresa de Transportes Allin Group - Javier Prado S.A., dando a conocer las competencias profesionales adquiridas en la función preventiva para el cuidado de la salud frente a la pandemia del Covid-19 durante el periodo 2020. Este trabajo profesional explica las principales actividades y funciones llevadas a cabo en el Área de Bienestar Social, enfatizando el crecimiento profesional adquirido.

La experiencia profesional dentro de la empresa de transportes, movilizó un conjunto de capacidades que permitió la adquisición de las competencias profesionales para desempeñarse con propiedad, asertividad y un alto sentido de responsabilidad social. El rol desempeñado como trabajadora social permitió identificar las principales necesidades de los colaboradores de la empresa, diseñando programas de intervención para abordarlos y conducir a la solución de conflictos y reducción de riesgos laborales frente a la actual pandemia del Covid-19 que ha cobrado muchas víctimas y les genera un cuadro de estrés y zozobra.

Entre las funciones llevadas a cabo también consta el proceso de monitoreo y seguimiento a los colaboradores afectados por el virus del SARS-CoV-2, hasta asegurarse que están fuera de peligro, constatando su reintegración posterior a la empresa de transportes. Concluyendo que la intervención de la trabajadora social en situaciones de crisis dentro de las organizaciones, es esencial para alcanzar el bienestar integral de los colaboradores, unificando criterios, lineamientos normativos y metodologías, que aseguren la protección y asignación de los beneficios sociales de acuerdo a ley.

**Palabras claves:** competencias laborales, trabajo social, bienestar laboral, intervención social, beneficios sociales.

## ABSTRACT

The present work of professional sufficiency aims to describe the professional experience developed in the Empresa de Transportes Allin Group - Javier Prado SA, making known the professional skills acquired in the preventive function for health care in the face of the Covid pandemic- 19 during the 2020 period. This professional work explains the main activities and functions carried out in the Social Welfare Area, emphasizing the professional growth acquired.

The professional experience within the transport company, mobilized a set of skills that allowed the acquisition of professional skills to perform with property, assertiveness and a high sense of social responsibility. The role played as a social worker made it possible to identify the main needs of the company's collaborators, designing intervention programs to address them and lead to the resolution of conflicts and reduction of occupational risks in the face of the current Covid-19 pandemic that has claimed many victims and it generates a picture of stress and anxiety.

The functions carried out also include the process of monitoring and following up on employees affected by the SARS-CoV-2 virus, until ensuring that they are out of danger, verifying their subsequent reintegration with the transport company. Concluding that the intervention of the social worker in crisis situations within the organizations is essential to achieve the integral well-being of the collaborators, unifying criteria, normative guidelines and methodologies, which ensure the protection and allocation of social benefits according to law.

**Keywords:** labor competencies, social work, labor welfare, social intervention, social benefits.

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Introducción	Ix
<b>CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES</b>	
1.1. Descripción de la empresa o institución	12
1.1.1. Descripción del servicio	12
1.1.2. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	15
1.1.3. Actividad general o área de desempeño	20
1.1.4. Misión y visión	21
<b>CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA</b>	
2.1. Actividad profesional desarrollada	23
2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas	46
<b>CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO</b>	
3.1. Teoría y la practica en el desempeño laboral	49
3.2. Acciones, metodologías y procedimientos	58
<b>CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES</b>	
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	73

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	<i>Programa Preventivo para evitar el contagio del Covid-19</i>	27
Tabla 2.	<i>Charla informativa sobre algunas propuestas de las EPS</i>	32
Tabla 3.	<i>Red de atención hospitalaria de la EPS Rímac Seguros</i>	36
Tabla 4.	<i>Programa de Control y Monitoreo frente al Covid-19</i>	37
Tabla 5.	<i>Programa de Estilos de Vida Saludable frente a la pandemia</i>	42
Tabla 6.	<i>Competencias funcionales del trabajador social</i>	48
Tabla 7.	<i>Clasificación de competencias profesionales</i>	50
Tabla 8.	<i>Propuesta de intervención para el bienestar integral de los colaboradores</i>	60
Tabla 9.	<i>Cronograma de la Propuesta de intervención</i>	65



## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
<i>Figura 1.</i>	Organigrama de la Empresa de Transportes	14
<i>Figura 2.</i>	Ruta de trayectoria de la Empresa de Transportes	16
<i>Figura 3.</i>	Plano de ubicación de la empresa Allin Group	17
<i>Figura 4.</i>	Patio de estacionamiento en el distrito de Ate	18
<i>Figura 5.</i>	Protocolos que sigue la empresa de transportes debido a la pandemia	19
<i>Figura 6.</i>	Uso obligatorio de la careta para bordar el bus de transporte público	20
<i>Figura 7.</i>	Video de sensibilización de las normas de la ATUC	31
<i>Figura 8.</i>	Cumplimiento de las normas frente al Covid-19	31
<i>Figura 9.</i>	Material informativo de la EPS	35
<i>Figura 10.</i>	Atención primaria en el Tópico de la empresa	41
<i>Figura 11.</i>	Campaña de salud en el patio del estacionamiento	41
<i>Figura 12.</i>	Taller de estilos de vida saludable	45
<i>Figura 13.</i>	Dinámica de la rueda saludable	45
<i>Figura 14.</i>	Elementos de las competencias laborales	51
<i>Figura 15.</i>	Áreas que involucra el bienestar laboral	53
<i>Figura 16.</i>	Objetivos del trabajador social en la gestión del talento humano	56
<i>Figura 17.</i>	Estrategias del trabajador social en el ámbito organizacional	59
<i>Figura 18.</i>	Estructura del Modelo sistémico	62



## INTRODUCCIÓN

La intervención de la trabajadora social en las empresas es importante para coadyuvar al bienestar de los colaboradores, velando por el cumplimiento de los derechos laborales que le corresponden al personal, que son quienes dan vida a la dinámica organizacional. La trabajadora social tiene que asegurar la asignación de los beneficios sociales y el diseño de programas de bienestar para que los colaboradores, se sientan protegidos por la empresa donde prestan servicios. Debido a la crisis sanitaria por la aparición del Covid-19, las responsabilidades en el trabajo han aumentado, sobre saturando el área de Bienestar Social, debido a los contagios de los transportistas, enfermedad de sus familiares directos y riesgo de haber adquirido la enfermedad.

En tal sentido, la trabajadora social que viene ejecutando su labor de manera presencial y remota, debe buscar mecanismos de apoyo para atender a la demanda de solicitudes de licencias o descansos médicos, derivación de órdenes para que se realicen las pruebas moleculares y de antígenos para descartar la enfermedad. Se tiene plena conciencia y responsabilidad social, en la prevención de la enfermedad, por eso es que se gestiona convenios con laboratorios y empresas privadas prestadoras del servicio de salud, para que los colaboradores tengan otro medio de atención rápida, en caso resulten enfermos y no tengan una rápida respuesta de parte de EsSalud.

Por otro lado, la trabajadora social debe tener amplio conocimiento de las normas emitidas por EsSalud, el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Transporte y Comunicaciones, para aplicarlo en su ámbito laboral, según la pertinencia y coherencia con el servicio que presta la empresa. Las capacitaciones es otro de los puntos destacados desde que se inicio la pandemia, pues en base al protocolo de seguridad sanitaria dado por Ministerio de Salud, se han venido brindando capacitaciones para prevenir la infección del virus del SARS-CoV-2.

La mayor parte de colaboradores son transportistas por la misma naturaleza del servicio que presta la empresa, siendo altamente expuestos al riesgo de infectarse por el trato fluido con otras personas que suben y bajan de los vehículos de la línea roja que recorre la avenida Javier Prado. Al respecto, se han implementado medidas de seguridad

dentro de cada medio de transporte para reducir el riesgo de contagio, pero aun así la exposición es muy alta, debiendo gestionar programas dirigidos al control emocional, manejo de la ansiedad y el estrés laboral, entre otros que contribuyan a la salud mental de los transportistas.

Ante la situación actual en que se trabaja hoy en día, se requiere fortalecer los recursos de afrontamiento personal para adoptar una conducta responsable, dirigida a la solución del problema. Definitivamente que en el ámbito del bienestar social esto constituye un desafío, desarrollando nuevas competencias técnicas para el ejercicio de un trabajo eficiente y organizado.

En las empresas se requiere que el trabajador social, atienda oportunamente los casos de enfermedad o sospecha de esta, para evitar el contagio masivo que se traslade a otros colaboradores, o que afecte a su núcleo familiar. Dado que cuando la salud de los familiares se ve afectada, perjudica la permanencia del trabajador en la empresa, pues estos empiezan a faltar o pedir permiso para atender la emergencia en sus hogares. Por esos se insta a los transportistas a que se comuniquen cuando presentan síntomas raros que puedan estar relacionados con el virus del Covid.

La trabajadora social realiza un seguimiento y monitoreo desde que se entera del caso y gestiona los mecanismos de apoyo creados pensando en la necesidad de los colaboradores para que estos se sientan más tranquilos y apoyados frente a hechos inesperados y fortuitos. Se necesita de la coordinación interna del Área de Bienestar Social con el Área de Gestión del Talento Humano, para establecer alianzas y la dirección de programas en beneficio directo de los colaboradores.

Se puede rescatar de esta experiencia profesional que no solo mejora las capacidades técnicas, sino también fortalece el sentido humano, de servicio a los demás, con actitud y vocación de servicio, desarrollando la empatía hacia los demás para tratar de comprender su situación problemática. El trabajador social se distingue por brindar la ayuda al grupo de interés que más lo necesita, en el caso, de desempeñarse en el entorno organizacional, la atención esta dirigida a los trabajadores que tienen un mayor riesgo de acuerdo a las funciones que desempeñan.

El presente trabajo de experiencia profesional se organiza en cuatro capítulos, que describen los aspectos importantes del ejercicio laboral. El primer capítulo describe aspectos generales de la empresa de transportes, dando a conocer el servicio que brinda a los usuarios, también se especifica la trayectoria que sigue esta línea de transporte en Lima Metropolitana y la ubicación geográfica de la sede administrativa central, incidiendo en la situación socioeconómica que presenta la empresa en la actualidad. Por otra parte, se describe las actividades generales llevadas a cabo por el Área de Bienestar Social y se enuncia la misión y visión, que distingue a la empresa de transportes de cualquier otra.

En el segundo capítulo, implica la descripción de la actividad profesional desarrollada en el Área de Bienestar Social, donde se detalla las intervenciones realizadas en favor de los colaboradores en medio de una situación social de pandemia con alto grado de peligrosidad para los transportistas. También se explica el propósito del puesto en que se ejecuta el servicio profesional, explicando lo que persigue la trabajadora social y detallando las funciones en su área de desempeño.

En el tercer capítulo, se explica la relación entre la teoría y la práctica del desempeño en trabajo social, exponiendo las principales teorías que tiene interferencia con la labor desarrollada en el Área de Bienestar Social sustentado desde el punto de vista de algunos autores. Se describe las principales acciones, metodologías y procedimientos desarrollados durante las intervenciones, apoyados en los modelos del trabajo social, donde destaca el modelo de intervención en crisis y el modelo sistémico.

En el cuarto capítulo, se da a conocer las principales contribuciones a partir de la experiencia laboral en la Empresa de Transportes Allin Group - Javier Prado S.A. frente a un contexto de pandemia, determinando las principales conclusiones y recomendaciones, destacando los aspectos más relevantes de todo el trabajo y brindando algunas sugerencias que otras empresas del mismo rubro desde el ámbito del servicio social.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 Descripción de la empresa o institución**

##### **1.1.1 Descripción del servicio**

Allin Group es una empresa de transportes perteneciente al Grupo Empresarial Polo, que brinda el servicio de movilidad a usuarios que requieren desplazarse por la ciudad de Lima en la ruta del distrito de Ate hasta San Miguel. Esta empresa viene funcionando desde el año 2015, identificados por las unidades de transporte de la línea roja con color plomo.

La empresa de transportes cuenta con una flota de doscientos cincuenta y dos buses de una medida amplia, que tiene 12 mt. de largo donde caben 45 pasajeros. Esta amplitud permite que los buses transporten buen número de usuarios que requieren llegar a sus trabajos, centro de estudios o realizar otras gestiones personales.

De la cantidad total de buses, existe ciento ochenta unidades que funcionan con gas natural vehicular (GNV) como combustible, lo cual ayuda al ahorro del gasto para hacerlo funcionar y también beneficia al medio ambiente. Como una política de responsabilidad social, la empresa ha pensado en el uso de este tipo de vehículos para reducir la contaminación que existe en nuestra ciudad.

El servicio de transporte que prestan a los usuarios se da de forma ordenada y limpia, teniendo durante el día que pasar por varias desinfecciones de los buses cada vez que llegan al punto de su estacionamiento. Su recorrido por las avenidas principales de la Javier Prado y la Marina, contribuyen a descongestionar el tráfico en Lima, pero requieren un carril especial para no tener que coincidir con vehículos menores que obstaculizan su avance.

La mayoría de las personas prefieren movilizarse en estas unidades porque tiene paraderos establecidos y no están parando en cualquier lugar como otras empresas de

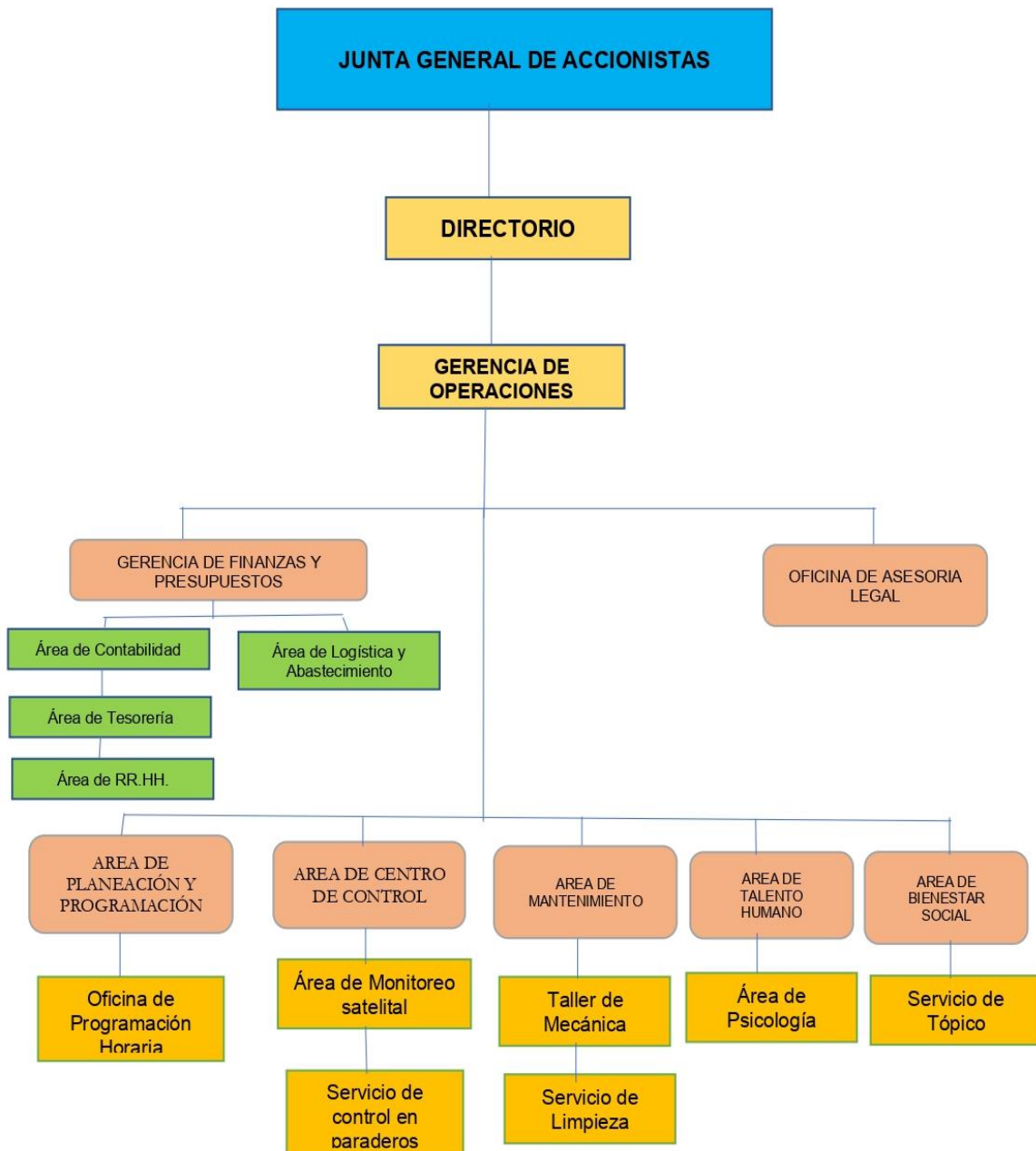
transporte que no se organizan adecuadamente y solo piensan en ganar pasajeros y dejan de lado la necesidad que tienen los usuarios de llegar en los tiempos establecidos a su lugar de trabajo u otro donde tienen que realizar alguna actividad.

Según Pérez (s.f.), Director Ejecutivo de Allin Group, sostiene que la empresa ha crecido durante los últimos años adoptando como principio rector del servicio de movilidad que prestan, brindar un servicio de calidad al usuario, contribuyendo a la calidad del aire por el tipo de combustible que utilizan, lo cual beneficia también a la salud de los usuarios y peatones. Además, se busca en unos años que todas las unidades de transporte terminen utilizando este tipo de combustible para su funcionamiento, aparte de contar con buses con un espacio amplio para moverse tranquilamente en su interior y cuenta con asientos cómodos para el descanso.

En tal sentido, la empresa tiene un plan de desarrollo sostenible, que busca un crecimiento respetando el cuidado del ambiente y la salud de las personas en la ciudad de Lima. Esta empresa compete contra otros vehículos informales de transporte, pero la diferencia lo marca el transporte ordenado y seguro que brindan los buses de la línea roja, ya que estos cuentan con treinta y ocho paraderos establecidos donde las personas forman una cola ordenada para abordar el medio de transporte.

Debido al alto índice de tráfico vehicular en la ciudad de Lima, esta empresa de transporte surge como una solución frente a dicho problema, pues realiza su recorrido sin detenerse en cualquier parte, de esa forma los pasajeros reducen su grado de estrés durante el viaje de un punto a otro. La efectividad en el tiempo es una característica que toman muy en cuenta los usuarios del servicio, el recorrido desde el primer paradero de la Av. La Marina hasta Ceres en Ate dura aproximadamente 67 minutos.

El servicio prestado por la línea roja de transporte se da todos los días desde las 5:30 am. hasta las 9:00 pm., de esta manera se puede afirmar que quienes más lo aprovechan son las personas que salen muy temprano a trabajar, quienes cancelan el costo del pasaje con la tarjeta Lima Pass que permite el cobro electrónico. Para ello dentro de cada bus se cuenta con un validador y un torniquete para hacer uso de la tarjeta inteligente.



*Figura 1.* Organigrama de la Empresa de Transportes

De acuerdo con la *Figura 1*, que muestra el organigrama de la empresa de transporte se puede observar que el orden superior de toda la empresa lo constituye la Junta General de Accionistas, quienes adoptan las decisiones importantes de la empresa las cuales quedan registradas en un acta de reunión.

Luego se tiene al Directorio en el segundo nivel del organigrama, el cual está conformado por tres representantes designados por la Junta General de Accionistas. La

función del Directorio es designar a las personas idóneas en los cargos estratégicos para la administración de la empresa, a quienes pedirá rendición de cuentas cada vez que lo considere necesario.

En el tercer nivel se ubica la Gerencia de Operaciones, quien se encarga de la administración de los recursos necesarios para que se brinde el servicio óptimo de transporte que ofrece la empresa Allin Group, monitoreando y diseñando estrategias corporativas para posicionar a la empresa en el rubro de transporte. Para eso coordina con la Gerencia de Finanzas y Presupuestos, para gestionar los recursos económicos a favor de una conveniente inversión en nuevas unidades de transporte y la potencialización de las unidades con que ya cuenta.

La Oficina de Asesoría legal, orienta acerca de las normas legales que como organización deben de cumplir para no caer en infracciones, multas o sanciones. Apoyando en caso de la ocurrencia de accidentes de tránsito, o cualquier otro tipo de ocurrencia fortuita.

Además, cuenta con cinco áreas que trabajan articuladamente y rinden cuenta a la Gerencia de Operaciones, las cuales son: Área de Planeación y Programación, Área de Centro de Control, Área de Mantenimiento, Área de Talento Humano, Área de Bienestar Social. Estas dos últimas áreas coordinan en favor de los recursos humanos, proveyendo seguridad y bienestar a los colaboradores, capacitándolos en torno a sus funciones y otros aspectos de interés de la fuerza laboral, asignar a los colaboradores los beneficios correspondientes de acuerdo a ley.

### **1.1.2 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico**

La empresa de transporte Allin Group-Javier Prado, desarrolla sus actividades en la ciudad de Lima, partiendo desde el distrito de San Miguel hasta llegar a Ceres en el distrito de Ate, tal como se puede evidenciar en la hoja de ruta de la *Figura 2*. El tránsito se da por las principales calles de Lima, motivo por el cual tiene una gran acogida entre los pasajeros que se dirigen a la Av. La Marina y la Av. Javier Prado.



Figura 2. Ruta de trayectoria de la Empresa de Transportes

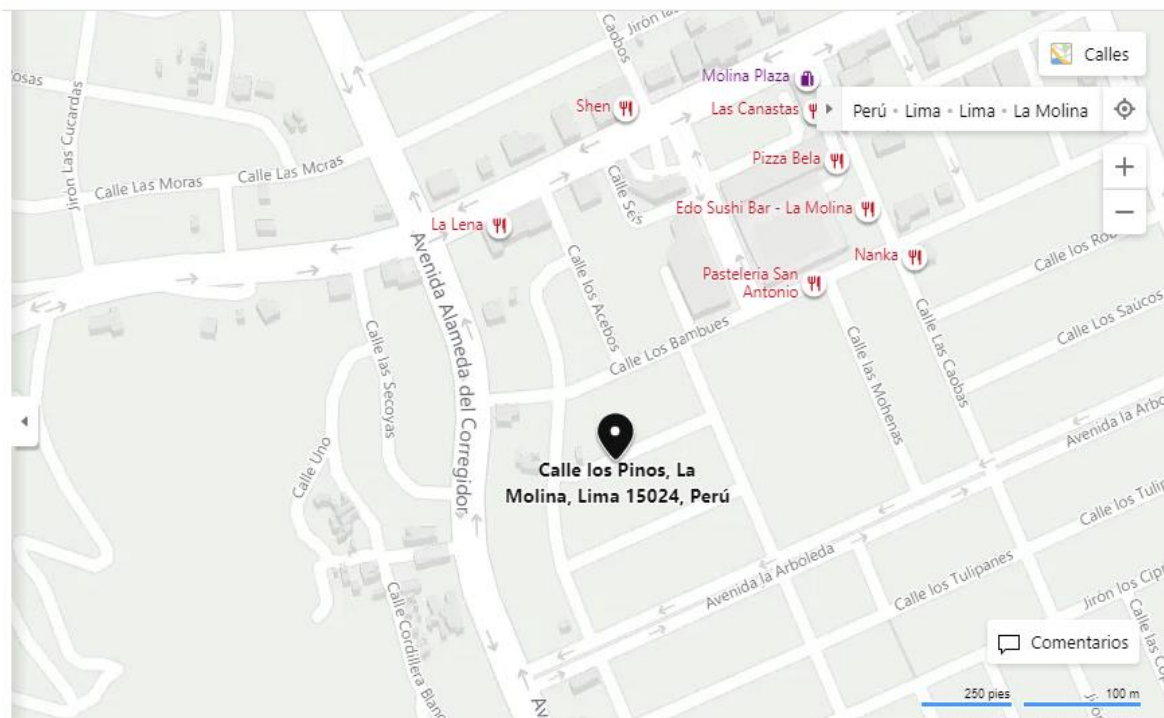
También se puede observar en la *Figura 2*, que en la línea de ruta que transita la empresa de transportes cruza por los distritos de San Miguel, San Isidro, Surco, San Borja, la Molina y Ate. Permitiendo a los pasajeros desplazarse a los lugares más céntricos de la capital.

Desde su puesta en operaciones de esta empresa de transportes el crecimiento de su flota de buses se ha dado de forma progresiva y en la actualidad ya cuenta con más de 250 buses que se recargan en su mayoría con gas natural vehicular, reduciendo el calentamiento global, debido a que este combustible genera una menor contaminación en el medio ambiente. El principal compromiso de la empresa es con el impacto global del medio ambiente, teniendo presente en el desarrollo de sus actividades, el ejercicio de la responsabilidad social.

La oficina principal de la empresa de transportes Allin Group-Javier Prado, se ubica en un punto estratégico de la capital en la Calle Los Pinos 308 Urbanización Camacho, en el distrito de La Molina. Por localizarse en una zona urbanizada de este



distrito, tiene cerca varios comercios que funcionan, sobre todo orientado a la gastronomía, como restaurantes, pastelerías, cafés, bares, centros comerciales, entre otros.



*Figura 3. Plano de ubicación de la empresa Allin Group*

La empresa de transporte Allin Group-Javier Prado, cuenta con su estacionamiento en el patio terminal de buses en la Av. Florida cdra. 1, Mz1, Lt1 ubicado en el Fundo Barbadillo en el distrito de Ate. Esto constituye una fortaleza con que cuenta la empresa, teniendo a buen resguardo y en constante mantenimiento sus buses.

En su mismo estacionamiento se da el servicio de revisión y mantenimiento, tanto por la parte mecánica como en el servicio de limpieza diaria, que desinfectan la unidad para dar una buena impresión a los usuarios del servicio. El local de estacionamiento de estos buses cuenta con vigilancia permanente. Tanto por videocámaras como por personal de seguridad. Debido al amplio terreno aún queda espacio para aumentar su flota de buses.



*Figura 4. Patio de estacionamiento en el distrito de Ate*

La empresa que durante los últimos años venía realizando sus actividades enfocada en el crecimiento progresivo ha sufrido un duro golpe y retroceso en el cumplimiento de su meta, debido al surgimiento de la pandemia que ha puesto en jaque a los directivos y trabajadores, pues al dictaminar el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) como norma, que se reduzca el aforo en la cantidad de pasajeros al 50%, esto afecta drásticamente en los ingresos diarios, restando las oportunidades de crecimiento.

La empresa Allin Group-Javier Prado que tiene pocos años de creado jamás pensó en una situación así, donde los buses del corredor rojo viajan casi vacíos, desperdiciando asientos que deberían ser ocupados. Frente a dicho contexto se ha agudizado la situación económica de la empresa, que solo ha percibido pérdidas desde el inicio de la pandemia en el periodo 2020 hasta la actualidad, siendo ya más de un año en que experimentan esta crisis en el servicio que prestan.

El ministro del sector indicó que es importante que los conductores y usuarios respeten la reducción del aforo en los vehículos: “No se está permitiendo que las personas viajen paradas. Se está obligando a los conductores y cobradores usar

mascarillas y guantes para evitar la transmisión del virus, entre otras medidas”. (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020)

La disposición del MTC perjudica los ingresos que hasta antes del periodo 2020 percibía la empresa, lo cual le permitía pagar los créditos de las nuevas unidades de transporte adquiridas, razón por la cual sus representantes en varias oportunidades han solicitado ayuda al estado para seguir funcionando y que la empresa no tenga que dejar de funcionar por la quiebra inminente.

Desde que se establecieron los protocolos para abordar las unidades de transporte, los inspectores de la Autoridad de Transporte Urbano (ATU) en forma conjunta con la Policía Nacional han ejecutado operativos para verificar que se respete el aforo señalado por el MTC y que además cumplan con las medidas sanitarias en los vehículos, como portar la mascarilla, usar guantes y careta para evitar contagios.

Los choferes se ciñen fielmente al cumplimiento de esta norma a fin de no ser sancionados por las autoridades de transporte competente, ya que la multa va también para el conductor que permite que los pasajeros suban sin las condiciones de seguridad que evitan la propagación del Covid-19.



*Figura 5.* Protocolos que sigue la empresa de transportes debido a la pandemia

Como se puede observar en la *Figura 4*, los pasajeros deben ubicarse en un círculo pintado en la vereda de los paraderos, guardando el distanciamiento social, además deben tener bien colocado la mascarilla, llevar guantes. El uso de la careta en los primeros meses de la pandemia no fue obligatorio, pero a partir de julio del periodo 2020 se emitió el Decreto Supremo 016-2020-MTC que lo dictamino imprescindible cuando un pasajero suba a un bus de transporte público.



*Figura 6.* Uso obligatorio de la careta para bordar el bus de transporte público

### **1.1.3 Actividad general o área de desempeño**

El rol de la trabajadora social dentro de la empresa de transportes se orienta a velar por la asignación de los beneficios sociales a los trabajadores de la empresa, constituido en su mayoría por los choferes del corredor rojo. A través del apoyo brindado al Área del Talento Humano, se articulan esfuerzos para orientar y asistir en los momentos que más lo necesiten, aquellos trabajadores que son afectados por el virus del Covid-19.

La asistencia brindada por la trabajadora social no solo está enfocada en los trabajadores sino también en sus familias, que forman parte importante de la vida de cada trabajador. Para eso se han diseñado programas de intervención dirigidos a los conductores de los medios de transporte, para el empoderamiento de los conocimientos

en materia de prevención del Covid-19, gestión de programas de salud privados, monitoreo y seguimiento de los casos confirmados de Covid-19, capacitaciones sobre los nuevos protocolos sanitarios, charlas sobre la infracción de medidas de seguridad en el transporte, talleres orientados a la salud mental, etc.

La trabajadora social no desempeña sola esta función, en ocasiones le acompañan profesionales del área psicológica que laboran en el Área de Gestión del Talento Humano, mediante un consenso de las actividades a implementarse, se logra seleccionar las mejores estrategias que generen un cambio de actitud en el grupo de interés interno que son los trabajadores.

Mediante la comunicación fluida con el Área de Tópico, la trabajadora social coordina para la respectiva derivación de aquellos trabajadores que presentan síntomas de Covid-19, enviándolos a la clínica con la que tiene convenio para que se realicen la prueba molecular y poder descartar un caso positivo. Luego de esto y en caso el resultado sea confirmatorio de la enfermedad, debe asesorar al trabajador para que gestione su descanso.

Toda actividad realizada en el Área de Bienestar Social debe contar con una evidencia observable, por lo cual se deberá elaborar los informes periódicos adjuntando evidencias como fotografías de los eventos realizados. También se puede señalar que se gestiona la evaluación y control de la salud de los trabajadores mediante la firma de convenios con entidades prestadoras del servicio de salud, que permiten diagnosticar de forma más rápida los casos positivos de Covid-19.

En el desarrollo de las actividades se despliega múltiples capacidades técnicas y actitudes, siendo una de las más importantes el compromiso con el grupo de interés interno y el trato amable, más aún cuando los trabajadores que se apersonan a la Oficina de Servicio Social atraviesan una situación de enfermedad personal o familiar.

#### **1.1.4 Misión y visión**

La empresa de transportes Allin Group-Javier Prado, tiene su propia identidad plasmado en la razón de ser que se enuncia en su misión. Así como también tiene un

claro propósito de lo que espera alcanzar como organización planteada en su visión. Ambos factores se conjugan para darse a conocer entre su público objetivo que son los usuarios del servicio y los colaboradores de la empresa que asumen con compromiso las metas institucionales.

➤ **Misión**

«Somos una empresa que opera la Concesión del Corredor Javier Prado, regulado por la Municipalidad Metropolitana de Lima; que brinda servicios de transporte urbano de pasajeros con responsabilidad social para mejorar la calidad de vida de los usuarios, con rapidez y seguridad; con buses modernos de alta capacidad utilizando tecnologías limpias para minimizar el impacto, de nuestras operaciones, en el medio ambiente; con los mejores especialistas y sistemas; buscando incentivar la integración con otros sistemas de transporte y satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores; con generación de valor para los stakeholders»

➤ **Visión**

«Consolidarnos como la mejor empresa peruana operadora de transporte de pasajeros con estándares internacionales, liderando el cambio en el transporte masivo en el Perú sustentado en la pasión de nuestra gente sobre la base del profesionalismo e innovación».

## CAPITULO II

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

#### 2.1. Actividad profesional desarrollada

La actividad de la trabajadora social en el área organizacional se desarrolla en favor de los grupos de interés interno, específicamente en los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, prestando una especial atención a aquellos que están expuestos a un mayor riesgo laboral. Todas las acciones del encargado de la Oficina de Bienestar Social se orientan a la promoción del bienestar de los colaboradores durante sus horas de trabajo, mediante el diseño de programas de intervención que contribuyan a una seguridad personal y mejora de su calidad de vida laboral.

Toda organización mediana o grande requiere contar con el servicio profesional de un trabajador o trabajadora social, que garantice un adecuado clima laboral, la cohesión y compromiso de todos los colaboradores, atienda los casos problemáticos frente a algunas situaciones, sea mediador entre la parte directiva y el sindicato de trabajadores, asista con información oportuna y clara sobre los derechos y beneficios sociales que le corresponde a los trabajadores, etc.

El Área de Bienestar Social trabaja de manera articulada y directa con el Área de Talento Humano en Allin Group, prestando un servicio integral en favor de los trabajadores, choferes e inspectores principalmente; quienes están más expuestos en medio de la pandemia al peligro de contagio por la interacción continua con los pasajeros. En tal sentido, la trabajadora social destina la mayor parte del desarrollo de sus actividades a la prevención y control de la salud para que no se vean afectados por la actual situación sanitaria.

La trabajadora social es responsable de identificar, diagnosticar y poner en contexto los problemas y necesidades de los colaboradores dentro de la empresa de transportes, desde un punto de vista objetivo, tomando en cuenta a los empleadores y trabajadores, es decir, a todo el equipo que forma parte de la organización. Por eso, varias de sus actividades van en torno a la sensibilización y promoción de una cultura organizacional de respeto y consideración entre cada una de las partes.

La trabajadora social se ocupa de garantizar que la empresa de transporte provea condiciones favorables para que los trabajadores alcancen sus metas, se sientan satisfechos con su trabajo y se encuentren motivados a permanecer dentro de esta. Sus actividades están orientadas a la atención del bienestar laboral, para evitar problemas de ausentismo y rotación laboral, que suelen ser los más recurrentes. Mas aún a partir del periodo 2020 en que se han presentado varios casos positivos de choferes y controladores con la enfermedad del Covid-19.

Frente a esta amenaza que vulnera la integridad y bienestar de los trabajadores se han reforzado las acciones de acompañamiento y control mientras dura la enfermedad, durante todo el proceso, ya sea de forma directa con el colaborador afectado o con sus familiares de ser el caso que este sea internado y es imposible contactar con él mismo. De esta forma se valida el progreso y tratamiento de la enfermedad, hasta que logre recuperarse para velar por su reincorporación laboral.

Sin embargo, en los casos que los trabajadores fallecen al no superar la enfermedad se gestiona la asignación de los beneficios correspondientes a sus familiares tales como la prestación por sepelio que reconoce EsSalud frente a la muerte de un asegurado. La trabajadora social asiste y orienta al familiar que acredite haber realizado los gastos de sepelio por la muerte del colaborador. De esa forma la empresa cumple responsablemente con el soporte social a las familias que pierden a uno de sus miembros, que contribuían a la economía familiar.

Las actividades de la trabajadora social se ciñen a una programación, priorizando los temas a tratar que constituyen los más importantes para promover una adecuada calidad de vida en el trabajo. Mediante los modelos de intervención, se selecciona el más pertinente al propósito del programa, para pasar a detallar las estrategias efectivas. Además, en ocasiones se busca el apoyo de otros profesionales de la parte administrativa de la empresa de transportes para llevar a cabo las intervenciones, en aras de dar una atención completa a sus necesidades.

Para esto coordina con el psicólogo organizacional de la empresa, el personal de enfermería del Tópico, encargados del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, para



dar atención a las diferentes necesidades que presenta el grupo de colaboradores, la suma conjunta de todos los esfuerzos permite una adecuada gestión de los programas de bienestar social que implementa la trabajadora social.

En el ejercicio de sus labores, la trabajadora social debe manejar las normas, directivas y lineamientos que emanan de las instituciones gubernamentales como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para así capacitar a los demás colaboradores y ejecutar sus actividades conforme a lo que manda la ley.

Frente a la pandemia, las labores de la trabajadora social se han visto recargada debido a las derivaciones de casos de colaboradores del área operativa y de mantenimiento, quienes han sido mayormente afectados. Por tal motivo la atención en oficina se ha tenido que complementar con la atención remota, siendo una carga extra del horario laboral.

En el desarrollo de las actividades de manera presencial, la trabajadora social requiere del uso de habilidades sociales y habilidades comunicativas, demostrando en alto grado la empatía para inspirar confianza y seguridad en los colaboradores que asisten en busca de una orientación oportuna sobre su caso. La ética profesional y vocación de servicio prima en todo momento, siendo objetiva y analítica al momento de adoptar una decisión que contribuya al beneficio de dicho colaborador.

Las solicitudes y pedidos de los trabajadores son tramitados a la brevedad posible para darles un servicio oportuno y de calidad. La trabajadora social es consciente que frente a la emergencia sanitaria se requiere más que nunca la ayuda efectiva para los colaboradores pueda superar sus problemas que lo afectan directamente o cuando afecta a alguno de sus familiares directos.

Al respecto, se ha puesto a disposición canales de comunicación directa adicionales para que gestionen sus solicitudes, como el número telefónico de la oficina del Área de Bienestar Social, el celular personal de la trabajadora social, el correo institucional de bienestar social, teniendo la asertividad de responder prontamente al colaborador.

A modo de resumen, se puede establecer las actividades que la trabajadora social ejecuto en el Área de Bienestar Social de la empresa Allin Group:

- ❖ Apoyar al Área de Talento Humano en todas las actividades que solicite.
- ❖ Promover y ejecutar actividades para el fortalecimiento de la identificación y compromiso entre los trabajadores y la empresa.
- ❖ Gestionar la atención rápida en salud para despistaje del Covid-19 en aquellos trabajadores con sospecha de la enfermedad.
- ❖ Proporcionar información clara y oportuna sobre los beneficios sociales al colaborador, que presente algún caso de enfermedad, accidentes laborales, emergencias, urgencias, fallecimiento de familiares.
- ❖ Gestionar trámites ante EsSalud: Subsidios (enfermedad, accidente y maternidad), acreditaciones, inscripciones, lactancias, otros.
- ❖ Realizar el cálculo y tratamiento de subsidios según actualizaciones de EsSalud.
- ❖ Validar los descansos médicos particulares ante EsSalud.
- ❖ Realizar al acompañamiento y monitoreo de los trabajadores que resulten afectados por el Covid-19, hasta su reincorporación.
- ❖ Brindar orientación y asesoría a los beneficiarios de los trabajadores fallecidos para el cobro del subsidio de EsSalud.
- ❖ Recepcionar y verificar los descansos médicos.
- ❖ Gestionar los tramites de afiliación ante la EPS.
- ❖ Validar descansos médicos con el Área de gestión del Talento.
- ❖ Evaluar situación problemática del colaborador para proporcionar préstamos y/o adelantos de sueldos, que le beneficien.
- ❖ Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Diseñar programas de intervención que beneficien a los trabajadores, ejerciendo la responsabilidad social.

Las actividades señaladas constituyen el diario actuar de la trabajadora social que debe absolver todos los requerimientos del área, además desarrolla múltiples estrategias en las actividades que lleva a cabo en los programas de intervención, los cuales se presentan a continuación.

Tabla 1.

*Programa Preventivo para evitar el contagio del Covid-19*

Nombre del Programa	“Previniendo el Covid-19 resguardamos nuestro bienestar personal”
Objetivo General	Capacitar sobre las medidas de seguridad en el trabajo diario que deben seguir los choferes e inspectores para reducir el índice de contagio del Covid-19.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar orientaciones claras y precisas de las medidas de seguridad que deben cumplir en el trabajo para evitar el peligro de contagio del Covid-19 al estar en constante interacción con los usuarios del servicio.</li> <li>2. Adoptar nuevas formas de trabajo de manera disciplinada mientras dure la pandemia del Covid-19, para evitar el contagio del virus SARS-CoV-2.</li> </ol>
Justificación	<p>Debido al alarmante crecimiento del Covid-19, que se propaga rápidamente en la ciudad de Lima donde se presta el servicio de transporte, la empresa Allin Group-Javier Prado se ve en la necesidad de gestionar nuevas formas de trabajo para seguir dando el servicio a los usuarios frecuentes que tienen la necesidad de desplazarse en la trayectoria establecida por la ruta entre San Miguel hasta Ate.</p> <p>En base a las normas dadas por la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao (ATU), se requiere fortalecer estos lineamientos en el personal operativo, tanto choferes como inspectores, dado que ellos son los que tienen interacción directa con los usuarios del servicio y por ende son más propensos a ser contagiados del Covid-19, lo cual se busca evitar para que su salud no se vea perjudicada y sigan desarrollando sus funciones con normalidad.</p> <p>La responsabilidad del Área de Bienestar Social se enfoca en resguardar el bienestar de los trabajadores capacitándolos sobre los nuevos lineamientos en la ejecución de sus labores,</p>

	<p>concientizándolos de la importancia que esto tiene para la conservación de su salud y la de sus familias.</p>
<p>Actividades desarrolladas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se difunde la charla de capacitación por diversos medios como el panel de la oficina central, en el mural del estacionamiento de Ate, página web institucional, invitación a los correos de los colaboradores.</li> <li>• Se da el recibimiento en el patio del estacionamiento donde se ubica las sillas separadas entre sí en metro y medio para respetar la norma de distanciamiento.</li> <li>• Se habilita un espacio toldeado en un extremo del patio de estacionamiento para colocar el equipo multimedia como soporte al desarrollo de la capacitación.</li> <li>• Se les solicita estar en todo momento con la mascarilla puesta y se les da a conocer el propósito de la capacitación. Acto seguido se les proyecta una estadística con la tasa de contagios y muertes en Lima Metropolitana a causa del Covid-19.</li> <li>• Se les explica porque la ciudad de Lima siempre fluctúa en el nivel de alerta extremo y alto por el Covid-19 y se les pide analizar la forma en que reducirían el % de contagios durante el desarrollo de sus actividades laborales.</li> <li>• Se entrega media hoja de color para que anoten sus respuestas y luego se entrega al personal de apoyo de la capacitación.</li> <li>• Se da lectura de algunos de ellos al azar, alternando las hojas de las respuestas recogidas.</li> <li>• Luego se les explica cuáles son las formas más comunes de adquirir el contagio del Covid-19 de acuerdo a las funciones que desempeñan, así como también las consecuencias que tiene el virus para la salud.</li> <li>• Se proyecta un video para hacer más comprensible los puntos tratados.</li> </ul>

- Luego se pregunta: ¿Cómo afectaría el contagio del virus en su salud personal y familiar? ¿Cómo podríamos evitar el contagio del virus? ¿Qué institución del rubro de transporte brinda los lineamientos para el desarrollo del trabajo en medio de la pandemia?
- Se pide que levanten la mano los que quieran participar, de modo que se pase el micrófono y puedan dar su opinión.
- La trabajadora social proyecta el video de ATU Servicio: ¿Cómo movilizarte en el transporte público para reducir el contagio del Covid-19?  
<https://www.youtube.com/watch?v=qYHC5DcohOc&t=1s>
- Luego se refuerza las medidas señaladas en el video y se señala la imperante necesidad de cumplirlos.
- También se da a conocer las sanciones que recibirían de no acatar con las normas dispuestas por esta entidad.
- Se solicita agruparse entre 6 participantes para que elaboren una frase que motive al cumplimiento de las normas de transporte frente al Covid-19.
- Luego de 10 minutos en cada equipo un representante lee en voz alta su frase y explica la razón por la que escogieron ese lema. 1964
- Se insta a comunicarse de forma inmediata en caso tengan la sospecha de haber sido afectados por el virus del Covid-19 para realizar la derivación correspondiente a la clínica de convenio.
- Se les entrega un díptico con la información relevante para el desarrollo de su trabajo en medio de la pandemia sanitaria que se vive desde el 2020.
- Se termina la capacitación entonando la canción de Diego Torres: “Color Esperanza”, a la cual se pide se acompañe con las palmas.
- Al finalizar se entrega a todos los participantes un kit de

	<p>prevención del Covid-19, el cual contiene un paquete de 10 unidades de la mascarilla KN-95, un frasco pequeño de alcohol en gel, una careta facial de acrílico y una docena de sujetadores.</p>
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sillas</li> <li>✓ Toldo</li> <li>✓ Equipo multimedia</li> <li>✓ Micrófono</li> <li>✓ Hojas de color (arco iris)</li> <li>✓ Plumones</li> <li>✓ Papelotes</li> <li>✓ Dípticos</li> <li>✓ Paquete de mascarillas KN-95</li> <li>✓ Frascos de alcohol en gel</li> <li>✓ Caretas acrílicas</li> <li>✓ Sujetadores</li> </ul>
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Responsabilidad social</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Compañerismo</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Participación activa</li> </ul>
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se reporto por parte de los inspectores un estricto cumplimiento de las normas de cuidado y protección frente al Covid-19 que siguen los choferes de las unidades de transporte.</li> <li>➤ Se redujo el índice de casos positivos de Covid-19 entre choferes e inspectores de la empresa.</li> <li>➤ No se registró sanciones por parte de la ATUC, debido al fiel cumplimiento de las normas dadas por esta entidad de transporte.</li> </ul>



Figura 7. Video de sensibilización de las normas de la ATUC



Figura 8. Cumplimiento de las normas frente al Covid-19

Tabla 2.

*Charla informativa sobre algunas propuestas de las EPS*

Nombre del Programa	“Conociendo los programas y beneficios de las entidades prestadoras de salud (EPS)”
Objetivo General	Proporcionar información clara y precisa sobre los programas de atención de salud privada, para que los trabajadores tengan otra opción en caso requieran el servicio de salud para ellos y sus familiares como medida preventiva frente a la enfermedad del Covid-19.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Explicar las condiciones, beneficios y desventajas de los programas de salud privada ofertada por algunas EPS, a fin de que puedan determinar la que más les conviene.</li> <li>2. Elegir la EPS que se ajusta a las necesidades de la mayoría de los trabajadores de una forma democrática y consensuada.</li> <li>3. Orientar en el llenado de los formatos para la afiliación a la EPS, a los trabajadores que adoptan la decisión de tener otro seguro de salud frente al riesgo sanitario que vivimos.</li> </ol>
Justificación	<p>La salud es lo principal y básico en todas las personas para realizar sus actividades cotidianas. Además, constituye un derecho fundamental que deben asegurar las empresas a sus trabajadores, ofreciendo distintas alternativas en los programas de salud, a fin que los trabajadores pueden sentirse más seguros junto a sus familias.</p> <p>Debido a la pandemia del Covid-19, la salud se ha visto expuesta a grandes riesgos, lo cual ha puesto en alerta a las personas, que no desean verse desamparados sin una adecuada y oportuna atención médica en los grandes hospitales del estado y EsSalud, donde no se encuentra camas UCI, incluso ni camillas, ni oxígeno.</p> <p>Por tal razón el Área de Servicio Social ha solicitado información completa a algunas aseguradoras, para conocer sus planes y beneficios, dando la opción que el trabajador elija</p>



	<p>alguno de ser su intención. De esta forma se busca proporcionar mayores mecanismos de protección de la salud a los trabajadores y sus familias.</p>
<p>Actividades desarrolladas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizo con anticipación la invitación a los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa a través de sus correos personales, SMS a los celulares registrados, publicación en lugares estratégicos de la empresa, invitándoles a la charla informativa.</li> <li>✓ Se realiza la charla mediante el aplicativo de la plataforma Zoom al que deberán ingresar día y hora señalada por el Área de Bienestar Social.</li> <li>✓ Se inicia la charla con una música de fondo relajante dando 10 minutos de tolerancia para que todos se unan a la reunión.</li> <li>✓ La trabajadora social y la jefa del Área del talento Humano dan la bienvenida a la reunión sincrónica y explican el objetivo de dicha actividad.</li> <li>✓ Se trasmite un video donde se evidencia la forma en que una EPS puede salvar de emergencias de salud a las personas y sus familiares.</li> <li>✓ Se explica de forma detallada cada una de las propuestas de las EPS con las que han contactado como Seguros RIMAC y la Positiva.</li> <li>✓ Mediante tablas comparativas se muestra los beneficios, tasas y condiciones de cada programa.</li> <li>✓ Se comparte un enlace de mentimeter y el código para acceder mediante el chat, para que puedan participar de ciertas dinámicas lúdicas que permiten cerciorarse de lo que conocen y han comprendido de una EPS.</li> <li>✓ Luego se pide que levanten la manito con el icono que hay en la plataforma para que realicen sus consultas o que también lo escriban por chat.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La trabajadora social y la jefa de talento humano absuelven las dudas de los colaboradores.</li> <li>✓ Se pide realizar la votación por el aplicativo Zoom que lanza la trabajadora social para definir el programa privado de salud más conveniente.</li> <li>✓ Mediante el conteo de votos automático se establece que la EPS ganadora en dicha elección y se comparte los resultados por el Zoom.</li> <li>✓ Luego se procede a explicar los formatos que deben completar para su afiliación aquellos que se encuentren interesados, presentando un modelo llenado.</li> <li>✓ Se les solicita apersonarse durante un plazo de 7 días a la Oficina de Bienestar Social para que llenen los documentos necesarios.</li> <li>✓ Se explica que el Área de Bienestar Social culmina con la derivación en conjunto de toda la documentación a la aseguradora RIMAC.</li> <li>✓ Se agradece su participación y se invita a ponerse en contacto con la asistente social en caso alguien más decida afiliarse a la EPS seleccionada.</li> <li>✓ Se pide a los asistentes hacer el efecto multiplicador con sus compañeros que no ingresaron a la charla informativa virtual.</li> <li>✓ Se comparte el enlace de un formulario Google para conocer el grado de satisfacción con la reunión llevado a cabo.</li> </ul>
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Celular</li> <li>✓ Afiches del evento</li> <li>✓ Plataforma Zoom</li> <li>✓ PPT</li> <li>✓ Mentimeter</li> <li>✓ Formatos de afiliación</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formulario Google</li> </ul>
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad social</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Participación</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Escucha activa</li> </ul>
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alrededor del 50% de colaboradores que optaron por afiliarse a la EPS para salvaguardar su salud y la de su familia frente a un caso de enfermedad.</li> <li>✓ Satisfacción con la información recibida en la charla informativa, considerando como una actividad que demuestra la preocupación de la empresa por su equipo de trabajo.</li> </ul>

## ¿Cómo funciona la EPS?



### ¿Qué es una EPS?

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

### ¿Qué cubre tu plan de salud RIMAC EPS?

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

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

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

Figura 9. Material informativo de la EPS

Tabla 3.

*Red de atención hospitalaria de la EPS Rímac Seguros*

PLAN DE SALUD ADICIONAL 1				
TRABAJADORES, CÓNYUGES E HIJOS (HASTA 18 AÑOS)				
ATENCIÓN HOSPITALARIA			Copago S/.	Cubierto al
<b>Atención en Clínicas</b>				
<b>RED 5</b>	Hogar Clínica San Juan de Dios	SANNA Clínica El Golf	Santa Isabel	1 día de Hab 75%
<b>RED 6</b>	San Pablo (Surco)	Ricardo Palma	San Borja	1 día de Hab 70%
<b>RED 7</b>	San Felipe Montesur (ginecología y cuidado intensivo neonatal, excepto diagnóstico oncológico)	Clínica Angloamericana Clínica Miraflores (ginecología y cuidado intensivo neonatal, excepto diagnóstico oncológico)		1 día de Hab 70%
<b>Reembolsos 1</b>	Reembolso <sup>1</sup> en Zonas alejadas de Provincia			Sin Copago 85%
<b>Reembolsos 2</b>	Reembolso <sup>1</sup> en Provincias			Sin Copago 85%
(1) Tarifa "A" del Tarifario Rimac (Disponible en la Web de Rimac: <a href="http://www.rimac.com.pe">www.rimac.com.pe</a> ) / El beneficio de reembolso esta sujeto a las mismas políticas y exclusiones que las atenciones por crédito. La atención médica a crédito incluye los honorarios de los médicos tratantes. Cualquier honorario adicional que fuese concertado directamente por el asegurado y su médico tratante constituye un acto privado sobre el cual Rimac no tiene ninguna responsabilidad, por lo que dicho honorario adicional no está cubierto por el plan de salud.				
ATENCIÓN HOSPITALARIA EN EXCESO A S/50,000*			Copago S/.	Cubierto al
<b>CREDITO</b>	Atención en el Perú al Beneficio máximo del plan Contratado (por hospitalización)			Sin Copago 100%
* En el caso de renovación la cobertura empezará nuevamente aunque exista algún afiliado hospitalizado, por lo tanto se cobrará coaseguro hospitalario.				
ATENCIÓN MATERNIDAD			Copago S/.	Cubierto al
<b>Parto natural y/o múltiple, control pre-natal y post-natal.</b>				
<b>RED 5</b>	Santa Isabel	SANNA Clínica El Golf		Sin Copago 85%
<b>RED 6</b>	Ricardo Palma	San Borja	San Pablo (Surco)	Sin Copago 75%
<b>RED 7</b>	San Felipe San Felipe-Sede La Molina(a) Montesur	Clínica Angloamericana Clínica Angloamericana-Sede La Molina(a) Clínica Miraflores		1 día de Hab 70%
<b>Reembolsos 1</b>	Reembolso <sup>1</sup> en Zonas alejadas de Provincia			Sin Copago 95%
<b>Reembolsos 2</b>	Reembolso <sup>1</sup> Provincias			Sin Copago 90%

(a) = Ambulatorio

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

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

La tabla 4 muestra la red de hospitales donde pueden ser atendidos los afiliados a la EPS "Rímac" en caso requieran del servicio de internamiento. Se observa que no está cubierto en un 100% el servicio que prestan, pero que cubre en una determinada proporción los gastos que se deriven de su atención. Esto quiere decir que el trabajador se hará responsable de abonar lo faltante con sus ingresos propios, por eso, el trabajador deberá conocer los gastos de cada servicio de manera oportuna.

Tabla 4.

*Programa de Control y Monitoreo frente al Covid-19*

Nombre del Programa	“Ejerciendo la responsabilidad social con los colaboradores frente al Covid-19”
Objetivo General	Desarrollar el seguimiento y monitoreo a los colaboradores con sospecha o confirmación de Covid-19, para brindarle el soporte que necesitan como una práctica de responsabilidad social hacia el grupo de interés interno.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar los mecanismos de atención inmediata a los colaboradores con síntomas de Covid-19 a fin de determinar su estado de salud.</li> <li>2. Monitorear el estado de salud de los colaboradores que dieron positivo al Covid-19 hasta su recuperación para asegurar el restablecimiento a la empresa.</li> </ol>
Justificación	<p>El virus del Covid-19 constituye una amenaza para la vida y la salud de los trabajadores, quienes se han visto afectados drásticamente en la forma de realizar sus labores y que viven con el permanente temor de infectarse y llevar a sus hogares el virus. A pesar de las medidas adoptadas en la empresa de transportes Allin Group-Javier Prado, nadie esta libre de contagiarse de este virus que se trasmite rápidamente en la población.</p> <p>Frente a la crisis sanitaria, el Ministerio de Salud aprobó lineamientos que deben cumplir los empleadores frente a la reactivación de sus actividades, siendo una de ellas la toma de pruebas rápidas o moleculares a los trabajadores que se reincorporen al trabajo o aquellos que estén en riesgo permanente de contraer el coronavirus. (CONFIEP, 2020)</p> <p>La empresa Allin Group-Javier Prado es respetuosa de las normas emitidas por las entidades reguladoras y cumple de manera consciente la responsabilidad social hacia su grupo de interés interno que son los trabajadores, velando por su</p>

	<p>bienestar individual y familiar. En tal sentido, frente a la sospecha de Covid-19 se derivará a la Clínica Preventiva ubicada en el distrito de Ate, con la cual se tiene convenio para que realicen la prueba molecular.</p> <p>En caso el colaborador resulte positivo al Covid-19, el Área de Bienestar Social se responsabiliza de realizar el monitoreo y seguimiento hasta certificar que se encuentre recuperado y pueda reincorporarse a la empresa. Además, se articula esfuerzos con el Área de Tópico y el Área de Seguridad Ocupacional para realizar campañas de salud dentro de la empresa a fin de monitorear permanentemente la salud de los colaboradores en general.</p>
<p>Actividades desarrolladas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establece un Plan de monitoreo y control frente al Covid-19 para brindar asistencia oportuna y asertiva a los colaboradores que presenten síntomas y de manera periódica para todo el personal en general.</li> <li>• Se comunica la línea de ruta que deben seguir todo colaborador que tenga sospecha de tener Covid-19, la cual fue difundida por la página web de la empresa, su cuenta institucional en Facebook, en el mural de la Oficina de Bienestar Social, mural del estacionamiento de la línea de transporte.</li> <li>• Se manda a imprimir folletos informativos para repartir a los colaboradores y que sepan cómo actuar en caso de presentar síntomas de Covid-19.</li> <li>• En primera instancia se indica que se debe apersonar al Área de Tópico para que se le haga un chequeo de rutina y que completen la Ficha Sintomatológica de Covid-19.</li> <li>• La enfermera analiza la información y comunica al Área de Bienestar Social para que dé la orden que se realice la prueba molecular en la Clínica Preventiva al colaborador con sospecha.</li> </ul>

- La trabajadora social monitorea mediante llamadas al colaborador y a la clínica preventiva para conocer los resultados.
- En caso resulte positivo al Covid-19, se le orienta para que gestione su descanso médico en EsSalud y que reciba su tratamiento (medicinas) en el mismo centro.
- Se monitorea el estado de salud del colaborador mediante llamadas interdiarias para conocer sus progresos y síntomas.
- Se le orienta que en caso al término de los siete días aún persista el malestar, se acerque a gestionar la ampliación de otros siete días más, completándose los catorce días de descanso médico.
- Si aun el colaborador manifiesta que sigue sintiéndose mal y requiere más tiempo para su recuperación, entonces la trabajadora social tramita la otorgación de las vacaciones, para que tenga más tiempo de recuperarse.
- Terminado el espacio de tiempo asignado a su descanso, se pide al colaborador que pase por la Clínica Preventiva para pasar por una evaluación médica que asegure su buen estado de salud y se proceda a su reincorporación al trabajo.
- De otro lado, de forma periódica de manera mensual se realiza un control de la salud de los colaboradores a fin de descartar un posible caso de Covid, pero ya con proyección a todo el personal.
- Las campañas de salud se realizan en el patio del estacionamiento de la empresa de transportes, contando con la supervisión de la trabajadora social y la encargada de seguridad ocupacional.
- Al término de dichas campañas de salud se entrega una bolsa con mascarillas KN-95 (10 unidades) y un frasco de alcohol en gel de tamaño pequeño.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se motiva a seguirse cuidando a todos los colaboradores, respetando las normas de seguridad en el desarrollo de sus funciones.</li> </ul>
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Página web institucional</li> <li>✓ Fanpage</li> <li>✓ Folletos</li> <li>✓ Mural</li> <li>✓ Aviso impreso</li> <li>✓ Ficha Sintomatológica de Covid-19</li> <li>✓ Celular</li> <li>✓ Sillas</li> <li>✓ Mesa</li> <li>✓ Oxímetro</li> <li>✓ Termómetro digital</li> <li>✓ Tensiómetro</li> <li>✓ Toldo</li> <li>✓ Paquete de mascarillas KN-95</li> <li>✓ Frascos de alcohol en gel</li> </ul>
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Responsabilidad social</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Solidaridad</li> </ul>
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se fortaleció los lazos entre el Área de Tópico, Área de Bienestar Social y Área de Seguridad Ocupacional para apoyar y controlar la salud de los colaboradores.</li> <li>➤ Se brindó la asesoría y apoyo oportuno a los colaboradores con sospecha o diagnóstico positivo del Covid-19, recibiendo el agradecimiento de estos.</li> <li>➤ Se monitoreó de manera continua la salud de los colaboradores afectados por Covid-19, hasta certificar su estado óptimo para reintegrarse a sus actividades.</li> </ul>





Figura 10. Atención primaria en el Tópico de la empresa



Figura 11. Campaña de salud en el patio del estacionamiento

Tabla 5.

*Programa de Estilos de Vida Saludable frente a la pandemia*

Nombre del Programa	“Promoviendo adecuados estilos de vida saludable”
Objetivo General	Promover adecuados estilos de vida saludable en los colaboradores de la empresa Allin Group-Javier Prado para fortalecer su salud frente a la pandemia del Covid-19.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concientizar a los colaboradores sobre la práctica de adecuados estilos de vida saludable para reforzar sus defensas naturales frente a cualquier enfermedad.</li> <li>2. Establecer un rol de actividades orientados al desarrollo de estilos de vida saludable tanto dentro de la empresa como de manera individual.</li> </ol>
Justificación	<p>Las personas debido a las actividades laborales y obligaciones familiares tienden a dejar de lado la práctica de adecuados estilos de vida saludable que comprende tener una alimentación balanceada, realizar deportes, descansar adecuadamente, evitar el consumo de alcohol y dejar de fumar.</p> <p>En el caso de la empresa Allin Group-Javier Prado, se comprobó a través de una encuesta realizada por el Área de Bienestar Social que la mayoría de los trabajadores operativos no presentan adecuados estilos de vida saludable. En razón a eso se propone un programa que fortalezca adecuadas prácticas en los trabajadores operativos tanto dentro de la empresa como en su entorno familiar, para mantener un buen estado de salud que le ayude a hacer frente a las enfermedades.</p> <p>En estos tiempos más que nunca donde la pandemia del Covid-19 pone en peligro la situación de salud de aquellos que están sobre pesados o sufren de obesidad y aquellos que tienen una enfermedad crónica asociada como diabetes, hipertensión, entre otros; se hace necesario poner en marcha una serie de actividades que mejoren sus estilos de vida. Mediante la coordinación con el Área de Tópico se realiza charlas y</p>

	<p>dinámicas destinadas a la concientización de los trabajadores operativos, que además contribuirá a un mejor desempeño laboral.</p>
<p>Actividades desarrolladas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se invito a los colaboradores operativos al taller de estilos de vida saludable, el cual fue difundido en el mural del patio central con una semana de anticipación.</li> <li>✓ Se habilita una mesa, para colocar la muestra de los alimentos saludables, también se habilita las sillas suficientes para que se ubique a los participantes.</li> <li>✓ La trabajadora social apertura el taller y luego deja que la enfermera conduzca la explicación sobre una dieta saludable y la prevención de enfermedades.</li> <li>✓ Mediante la dinámica de la rueda saludable se pide a algunos colaboradores que tiren de ella y según la categoría que le toque deberá nombrar un alimento de dicho tipo y señalar sus beneficios.</li> <li>✓ Luego la trabajadora social explica sobre la necesidad de ejercitarse y las actividades que proponen para realizarlo dentro del entorno laboral.</li> <li>✓ Se toma nota de las sugerencias dadas por los colaboradores, luego se determina por votación dos de ellas que resulten más importantes.</li> <li>✓ Luego se entrega una hoja con el formato de una tabla donde los colaboradores colocan las actividades y cantidad de horas dedicadas al descanso, también escriben los tipos de alimentos que consumirán durante la semana.</li> <li>✓ Se pide al azar que algunos de ellos nombren lo que programaron para cultivar adecuados estilos de vida saludable.</li> <li>✓ Se les entrega una cartilla con información importante de los puntos tratados en el taller.</li> <li>✓ La trabajadora social se compromete a gestionar y publicar los horarios para el desarrollo de las actividades saludables</li> </ul>

	elegidas por los colaboradores para ejecutar en el entorno laboral, siendo estas los partidos de futbol y la implementación de un gimnasio para los colaboradores.
Recursos utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mural</li> <li>✓ Aviso impreso</li> <li>✓ Sillas</li> <li>✓ Mesa</li> <li>✓ Cartilla informativa</li> <li>✓ Rueda Saludable</li> <li>✓ Alimentos diversos</li> <li>✓ Mantel</li> <li>✓ Ficha de actividades saludables</li> <li>✓ Pizarra acrílica</li> <li>✓ Plumones de pizarra</li> </ul>
Actitudes desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad social</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> <li>✓ Participación activa</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Seguridad</li> </ul>
Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se logro la aprobación del presupuesto necesario para implementar un gimnasio dentro de la empresa.</li> <li>✓ Se desarrollo cada fin de semana el campeonato de fulbito, por turnos diferentes, cada equipo adopto un nombre que lo representa.</li> <li>✓ Los trabajadores presentaron otras elecciones más saludables en su alimentación, las cuales se evidencia en su menú que llevan o compran.</li> </ul>



Figura 12. Taller de estilos de vida saludable



Figura 13. Dinámica de la rueda saludable

## 2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

El propósito del puesto de la trabajadora social en el Área de Bienestar Social se orienta a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan al desarrollo integral del trabajador tanto en lo laboral, emocional y personal. Constituyendo una fuente de apoyo primordial para que los trabajadores alcancen su bienestar y una adecuada calidad de vida laboral.

Según Flores y Cruzado (2018), las funciones del Trabajador Social se enmarcan dentro del método profesional, entendido como un *“proceso lógico y sistemático que orienta el quehacer profesional, caracterizado por la dirección, prevención, control y cambio de situaciones problemáticas concretas con la participación deliberada y protagónica de las personas implicadas en el proceso”*. (p. 444)

En efecto, la trabajadora social desarrolla sus funciones de manera organizada, considerando la participación de todos los miembros implicados en la empresa, para lograr la satisfacción laboral en los trabajadores y también para asegurar una relación recíproca de beneficio entre la empresa y los colaboradores. Siempre gestionando cambios significativos que permita el desarrollo de una adecuada dinámica organizacional, para una relación duradera, donde ambas partes se vean beneficiadas y cumplan con sus objetivos propuestos.

El Trabajador Social realiza sus funciones de acuerdo con el campo de acción donde se desenvuelve, pero en general sigue una estructura básica en cualquiera de las áreas: (Flores y Cruzado, 2018)

- ❖ Detecta problemas, necesidades y centros de interés que son significativos para la población trabajadora.
- ❖ Analiza a fondo la situación problemática laboral.
- ❖ Realiza el diagnóstico situacional y socializa la información.
- ❖ Programa actividades de intervención para dar solución al problema
- ❖ Ejecuta la intervención haciendo uso de técnicas e instrumentos sociales
- ❖ De forma conjunta con los usuarios evalúa su grado de asertividad en la conducción de los casos o grupos.

Los procesos anteriores están inmersos en el desarrollo de cualquier función que lleve a cabo en la empresa el profesional en trabajo social, quien debe ser muy perceptivo y observador para identificar las necesidades y problemática interna que tiene impacto en el desarrollo de las actividades de los colaboradores. De allí la importancia de realizar un diagnóstico previo, para saber cómo abordar el problema.

Al momento de diseñar las propuestas de solución y programas de intervención, debe exponerlo ante los directivos para dar a conocer la importancia de su ejecución, además plantear claramente los objetivos para alcanzar el convencimiento y comprensión de los involucrados. Después de su ejecución debe conocer el grado de satisfacción, las actitudes y competencias adquiridas para ver el impacto directo sobre el grupo de participantes.

Dentro de la empresa de transportes Allin Group, la trabajadora social asume las siguientes funciones:

- ❖ Función preventiva: realizando la derivación de los trabajadores para que se realicen la prueba molecular con una clínica de convenio, de esta manera se cerciora y reduce el peligro de contagio en los demás colaboradores.
- ❖ Función promocional: mediante el desarrollo de capacitación para que adquieran nuevas capacidades y competencias el personal de la empresa que facilite su trabajo dentro de esta, en un ámbito de confianza, armonía y seguridad.
- ❖ Función asistencial: planificar y organizar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los trabajadores, como por ejemplo frente a una enfermedad, gestionar la asignación de un dinero para el colaborador enfermo ya sea mediante la colaboración de todo su grupo de trabajo o por el subsidio o bono de parte de la empresa.
- ❖ Función informativa: consiste en brindar la orientación completa y oportuna sobre los derechos y beneficios con que cuenta el trabajador, cada vez que este lo solicite o de forma general mediante una charla informativa para que estén enterados.
- ❖ Función administrativa: consiste en la elaboración de documentos que informe sobre las actividades desarrolladas, elaboración y diseño de programas de intervención, completar los instrumentos de gestión social.

Tabla 6.

*Competencias funcionales del trabajador social*

Competencias funcionales	Descripción
Realizar diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnósticos de necesidades de capacitación, formación y entrenamiento.</li> <li>• Identificación de necesidades de bienestar, con el propósito de formular planes y programas.</li> <li>• Realización de diagnósticos socioeconómicos de los colaboradores y sus familias.</li> <li>• Evaluación de impacto de los programas ofrecidos por la empresa para sus colaboradores y familia</li> <li>• Elaboración del diagnóstico situacional</li> </ul>
Atender, orientar y hacer seguimiento a los casos de colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de redes de apoyo psicosocial.</li> <li>• Realizar seguimiento de caso.</li> <li>• Atención de las necesidades e inquietudes específicas de los colaboradores en beneficio del desempeño de sus labores.</li> <li>• Atención a la problemática familiar promoviendo procesos de desarrollo personal y familiar.</li> </ul>
Administrar el talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la vinculación al sistema general de seguridad social.</li> <li>• Coordinar los programas de inducción y reintegración de los colaboradores.</li> <li>• Coordinar el proceso de selección y vinculación, asegurando la contratación del mismo bajo las condiciones definidas por la normatividad y las políticas empresariales.</li> <li>• Acompañamiento para el mejoramiento de la calidad de los procesos de gestión humana.</li> <li>• Realizar las visitas domiciliarias para la selección de candidatos.</li> </ul>
Diseñar, coordinar, ejecutar y gestionar los programas de bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar los planes y procesos de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Diseño del programa de preparación para el retiro laboral de colaboradores próximos a pensionarse.</li> <li>• Diseño, ejecución y evaluación de programas de desarrollo y capacitación.</li> <li>• Ejecutar los programas de desarrollo humano para los grupos poblacionales de la empresa.</li> <li>• Liderar los espacios que permitan fortalecer las competencias en los empleados como toma de decisiones, trabajo en equipo y liderazgo.</li> <li>• Gestionar ante las entidades de seguridad social las opciones que contribuyan al cumplimiento de los programas de bienestar para preservar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.</li> </ul>
Liderar el componente de responsabilidad social empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegado/a de la responsabilidad social en relación con la comunidad, los clientes, proveedores y medio ambiente.</li> <li>• Liderar la interacción de la empresa con su entorno inmediato formando la imagen corporativa y la responsabilidad social.</li> </ul>
Participar en los procesos de evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el desempeño de las personas promoviendo su desarrollo.</li> <li>• Evaluar el plan de mejoramiento.</li> </ul>

Fuente: Chaparro y Urra (2014)



## CAPITULO III

### FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

#### 3.1. Teoría y la practica en el desempeño laboral

Las teorías que sobre la acción social existen son productos del entorno en el que se desarrollan; teorías que a su vez influyen en dicha realidad, por cuanto afectan a lo que la gente dice y hace en la dinámica social, a las actitudes sociales, a sus ideas y a sus valores. Es decir, las teorías del trabajo social se crean y originan a partir de su praxis, mediante la confirmación de nuevos resultados sean estos positivos o negativos, se van tejiendo nuevos constructos y postulados teóricos que se comunican a la comunidad científica de trabajadores sociales, para que sean tomados en cuenta a la hora de intervenir con los grupos sociales de interés.

Según Payne (2002) el trabajo social se construye socialmente a través de las interacciones con los clientes, a través de su formación como ocupación dentro de una red de profesiones afines y a través de fuerzas sociales que lo definen. En tal sentido, las trabajadoras sociales tienen que conocer muy bien al grupo social con el cual desarrollan su actividad profesional, para identificar su problemática, necesidades, expectativas e intereses que requieren ser satisfechas.

La forma de delimitarlo adecuadamente es investigando teorías que expliquen dicho fenómeno social, sus causas, consecuencias y posibles soluciones, a partir de lo cual obtienen una mayor claridad del panorama y del rol que debe desempeñar en dicho contexto social. La trabajadora social desarrolla en su práctica cotidiana todos los conocimientos adquiridos en su formación profesional y cada vez lo va ampliando mediante la investigación social y los conocimientos compartidos con profesionales de su especialidad.

Las habilidades y competencias profesionales de las trabajadoras sociales se van construyendo en el ejercicio profesional, con el transcurrir del tiempo estos aumentan y se van actualizando acorde al contexto en que se presenta, las características de los grupos sociales, la innovación de nuevas técnicas sociales, etc.

Una trabajadora social es “competente” en la realización de una función o tarea, si esta es realizada de manera eficiente y eficaz. Desde la perspectiva educativa y de los aprendizajes, la competencia de la trabajadora social se define como una estructura psicológica compleja que supone la articulación de varios componentes o capacidades: saber, saber hacer, ser, que solo se logra si se quiere hacer (motivación) y se puede hacer (condiciones para ejercer las capacidades). (Celats, 2019)

Al respecto, la trabajadora social tiene que autoformarse permanentemente y demostrar en alto grado su capacidad y competencia profesional para dar solución a los problemas sociales. En la medida que se evidencia los cambios sociales positivos en el entorno que interviene, se acredita el desempeño laboral exitoso, afirmándose que posee las competencias profesionales adecuadas para ejercer el rol de transformación social.

Toda práctica asertiva en el entorno social se va fortaleciendo y encontrando un sentido a las teorías. Desde el enfoque de las competencias Bunk (1994; citado en Zabala, Marcano y Chávez, 2013) afirma que los profesionales deben demostrar competencias epistemológicas que son de tipo teórico; y otras competencias aplicadas que son de tipo prácticas, para realizar efectivamente su trabajo.

Tabla 7.

*Clasificación de competencias profesionales*

Competencia técnica	Competencia metodológica	Competencia social	Competencia participativa
Continuidad Conocimientos, destrezas y aptitudes	Flexibilidad Procedimientos	Sociabilidad Formas de comportamiento	Participación Formas de organización
Trasciende los límites de la profesión. Relaciona con la profesión. Profundiza la profesión. Amplía la profesión. Relaciona con la empresa.	Procedimiento de trabajo variable. Solución adaptada a la situación. Resolución de problemas. Pensamiento, trabajo, planificación, realización y control autónomos. Capacidad de adaptación.	<b>Individuales</b> Disposición al trabajo. Capacidad de adaptación. Capacidad de intervención.  <b>Interpersonales</b> Cooperación Honestidad Rectitud Altruismo Espíritu de equipo	<b>Capacidad de:</b> Coordinación Organización Relación Convicción Decisión Responsabilidad Dirección
<b>Competencias de acción</b>			

Fuente: Bunk (1994).

En el desarrollo del trabajo social llevado a cabo en una empresa de transportes se considera aspectos teóricos implícitos dentro del ejercicio profesional, cuatro tópicos claves que son: las competencias laborales, bienestar laboral, la gestión del talento humano y el trabajo social en el ámbito empresarial.

### 3.1.1. Competencias laborales:

Según la Organización Internacional del Trabajo (citado en Vargas et al., 2009), las competencias laborales vienen a ser la capacidad para llevar a cabo una actividad laboral designada por la organización, en un nivel óptimo de desempeño, donde se articulan los conocimientos técnicos, las habilidades cognitivas y actitudes, además de incluir de manera transversal los valores y la ética, de tal forma que el colaborador pueda desempeñarse de manera socialmente responsable dentro de su ámbito laboral con su entorno y respondiendo a los objetivos institucionales.



Figura 14. Elementos de las competencias laborales (Quiroa, s.f.)

Los trabajadores de las organizaciones deben demostrar que poseen las competencias necesarias para llevar a cabo eficientemente sus funciones, sin necesidad de ser supervisados todo el tiempo, cuidando en todo momento de su seguridad en el trabajo y que las tareas que realizan cubran las expectativas para la que fueron

contratados. Pues la empresa tiene plena confianza en un adecuado desempeño laboral que lleve a cumplir las metas institucionales alineadas a las metas personales de sus colaboradores.

Cuando se evidencia que no existe el beneficio recíproco y se diagnostica una falta de competencias para desarrollar el trabajo encomendado, la organización mediante el departamento de recursos humanos y bienestar social están obligados a desarrollar capacitaciones, inducciones, sensibilización en los trabajadores del área en donde se presenta la problemática para revertir este fenómeno y coadyuvar a una adecuada dinámica organizacional. De ser el caso individual, tendrá que gestionarse el caso de manera específica, buscando conocer la problemática del colaborador, para poder ayudarlo a superar el problema.

Las competencias laborales son el conjunto de capacidades, innatas o adquiridas, generales o particulares, que son necesarias por parte de un trabajador para desarrollarse en un determinado puesto. Las competencias laborales se pueden también explicar, como la distinción que caracteriza a las personas que ejecutan una labor específica. En tal sentido, se puede establecer comparaciones e índices de rendimiento laboral a partir de las demostraciones de efectividad para dar solución a los problemas de su área. (Delpueche, 2021)

Cuando un colaborador ingresa por primera vez a la organización se le debe informar de las funciones a desarrollar y los indicadores de medición que evalúan su desempeño en el puesto, para que tenga claro cuáles son las expectativas de la empresa sobre él. También el área de recursos humanos y bienestar social deberán inducirlo al desarrollo eficiente del trabajo e informarle de las reglas de trabajo y los beneficios que les corresponde.

### *3.1.2. Bienestar laboral*

El bienestar laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados. Así mismo dicho concepto se

relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización. (Castañeda, Betancourt, Salazar y Mora, 2017)



Figura 15. Áreas que involucra el bienestar laboral (Ministerio de Educación de Colombia, 2007)

La Figura 15, consolida la teoría de Castañeda et al. (2017) quienes sostienen que gracias al bienestar laboral se garantiza la calidad de vida laboral, que tiene que ver directamente con la gestión del clima organizacional, gerencia del cambio, cultura organizacional, desarrollo de la carrera profesional, plan de incentivos. Para asegurar el bienestar laboral, el Área de Bienestar Social de las empresas deben diseñar programas de beneficios y protección social al trabajador, que incluyan actividades de recreación, formación continua y seguridad/salud en el trabajo.

Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), sostienen que el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal de los colaboradores, contribuyen al bajo nivel de estrés y fomenta la adherencia a las organizaciones. Al respecto se infiere que el bienestar laboral es importante para que los colaboradores permanezcan en la empresa, busquen dar lo mejor de sí mismos sin caer en el cansancio, se identifiquen con las metas institucionales de la organización.

El bienestar laboral es un indicador de las buenas relaciones entre el colaborador-empresa, que promueve un clima adecuado entre sus miembros y permite que los trabajadores se sientan a gusto dentro de la organización, dando lo mejor de sí en el desarrollo de sus funciones. En la medida que los colaboradores perciban su bienestar laboral se sentirán más comprometidos con la organización, evidenciándose en un desempeño óptimo.

El bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa. Al hacer referencia al bienestar laboral, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también el bienestar emocional que hace sentir bien a las personas y están contentos con lo que hacen. (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España, 2019)

Al respecto, se debe enfatizar y promover el bienestar laboral para que el clima dentro del entorno laboral sea positivo, se generen relaciones favorables entre sus integrantes, que beneficie a su salud psicológica. Cuando los colaboradores perciben que su ambiente laboral es adecuado y armonioso se esmeran más en los resultados que buscan conseguir. Además, se previene de trastornos psicológicos como el estrés laboral y la ansiedad.

### 3.1.3. Trabajo social en el ámbito empresarial

El trabajo social en las empresas de acuerdo a Herrera (2004), lo describe como la tarea de identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la organización y de los empleados desde una perspectiva integral que considera los aspectos psicológicos, económicos y sociales con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable (p. 205).

Al respecto, los trabajadores sociales deben saber reconocer y observar la problemática interna de la organización para plantear soluciones inteligentes y efectivas que conduzcan al crecimiento integral. El compromiso y participación de todos los involucrados serán imprescindibles para alcanzar el bienestar y éxito laboral.

Actualmente se escucha hablar con frecuencia del salario emocional que no es otra cosa que los incentivos no económicos que ofrece una organización a sus colaboradores con el fin de mejorar la motivación y compromiso. Para ello, centra su atención en la satisfacción de las necesidades personales, familiares y profesionales de los trabajadores. Entre los tipos de salario emocional más valorados por los trabajadores consta flexibilidad en el horario y lugar de trabajo, el trabajo en equipo, el desarrollo profesional y una vida saludable. (Gestión, 2019)

En tal sentido, el trabajo social debe gestionar una serie de programas de beneficios que satisfagan las necesidades afectivas de los colaboradores, debiendo estar a la altura de las expectativas que estos tienen. Para eso se debe gestionar adecuadamente el talento humano, maximizando sus posibilidades de desarrollo laboral y que se sienta reconocido por sus compañeros y superiores.

Tanto el Área de Bienestar Social como el Área de Talento Humano velan por el bienestar de los colaboradores, realizando la planeación, organización, dirección y control de las actividades que conduzcan al crecimiento profesional, social y familiar. Para el desarrollo efectivo de esta función se debe trabajar articuladamente en favor de la gestión del talento humano.

El principal objetivo del trabajador social debe ser asegurarse que los colaboradores con talento y capacidades destacadas sean la principal fortaleza de la empresa, impulsando un mayor crecimiento y bienestar. Destacándolos como modelo para que los demás compañeros de trabajo busquen superarse cada día y generar cambios positivos en la organización.

Mediante actitudes empáticas, habilidades comunicativas, habilidades de gestión se debe buscar la satisfacción de los recursos humanos, quienes deben percibir los esfuerzos y la preocupación que tiene puesta la organización sobre ellos. A través de la interacción, la experiencia y la problemática que se va dando en la dinámica organizacional, se deben ir mostrando soluciones acordes para cada situación, fortaleciendo los vínculos afectivos e identidad institucional.



Figura 16. Objetivos del trabajador social en la gestión del talento humano (Chaparro y Urra, 2014)

#### 3.1.4. Antecedentes sobre el tema

##### a) Antecedentes Internacionales

Echeverri1 y Espitia (2020), realizaron un estudio en Colombia con el propósito de describir las afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero. El estudio tuvo enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, contando con una muestra d 50 operarios y líderes de la planta Cracking UOPII. Los resultados determinaron que los colaboradores perciben una gran utilidad de los planes de acción implementados por la empresa, al beneficiar directamente al recurso humano y al negocio, bajo las condiciones planteadas por el escenario anormal de la pandemia Covid-19.

Delgado y Medina (2020), realizaron un estudio en Colombia con el propósito de analizar el rol que desempeña el área de Recursos Humanos en el marco de la pandemia del COVID-19 por medio de un estudio de caso. El estudio fue de tipo cualitativo bajo la metodología de estudio de caso. La muestra estuvo constituida por siete colaboradores de la empresa Mabe con sede en sede en Bogotá. Concluyendo que



el área de RRHH tiene un rol muy importante en el acompañamiento, apoyo y orientación a los directivos de la empresa como a sus colaboradores en épocas de crisis sanitaria y la importancia de su papel radica en asegurar la salud física y mental de estos dentro de la organización.

#### *b) Antecedentes Nacionales*

Trujillo y Navarro (2021), realizaron un estudio en Lima con el propósito de establecer un programa para el desarrollo de una cultura de seguridad y salud en el trabajo en función a las necesidades laborales de los trabajadores de la empresa CORPSAE S.A.C. El estudio fue del tipo descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo constituida por 26 colaboradores de ambos sexos. Los resultados comprobaron que las estrategias de gestión para la mejora de la aplicación de la seguridad y salud en el trabajo en la empresa deben ser optimizadas enfatizadas en las habilidades de planificación, liderazgo y comunicación para reducir el peligro de contagio del Covid-19.

Quilia y Nolazco (2020), realizaron un estudio en Lima con el propósito de analizar los desafíos empresariales en las MYPES en tiempos de Covid-19, Perú, 2020. El estudio tuvo enfoque cualitativo, de tipo estudio de casos, considerando como muestra a 3 consultores empresariales y 3 empresarios. Concluyendo que los estragos de la crisis pandémica han repercutido fuertemente en la economía de las MYPES demostrando las deficiencias del empresario peruano, al no tener proyectado un plan de contingencias para situaciones similares o escenarios inciertos; representando un nuevo desafío que deben afrontar el sector empresarial para sobrevivir en tiempo de crisis sanitaria.

#### 3.1.5. Marco conceptual

Se define los términos básicos y/o palabras claves que forman parte del presente trabajo.

- **Beneficios sociales:** son aquellos derechos reconocidos a los trabajadores, que también son de carácter obligatorio y van más allá de las remuneraciones normales y periódicas que reciben por su trabajo, tales como afiliación al seguro

de salud, pagos extras, pago de utilidades, licencia por maternidad, etc. (Ministerio de Trabajo de Ecuador, 2014)

- Bienestar laboral: comprende la satisfacción del colaborador con la empresa para la cual trabaja, donde percibe que goza de calidad de vida laboral, que tienen que ver con un adecuado clima organizacional, una sólida cultura organizacional, reconocimientos y línea de carrera dentro de la organización. (Castañeda et al., 2017)
- Competencias laborales: capacidad para desarrollar una actividad laboral dentro de una empresa en un nivel óptimo de desempeño, donde se integran los conocimientos técnicos, las habilidades cognitivas y actitudes, coadyuvando al logro de los objetivos institucionales. (Vargas et al., 2009)
- Intervención social: proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales, a través de acciones con carácter preventivo y/o educativo principalmente, orientado a la transformación social. (Ander-Egg, 2017)
- Trabajo social: área laboral que promueve los principios de los derechos humanos y la justicia social, guiado por teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Disciplina que se interesa en resolver los problemas sociales y lograr la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de la sociedad. (Montoya, Zapata y Cardona, 2002)

### **3.2. Acciones, metodologías y procedimientos**

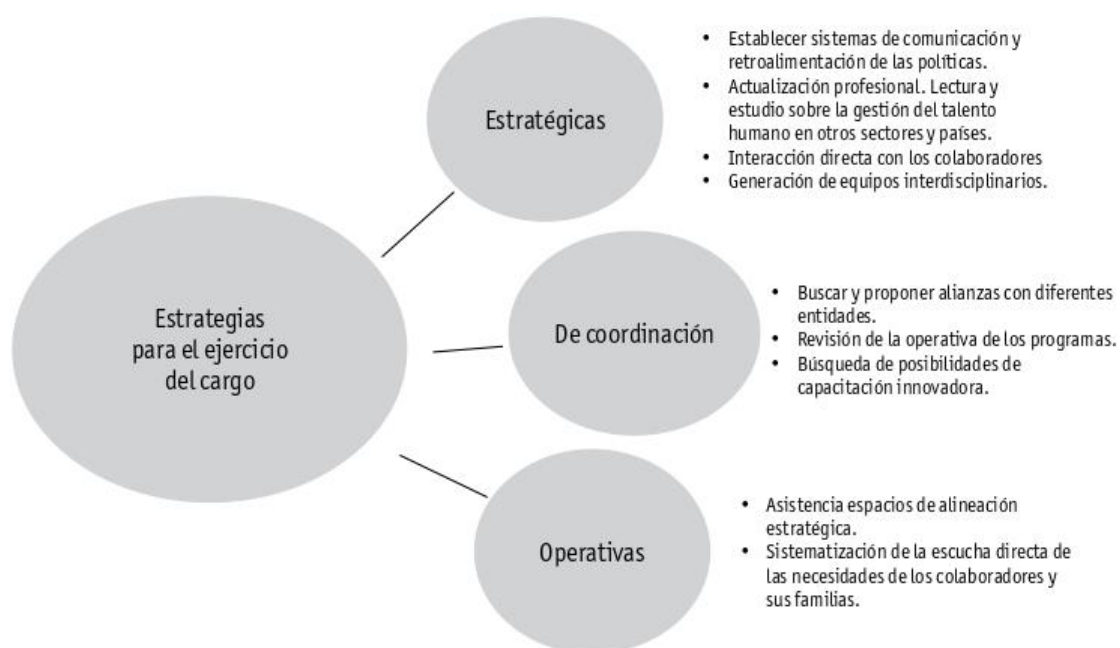
El Trabajo Social es una disciplina de las ciencias sociales que a través del uso del método científico no solamente conoce los problemas y necesidades sociales que tienen los diversos sujetos sociales a nivel individual, grupal y colectivo; sino que también a través de diversas estrategias de programación elabora propuestas de atención a dichos problemas y necesidades, promoviendo la organización y participación social. (Castro, Reyna y Méndez, 2017, p. 15)

Para que las propuestas de la trabajadora social resulten efectivas se debe poner en marcha una serie de acciones, estrategias, metodologías y procedimientos efectivos que conduzcan a los objetivos propuestos. Mediante una adecuada planificación y

organización de los recursos humanos, recursos financieros y recursos materiales se debe asegurar un buen resultado.

Las acciones deben ser coordinadas y parten del diagnóstico inicial de la realidad que presentan los trabajadores, buscando aplicar los mejores mecanismos o metodologías para coadyuvar a su satisfacción dentro de la empresa, esto implica una serie de procedimientos que se guía de los modelos de intervención social, tales como el modelo sistémico, modelo de intervención en crisis, modelo psicodinámico, modelo humanista.

Como parte del trabajo social organizacional con los recursos humanos se toma en consideración el desarrollo de ciertas estrategias específicas que se detallan a continuación: (Chaparro y Urra, 2014)



*Figura 17.* Estrategias del trabajador social en el ámbito organizacional  
(Chaparro y Urra, 2014)

Las acciones de tipo estratégicas, de coordinación y operativas permite desplegar una serie de funciones en el trabajo social con el propósito de lograr el bienestar de los colaboradores a nivel individual y familiar. Desde un enfoque integral que comprende el modelo sistémico, se busca alinea los objetivos personales con los objetivos organizacionales.

Los programas preventivos, formativos y de acompañamiento son importantes para cerciorarse del adecuado desenvolvimiento de los recursos humanos, más aún en tiempos de Covid-19 como se está viviendo se necesita reforzar la atención e intervención con los colaboradores a fin de mantener una buena comunicación y dar el apoyo social en caso resulten afectados por la enfermedad ellos mismos o algún miembro de su familia.

Depende de la gestión del Área de Bienestar Social para generar condiciones adecuadas que beneficien a los colaboradores, a través de la adopción de acciones pertinentes se dirige efectivamente los programas de intervención social. Al respecto las exigencias en el trabajo social organizacional han aumentado debido a esta nueva realidad en que se vive, debiendo generar ideas creativas e innovadoras en su ejercicio profesional, es así que se propone el siguiente programa de intervención orientado a la integración y bienestar de los colaboradores, para fortalecer los vínculos con la empresa Allin Group-Javier Prado, coadyuvando a la identidad institucional y crecimiento de todos los miembros de la organización.

Tabla 8.

*Propuesta de intervención para el bienestar integral de los colaboradores*

Nombre del Programa	“Contribuyendo al bienestar integral de los colaboradores”
Objetivo General	Ejecutar un plan de bienestar integral que alinee los objetivos personales con los objetivos institucionales para reforzar los vínculos de los miembros de la organización.
Objetivos Específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar y desarrollar actividades de complemento educativo, promoción de la salud y recreación que contribuyan a la mejora de las habilidades y aptitudes de los colaboradores y familiares.</li> <li>2. Lograr la integración de los colaboradores/familiares, desarrollando los diferentes programas y actividades, las cuales contribuirán en la mejora de la calidad de vida de cada uno de nuestros colaboradores y su entorno.</li> </ol>
Justificación	Los colaboradores forman parte de la familia Allin Group-Javier Prado, en la cual prestan servicio y donde interaccionan de manera frecuente

	<p>con otros compañeros de trabajo y superiores, donde no solo se busca tratar temas laborales sino también compartir experiencias, anécdotas y compartir momentos amenos.</p> <p>En tal sentido su vida laboral se integra con su vida familiar que son los dos entornos en los cuales se desarrolla y plantea sus objetivos para seguir creciendo en la sociedad, por tanto, la empresa en un acto de compromiso con sus trabajadores establece un plan de bienestar integral que vincule actividades en grupo entre compañeros y también integrando a sus familiares.</p> <p>Pensando en las necesidades más importantes de los trabajadores y en satisfacer estas, es que se desarrolla una serie de actividades que dura seis meses para lo cual se integra esfuerzos con diferentes áreas de la empresa.</p>
Metodología	<p>El modelo de intervención a utilizar es el sistémico, el cual enfoca su actuación en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales. Bajo este modelo se busca integrar la vida personal, con la familiar y laboral, satisfaciendo las expectativas de los trabajadores de alcanzar una adecuada calidad de vida laboral.</p> <p>El modelo sistémico se caracteriza en la intervención social por mejorar la interacción y comunicación de las personas con los sistemas que le rodean, coadyuvando a la mejora de las capacidades y competencias de las personas para solucionar sus problemas, fortaleciendo el vínculo con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades para que tengan una mejor participación social. (Vizcarret, 2007)</p> <p>Se considera apropiado usar el modelo sistémico para los fines que se persigue en el programa de bienestar integral, basado en integrar la vida familiar con la vida laboral, reforzando los <i>vínculos sociales</i> con estos sistemas. En la sociedad las personas se relacionan con los entornos más próximos que les conducen a tener una participación en los sistemas más complejos y amplios que se ubican en el macrosistema.</p>



Figura 18. Estructura del Modelo sistémico (Bronfenbrenner, 1986)

Actividades  
propuestas

- ✓ Se elabora el Plan de bienestar integral contando con la participación de los encargados del Área de Talento Humano, para luego sustentarlo ante el Directorio de la empresa.
- ✓ Se fija el cronograma y se hace difusión de las actividades a llevarse a cabo a través del fanpage, página web de la institución, invitación directa por parte de los jefes inmediatos y publicidad en el mural del estacionamiento central.
- ✓ Se solicita que se inscriban en la Oficina de Bienestar Social y se adquiere de manera programada los recursos que se requieran en las doce sesiones a llevarse a cabo (de manera quincenal), lo que encaja en los seis meses de duración.
- ✓ Se manda a imprimir invitaciones para que los colaboradores entreguen a las personas de su círculo familiar con las cuatro fechas establecidas.
- ✓ Se recoge evidencia de cada una de las sesiones de los talleres llevadas a cabo, como fotografías, grabación de videos que luego serán compartidas por el fanpage y página web de la empresa.
- ✓ Se motiva de manera permanente a los colaboradores a que participen en cada una de las sesiones, felicitando su participación al final de cada sesión.

- ✓ En ocasiones se cuenta con la participación de los directivos para reforzar los lazos con la empresa.



- ✓ Los tópicos a tratar son los siguientes, de los cuales se despenden dos talleres en cada caso:

1. “Juntos hacia la vía saludable”

Objetivo: Fomentar el cuidado de la salud a todos nuestros colaboradores a nivel personal y familiar, a través de diversos talleres, con la meta de generar menos índices de personal de riesgo en tiempos de pandemia.

2. “Pensando en tu seguridad y en el cuidado del medio ambiente desde casa”

Objetivo: Enseñar a las familias a través de actividades ecológicas y de seguridad, la importancia del mismo, generando que los miembros del hogar aprenderán a probar cosas nuevas y de esa forma poder pasar tiempo en familia.

3. “Aprendiendo en casa”

Objetivo: Fortalecer las destrezas, la imaginación y la creatividad, promoviendo el desarrollo de actitudes como la disciplina y el compromiso para lograr un acercamiento familiar.

4. “Cultivando las buenas relaciones en el trabajo”

Objetivo: Fortalecer las buenas relaciones en el trabajo entre todos los niveles jerárquicos, mediante una comunicación eficaz, la retroalimentación y el buen trato para lograr una cultura organizacional positiva.

5. “Buscando espacios de recreación laboral y familiar”

	<p>Objetivo: Promover espacios de socialización grupal entre los colaboradores de la organización y sus familias, a través de actividades de integración para mejorar su calidad de vida.</p> <p>6. “Identidad institucional y personal”</p> <p>Objetivo: Consolidar la identidad institucional, mediante la alineación de los objetivos personales con los objetivos de la organización, para mantener vínculos solidos que conduzcan al crecimiento de toda la organización.</p> <p>✓ Se elabora un informe al termino de cada sesión y un Informe General al término del programa.</p>
Materiales y recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fanpage</li> <li>✓ Página web institucional</li> <li>✓ Mural</li> <li>✓ Aviso</li> <li>✓ Invitaciones</li> <li>✓ Patio central del estacionamiento</li> <li>✓ Gigantografía para cada taller</li> <li>✓ Sillas</li> <li>✓ Toldo</li> <li>✓ Equipo multimedia</li> <li>✓ Pizarra acrílica</li> <li>✓ Plumones de pizarra</li> <li>✓ Papelería diversa</li> <li>✓ Hojas de colores</li> <li>✓ Limpatipo</li> <li>✓ Plumones de papel</li> <li>✓ Premios diversos</li> <li>✓ Buses</li> <li>✓ Gasolina</li> <li>✓ Instalaciones del Club recreacional</li> <li>✓ Almuerzos</li> <li>✓ Informes</li> </ul>
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad social</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Compañerismo</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Participación activa</li> <li>✓ Comunicación efectiva</li> </ul>
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboradores satisfechos con los programas desarrollados por la empresa Allin Group-Javier Prado, que se esfuerzan por seguir formando parte de la organización.</li> <li>✓ Mejores relaciones laborales y familiares que permitan acceder a un mayor bienestar y calidad de vida en los colaboradores.</li> </ul>

Tabla 9.

*Cronograma de la Propuesta de intervención*

N°	Talleres	Sesiones	Periodo 2022					
			E	F	M	A	M	J
I	“Juntos hacia la vía saludable”	1. Higiene y cuidado personal en tiempos de Covid	X					
		2. Prevención de enfermedades cardiovasculares	X					
II	“Pensando en tu seguridad y en el cuidado del medio ambiente desde casa”	3. Como salvar a tu familia ante una emergencia: terremotos e incendios.		X				
		4. Practicando las 3R: El rincón del Compostaje.		X				
III	“Aprendiendo en casa”	5. Aprendiendo a cocinar en familia ” tu receta del mes”			X			
		6. Conectando emociones: un espacio familiar			X			
IV	“Cultivando las buenas relaciones en el trabajo”	7. Comunicándonos efectivamente para el logro de los objetivos institucionales				X		
		8. Practicando el compañerismo en el trabajo				X		
V	“Buscando espacios de recreación laboral y familiar”	9. Paseo institucional con integración de las familias					X	
		10. Gincana familiar					X	
VI	“Identidad institucional y personal”	11. Fortaleciendo los valores institucionales						X
		12. Construcción del proyecto de vida personal alineado al trabajo						X

## CAPITULO IV

### PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

#### CONCLUSIONES

En base a la experiencia profesional desarrollada en el Área de En base a la experiencia profesional desarrollada en el Área de Bienestar Social de la Empresa Allin Group Javier-Prado se brinda las siguientes conclusiones.

1. El servicio profesional prestado se da en medio de una crisis sanitaria razón por la cual las funciones de la trabajadora social se han visto recargadas y destinadas mayormente a la orientación y monitoreo de los colaboradores para enfrentar la pandemia del Covid-19 en la empresa de transportes.
2. La asistencia y orientación brindada por la trabajadora social se enfoca principalmente en los colaboradores operativos como los conductores de los buses rojos e inspectores, gestionando diferentes beneficios sociales y programas para asegurar su bienestar integral frente al posible caso de enfermedad por el Covid-19 y de esta manera evitar el ausentismo y rotación laboral.
3. El Área de Bienestar Social coordina de manera permanente con el Área del Talento Humano, el Área de Seguridad Ocupacional y el Área de Tópico, para ejecutar un servicio integral de cuidado y protección de la salud de los colaboradores de la empresa de transportes; manteniendo activo todos los canales de comunicación a fin de brindarle una atención rápida y oportuna por la gravedad de la enfermedad del Covid.
4. Los programas de intervención social llevadas a cabo por el Área de Bienestar Social se basan en la función preventivo, promocional y asistencial; poniendo a disposición todos los recursos con que cuenta aprobados por los directivos de la empresa para dar el soporte necesario a sus colaboradores.

5. Entre los programas de intervención social más significativos se encuentra la capacitación sobre las medidas de seguridad en el trabajo, la charla informativa para la elección de una EPS que los ayude de manera inmediata en caso de enfermedad, el programa de control y monitoreo frente al Covid, la promoción de estilos de vida saludable; los cuales representan un apoyo directo a los colaboradores frente a la pandemia.
6. La experiencia profesional de la trabajadora social en el campo organizacional requiere de actitudes favorables para la orientación de los colaboradores, desplegando habilidades de comunicación, habilidades sociales y la empatía necesaria para comprender la difícil situación por la cual atraviesan los colaboradores infectados por el Covid.
7. La metodología de intervención en los programas desarrollados y en la propuesta planteada se basa en el modelo sistémico, articulando las políticas de salud del estado, las normas de seguridad en el trabajo y las buenas prácticas de los colaboradores para evitar enfermarse y así proteger a sus familias.
8. La propuesta de intervención social comprende actividades integradoras que benefician las relaciones organizacionales y familiares de los colaboradores, vinculando el mundo laboral con la vida familiar, donde se contempla actividades que favorecen a la calidad de vida del personal.

## RECOMENDACIONES

El desempeño laboral en el Área de Bienestar Social de la empresa de transportes Allin Group Javier-Prado permite establecer algunas recomendaciones para un adecuado desenvolvimiento en el campo organizacional privado.

1. La trabajadora social debe solicitar el requerimiento de un apoyo profesional a su área laboral para organizarse mejor en sus actividades y no caer en el estrés laboral por la recarga de actividades.
2. La trabajadora social debe seguir fortaleciendo la atención brindada a los colaboradores operativos e inspectores de la empresa de transportes, generando soluciones efectivas para asegurar su bienestar integral frente a la amenaza del Covid-19.
3. Las diferentes áreas de la empresa que tienen a cargo funciones para la conducción de los recursos humanos tales como el Área de Bienestar Social, Área del Talento Humano, el Área de Seguridad Ocupacional y el Área de Tópico, deben mantener acuerdos que aseguran el bienestar de los colaboradores en aras de evitar el ausentismo laboral.
4. La trabajadora social debe continuar ejecutando las funciones preventivas, promocionales y asistenciales; gestionando los recursos necesarios por parte de la empresa para dar el soporte necesario a los colaboradores que presenten situaciones difíciles tales como la enfermedad por Covid.
5. Los programas de intervención social enfocados en la prevención y orientación en caso resulte enfermo algún colaborador por el Covid, deben seguirse ejecutando con énfasis de manera presencial guardando el distanciamiento social o de forma remota.
6. Se debe practicar la empatía en el trato brindado a los colaboradores que requieren asistencia ya sea en el Área de Bienestar Social, Área de Tópico u otra de la cual

dependa obtener información para recibir una pronta atención en caso de enfermedad.

7. En la metodología de intervención sistémica se debe seguir fortaleciendo la atención a todo el colectivo de trabajadores, incluyendo a sus familias por ser una parte importante de ellos y que necesitan de la asignación de beneficios sociales para la tranquilidad del personal.
8. Se debe ejecutar prontamente la propuesta de intervención social de bienestar integral para los colaboradores, contando con el involucramiento activo de los miembros de la organización, desde los que forman el grupo directivo y los del grupo operativo, para asegurar el éxito.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg, E. (2017). Diccionario de Trabajo Social. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Aguirre, C., Vauro, M. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292-308.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: research perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742.
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N. y Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Castro, M., Reyna, C. y Méndez, J. (2017). *Metodología de Intervención en Trabajo Social*. México: Casa Editora Shaad.
- Chaparro, M. y Urra, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Tendencias & Retos*, 19(2), 27-44.
- Celats (2019). Capacidades y necesidades del Trabajo Social: Agenda para una ruta de impulso al desarrollo profesional. *Nueva Acción Crítica*, 5(1). Recuperado de <https://www.celats.org/17-publicaciones/nueva-accion-critica-5/156>
- Delgado, M. y Medina, L. (2020). Rol de Recursos Humanos en el marco de la pandemia del COVID-19 (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Delpueche, S. (2021, 2 de febrero). Competencias laborales más demandadas en 2021 para un proceso de reclutamiento [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>

- Echeverri, P. y Espitia, E. (2020). Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia. Recuperado de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6661/T010\\_770870\\_20\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6661/T010_770870_20_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, Y. & Cruzado, L. (2018). Funciones de Trabajo Social en empresa. *Sciéndo*, 21(4), 443-451. DOI: <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2018.049>
- Gestión (2019, 24 de junio). ¿Qué es el salario emocional y por qué es un buen incentivo para tener empleados felices? Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/salario-emocional-buen-incentivo-empleados-felices-nnda-nnlt-271035-noticia/?ref=gesr>
- Herrera, A. (2004). Trabajo Social en empresas. En M. Sánchez (coord.), Manual de Trabajo Social (pp. 205-215). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ministerio de Educación de Colombia (2007). Bienestar laboral. Colombia: MENC.
- Ministerio de Trabajo de Ecuador (2014). Banco de preguntas frecuentes. Beneficios sociales. Ecuador: GRE.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020, 11 de mayo). MTC: Conoce las nuevas reglas que los conductores, cobradores y usuarios deben cumplir para el transporte urbano. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/152530-mtc>
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España (2019). Bienestar laboral. ¿Qué beneficios tiene la promoción de la salud y el bienestar laboral en la empresa?. Recuperado de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>

- Montoya, G., Zapata, C. y Cardona, B (2002). *Diccionario especializado de trabajo social*. Medellín: Ed. Universidad de Antioquia.
- Payne, R. (2002). Community forestry and the politics of agrarian reform in the Chimalapas, Oaxaca. *Journal of Sustainable Forestry* 15(1), 39-51.
- Pérez, P. (s.f.). Una ruta de buses limpia y ordenada. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/especial/lima2034?i=2>
- Quilia, J. y Nolazco, F. (2020). *Desafíos en la gestión empresarial de las MYPES en tiempos de COVID-19, Perú* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Quiroa, M. (s.f.). Competencia laboral. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Trujillo, C. y Navarro, H. (2021). *Programa para el desarrollo de una cultura de seguridad y salud en el trabajo en la empresa CORPSAE S.A.C.* (tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.
- Vargas, F., Casanova, F. y Montanaro, L. (2009). El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Montevideo: Cinterfor.
- Vizcarret, J. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza Editorial.
- Zabala, C., Marcano, N. y Chávez, S. (2013). Enfoques para el diseño de competencias e inserción de las Tic en educación. *REDHECS*, 14(8), 160-183.





## ANEXO 1

## FICHA SINTOMATOLOGICA DE LA COVID 19



He recibido la explicación del objetivo de esta evaluación y me comprometo a responder con la verdad.

**EMPRESA:** ALLIN GROUP-JAVIER PRADO                      **RUC:** 20563472244

**APELLIDOS Y NOMBRES:**

.....

**DNI:** .....

**PUESTO LABORAL:** .....

**NUMERO DE CELULAR:** .....

Usted ¿Ha presentado alguno de los siguientes síntomas durante los últimos días?

Marca SI o No, según corresponda	SI	NO
Tos		
Contacto con personas con un caso confirmado a COVID-19		
Sensación de alza térmica		
Dolor de garganta		
Malestar general		
Cefalea (dolor de cabeza)		
Congestión nasal		
Diarrea		
Dificultad para respirar (señal de alarma)		
Perdida de olfato (anosmia)		
Perdida del gusto_(ageusia)		

Todos los datos expresados en la presente constituyen declaración jurada de mi parte.

He sido informado que de falsear u omitir información puedo perjudicar la salud de mis compañeros y la mía propia, lo cual constituye falta grave a la salud pública, asumiendo las consecuencias de ello.

LIMA.....de .....del 2020

Firma: .....

## ANEXO 2

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

"Año de la Universalización de la Salud"

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

Lima, 30 ABR 2020

## VISTOS:

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

## CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

LIMA, 30 ABR 2020

DALIA SUAREZ SALAZAR  
SECRETARIA GENERAL  
ESSALUD

www.essalud.gob.pe

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



"Año de la Universalización de la Salud"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LIMA, 30 ABR 2020

DALIA SUAREZ SALAZAR  
SECRETARIA GENERAL  
ESSALUD

www.essalud.gob.pe

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





"Año de la Universalización de la Salud"

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

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

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

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

**SE RESUELVE:**

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

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE.**



  
**ALFREDO R. BARREDO MOYANO**  
 GERENTE GENERAL  
 ESSALUD

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

LIMA, 30 ABR 2020

  
**DALÍA SUÁREZ SALAZAR**  
 SECRETARIA GENERAL  
 ESSALUD

**ANEXO 3****EMPRESA DE TRANSPORTES ALLIN GROUP**

## ANEXO 4

## ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR EL AREA DE BIENESTAR SOCIAL

