



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención de la Trabajadora Social en el Clima Organizacional del área

Operativa de la Empresa Truper Perú

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

**AUTORA**

Bach. Samaniego Cueva, Gabriela

**ASESORA**

Ruiz Vargas, Gladys

**Lima, Julio del 2021**

## DEDICATORIA

*A Dios, por otorgarme bienestar, fortaleza y por no dejarme decaer ante las adversidades; y sobre todo por permitirme alcanzar esta meta, la cual me llena de gran satisfacción personal y profesional.*

*A mis Padres, gracias por ser parte de este proceso, por estar a mi lado brindándome su apoyo, cuidados y cariño.*

*Este logro va dedicado al gran esfuerzo y confianza que ustedes depositaron en mí.*

*A mi hermana Erika, por enseñarme lo bonito que es nuestra carrera, y siempre compartir sus conocimientos, motivación para continuar en este largo camino profesional.*

## AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento de este proyecto va dirigido a Dios ante todo ya que sin las bendiciones y su amor todo hubiera sido muy diferente, también para mi docente Gladys Ruiz ya que con sus conocimientos me ayudó bastante estos 3 meses.

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto gracias a mis familiares y profesora porque me demostraron lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser basándose a normas y principios, agradezco también por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.



## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo describir la experiencia profesional de la trabajadora social en la gestión del clima organizacional en la empresa Truper Perú. En toda organización el área de recursos humanos y bienestar social tiene como prioridad velar por un clima laboral adecuado y en mantener un buen índice de personal estable.

En las empresas actualmente el clima organizacional es importante para asegurar la calidad de vida laboral en las empresas, por lo tanto, el Área de Bienestar Social debe gestionar mecanismos que les permita lograr el afianzamiento de las relaciones laborales y que garantice la estabilidad laboral del personal. Es importante poder realizar un acompañamiento constante en cada una de sus etapas de trabajo para asegurar que los trabajadores conozcan sus nuevas funciones, normas y procesos que deben asumir.

El ambiente laboral, es un espacio donde el trabajador desempeñara o llevan a cabo sus distintas funciones, y es fundamental que esta pueda mantener la satisfacción de los colaboradores como en su productividad, quiere decir que es importante convivir en un ambiente que genere seguridad, confianza y respeto, donde el equipo de trabajo también pueda mantener una comunicación asertiva entre los compañeros.

El Trabajo Social en las organizaciones, desarrolla la responsabilidad social con los colaboradores para que estos se sientan satisfechos en su entorno de trabajo y se afiancen los lazos e identidad institucional.

**Palabras claves:** bienestar social, clima organizacional, personal de operaciones, recursos humanos, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present work of professional sufficiency aims to describe the professional experience of the social worker in the management of the organizational climate in the Truper Peru company. In every organization, the area of human resources and social welfare has as a priority to ensure an adequate work environment and to maintain a good rate of stable personnel.

In companies today, the organizational climate is important to ensure the quality of working life in companies, therefore, the Social Welfare Area must manage mechanisms that allow them to achieve the consolidation of labor relations and that guarantee the labor stability of the personnel. It is important to be able to carry out constant monitoring in each of their work stages to ensure that workers know their new functions, standards and processes that they must assume.

The work environment is a space where the worker will perform or carry out their different functions, and it is essential that this can maintain the satisfaction of the collaborators as well as their productivity, it means that it is important to live in an environment that generates safety, trust and respect, where the work team can also maintain assertive communication between colleagues.

Social Work in organizations develops social responsibility with collaborators so that they feel satisfied in their work environment and institutional ties and identity are strengthened.

**Keywords:** social welfare, organizational climate, operations personnel, human resources, job satisfaction.

## 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	
1.1.1. Descripción del servicio	11
1.1.2. Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	31
1.1.3. Actividad general o área de desempeño	31
1.1.4. Misión, visión, valores y políticas de la empresa	32
 <b>CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA</b>	
2.1. Actividad profesional desarrollada	38
2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas	52
 <b>CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO</b>	
3.1 Teoría y la practica en el desempeño laboral	56
3.2. Acciones, metodologías y procedimientos	61
 <b>CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES</b>	
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	73

**ÍNDICE DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1. <i>Nivel de riesgo de exposición del personal de Truper en Perú</i>	28
Tabla 2. <i>Actividades de la primera sesión</i>	63
Tabla 3. <i>Actividades de la segunda sesión</i>	64
Tabla 5. <i>Actividades de la tercera sesión</i>	65
Tabla 6. <i>Actividades de la cuarta sesión</i>	66
Tabla 7. <i>Cronograma de actividades</i>	67
Tabla 8. <i>Presupuesto del Programa de intervención</i>	68



## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1.	<i>Productos de la Empresa</i>	12
Figura 2.	<i>Organigrama General de la organización</i>	14
Figura 3.	<i>Vista exterior del almacén F30-zona de descarga de contenedores</i>	29
Figura 4.	<i>Zona de ordenamiento y selección de mercadería del área de Distribución</i>	29
Figura 5.	<i>Detalles del uniforme del personal de Operaciones</i>	30
Figura 6.	<i>Implementos de Equipos de Protección Personal</i>	30
Figura 7.	<i>Ubicación geográfica de la empresa Truper Perú</i>	31
Figura 8.	<i>Filosofía 4G de la empresa Truper Perú</i>	32
Figura 9.	<i>Área de almacén de la empresa Truper</i>	36
Figura 10.	<i>Pasillos de Área de almacenamiento</i>	37
Figura 11.	<i>Área administrativa de la empresa</i>	37
Figura 12.	<i>Campañas de Salud de Control del Sobrepeso y Obesidad en la Empresa Truper</i>	40
Figura 13.	<i>Campañas de Salud Visual a los colaboradores de la Empresa Truper</i>	41
Figura 14.	<i>Entrega de Información sobre Programas de Salud</i>	45
Figura 15.	<i>Flujo de atención por Covid-19 en la empresa Truper</i>	50
Figura 16.	<i>Celebración por el día de la Madre</i>	53
Figura 17.	<i>Celebración de Cumpleaños</i>	53
Figura 18.	<i>Control de presión al personal de riesgo</i>	54
Figura 19.	<i>Pausas activas realizadas en el área de almacén</i>	54
Figura 20.	<i>Celebración del día del Padre en Truper</i>	55
Figura 21.	<i>Premiación al colaborador que participo en el concurso de Halloween</i>	55



## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el espacio o ambiente donde los colaboradores realizan sus funciones laborales para poder cumplir los objetivos de la empresa, por lo tanto, es importante identificar los factores que pueden perjudicar al buen desarrollo de estas actividades externas o internas.

El éxito de una empresa no va depender solo de los ingresos que puedan generar, son varios los factores que contribuyen y comprenden a un buen desarrollo laboral. Actualmente las organizaciones se enfrentan a grandes retos que provocan innovación, bien sea por tendencia o por un incremento de productividad, esta reforma nos lleva a importantes conclusiones en los trabajadores, en algunos de manera positiva y en algunos casos como una nueva adaptación, quizá algo compleja, sin embargo otros lo interpretan como una amenaza y evidencian una resistencia al cambio, lo que genera disconformidad al ambiente y por resultado un clima organizacional inestable, esto puede generar una alta rotación, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, ausentismo, síntomas que representan una satisfacción laboral nula.

Es importante fomentar en los trabajadores una cultura de valores que deben ser compartidos, brindándoles no necesariamente beneficios remunerativos sino confianza, seguridad a un buen desarrollo profesional que generen fidelidad y reconocimiento en ellos, de no ser el caso existirá poca comunicación, inestabilidad laboral, indecisión en la mayoría de los casos y por temor no suelen expresar su disgusto o incomodidad pero si se reflejara en su baja producción, actitudes negativas e inconformidad constante con los principios y lineamientos que están establecidos en el reglamento interno de cada organización, esto puede influir en los demás, generando conflictos entre los compañeros o un trato hostil con los jefes, es decir es una serie de aspectos o cualidades que se convierten en una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven estancadas sus posibilidades de crecimiento laboral o deseos profesionales.

En el área de Recursos Humanos y Bienestar Social nuestro objetivo principal es ser el principal soporte y que nos identifiquen como tal, realizando el seguimiento desde el inicio y transcurso de aprendizaje de las nuevas funciones que realizarán. Brindándole todas las herramientas necesarias como uniformes y EPPS que son necesarios para un

trabajo seguro y cómodo para ellos. Siempre informando sobre los beneficios sociales y corporativos que actualmente se encuentra en el cronograma de actividades que se realizan durante el transcurso del año. Generar y mantener una comunicación asertiva y permanente, creando confianza entre los colaboradores y el Área de Bienestar Social, que nos permita evidenciar de más cerca la realidad de la problemática en la organización.

Potenciar y capacitar a los colaboradores con el objetivo de que puedan lograr sus retos personales y metas en el ámbito laboral, así mismo desarrollar en ellos la capacidad de integrarse con los demás.



## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

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

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

TRUPER, es una empresa reconocida a nivel internacional en manufactura, distribución y comercialización de herramientas y productos para la industria ferretera. Los beneficios de las herramientas Truper es garantizar los resultados de tus trabajos serán fáciles de obtener. La empresa se concentra en asegurar que su herramienta cumpla sus objetivos de una forma más práctica y rápida.

Truper es la principal distribuidora que se dedica al almacenamiento de herramientas y accesorios ferreteros, desarrolla actualmente sus operaciones en el centro logístico BSF, en el pasaje “E” Sur rampa 62, ubicados en la Panamericana Sur Km 38, Punta Hermosa. La organización considera a la persona humana como el recurso más importante y valioso, motivo por el cual se comprometen en velar que todas nuestras actividades y procesos se desarrollen de manera efectiva, adoptando todas las medidas posibles y razonables para asegurar la salud, vida y bienestar del personal de trabajo.

Truper, son fabricantes y distribuidores de la marca de herramientas y accesorios ferreteros más grandes de Latinoamérica. La historia inicia en 1962, fabricando productos que están bajo las marcas “herramientas nacionales”. Para el año 1964, debido a la alta demanda se trasladan a Neulcapan Estado de México, en un almacén de 1,000 metros cuadrados. En 1971 se une toda la línea de productos en Truper Temper y ese mismo año se incluye una segunda fábrica en el Distrito Federal. En 1975 se deshace la alianza con la empresa norteamericana y se introduce la marca TRUPER para reemplazar a TRUPER TEMPER e inician las exportaciones a Centro América, a inicios del año 1997.

TRUPER inicia con premios internacionales. En todo Latinoamérica su crecimiento fue rápido, convirtiéndola actualmente como los fabricantes de herramientas más grandes de esta región. La marca TRUPER, tiene actualmente en sus

catálogos más de 11,000 productos y están presentes en millas de ferreterías, tiendas y negocios de pequeño y gran alcance en el mercado.

Truper es una empresa comercializadora de productos, herramientas y accesorios dedicada a la venta mayorista a las principales ferreterías de todas las regiones de Perú de las marcas Pretul, Hermex, Foset, Fiero, Volteck, Klintek. Su origen es mexicano, la marca logró incluirse de manera positiva en el mercado ferretero y sin duda la más vendida en México y Latinoamérica. Trabaja con distribuidoras minoristas y mayoristas con los cuales también distribuyen otras marcas como herramientas Pretul, y los productos eléctricos de la marca Volteck, en grifería la marca Foset, en cerrajería la marca Hermex, en los productos de acero la marca Fiero y en productos de limpieza la marca Klintek.

Figura1.

*Productos de la Empresa Truper*

**Nuestras marcas son...**



			
			
Herramientas para uso profesional.	Productos eléctricos para el mercado ferretero.	Productos para grifería con sus 5 líneas que cubren todas las necesidades.	Productos de cerrajería con la más alta calidad y diseño.

Fuente: Empresa Truper Perú

En Truper tienen como objetivo principal, impulsar al éxito a las ferreterías, las entregas de los productos son rápidas, es lo que caracteriza a la organización y proporcionan una guía profesional, cuentan con una gran variedad de accesorios de calidad y precios muy competitivos que están en el mercado ferretero. Su sistema de envíos le permite abastecer a nivel nacional en Perú. Es por tales razones que es una empresa ferretera recomendada y respetada a nivel internacional y nacional.

El catálogo cuenta con un superior de 11,000 productos de fabricación importada, sin duda su dominio en el mercado ferretero es amplio y continua un liderazgo y aumento, ya que dentro de los proyectos de Truper es seguir una expansión en Norte América, Canadá, Europa y Asia. Es importante saber que Truper es el fabricante principal en el mundo de hachas; picos, carretillas y actualmente exporta a más de 60 países. Estas herramientas facilitan los trabajos de reparación, construcción y mejoramiento.

En Perú se distribuye actualmente a las grandes tiendas muy conocidas en el mercado ferretero, así como en pequeños negocios localizados a nivel nacional, entre las principales esta las Malvinas que ocupa todo el centro de Lima. En la Zona sur, norte entre las provincias que abastecen en grandes cantidades son Ayacucho, Puno, Arequipa, Cajamarca, Tacna, Tarapoto, Tingo María, Trujillo, Chimbote.

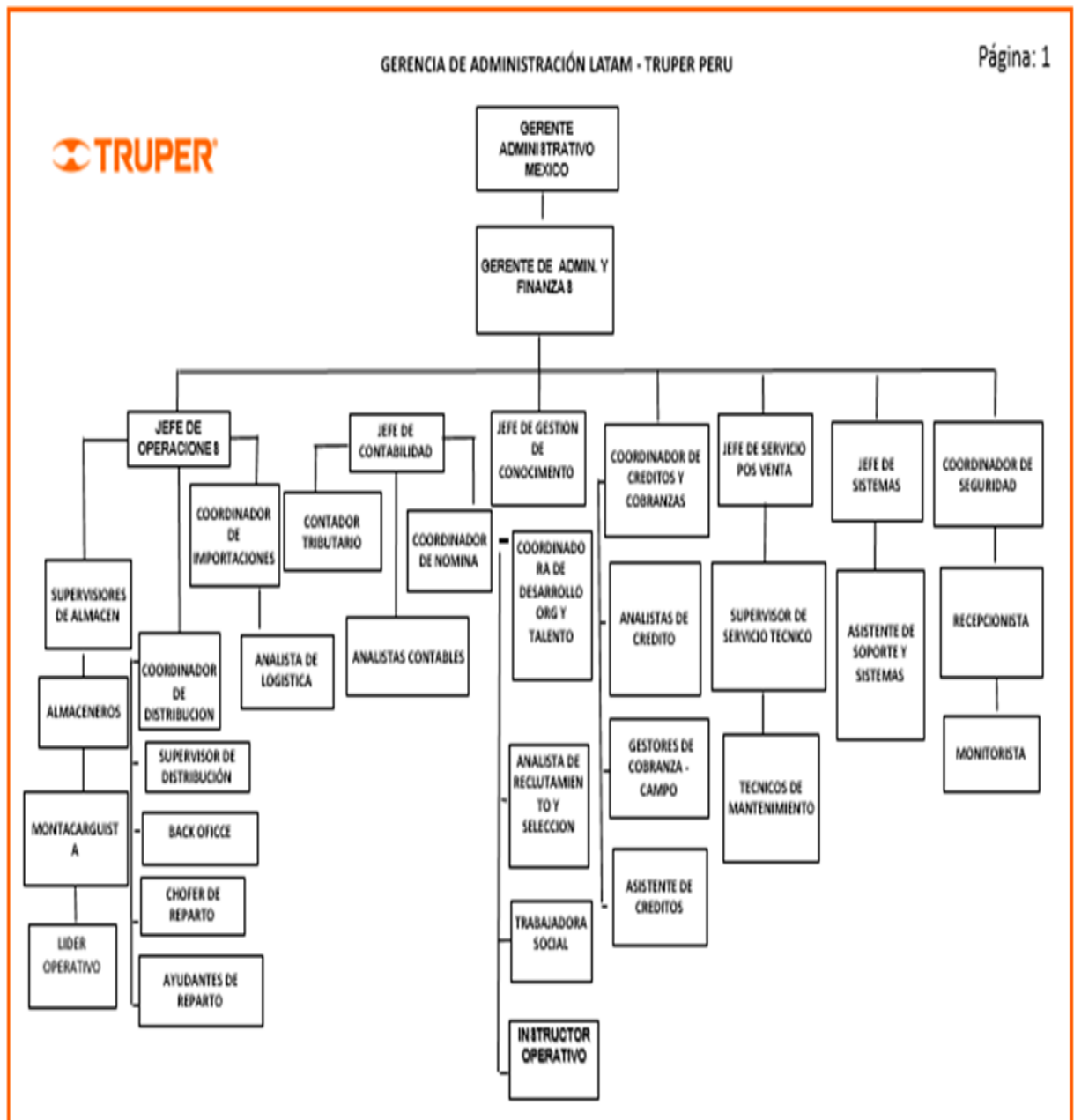
Truper cuenta con herramientas específicas para cada trabajo que realice el cliente, entre las más solicitadas, son las herramientas eléctricas portátiles de percusión o rotativas, maquinarias estacionarias, de banco o columna y todos los accesorios que necesites, que este acorde al proyecto que van a realizar van solicitando herramientas de construcción, equipos de soldadura o complementos como herramientas de medición, y en los equipos de protección personal y artículos de seguridad industrial.

Los productos son de gran calidad, resistentes que permiten que su uso sea eficaz en cualquier trabajo que se desee realizar. Truper brinda la oportunidad a los principiantes en el rubro ferretero para que puedan ser distribuidores y puedan ofrecer al mercado todo tipo de productos que ofrece la empresa. Su compromiso principal es ofrecer los mejores precios en el mercado, garantizar el mejor servicio de la mano de amables y expertos asesores que son los representantes de ventas que están localizados

en diferentes distritos y provincias a nivel nacional. La empresa Truper en Perú se conforma a nivel organizacional de la siguiente manera:

Figura 2.

Organigrama General de la organización



Fuente: Empresa Truper Perú

La empresa Truper está conformada de la siguiente manera, que se detalla a continuación:

### **1.- Gerente Administrativo**

Es el responsable de planificar, organizar los procedimientos de los sistemas administrativos y a la vez debe asegurar que se mantenga un flujo adecuado para que pueda facilitar las otras funciones de la empresa.

### **2.- Gerente de Administración y Finanzas**

Es el responsable de realizar, planear, organizar y administrar las actividades de la empresa donde debe realizar toma de decisiones en forma oportuna y confiable en beneficio de la empresa, creador de lineamientos de control, un análisis financiero, supervisar el cumplimiento de las políticas, crear sinergia con las demás áreas operativas para que pueda lograr el objetivo.

### **3.- Jefe de Operaciones**

Es el responsable de planificar, dirigir y asegurar la distribución de los recursos para que pueda lograr los objetivos trazados, su labor implica un rol determinante en la toma de decisiones, el control y seguimiento a la buena gestión de cada una de las funciones que realizan los colaboradores de almacén, además de verificar la buena gestión de productos y despachos a través de procesos automatizados para su buen seguimiento con la finalidad de evitar retrasos, dificultades, errores e inconvenientes que puedan presentarse en la logística.

- Desarrolla estrategias para la optimización de los procesos, realizando el seguimiento a las rutas y control a los productos que promoverá la identificación de las debilidades y fortalezas, ejecutando las estrategias para que puedan cumplir sus objetivos.
- Velar por la factibilidad de los procesos es decir que todas las actividades que están dentro de la logística que debe provocar aportes importantes al cliente y empresa.
- Evaluar si los procesos provocan algún tipo de valor significativo que merezca su continuidad o si deben ser anuladas.

- Observar y analizar los procesos establecidos que ayudan a examinar el rendimiento de todas las operaciones que realizan en el área de almacén, mediante los reportes que mensualmente realiza el área de distribución con esta información podrá obtener plenamente de lo que ocurre y que medidas debe considerar, como preventivas y correctivas.
- Debe buscar la manera efectiva para mejorar la productividad de su equipo en todos los sentidos, aplicando las evaluaciones constantes en las rutas de distribución, gestión de transporte para garantizar una entrega efectiva de los productos con la finalidad de generar experiencias satisfactorias a los clientes finales.

#### **4.- Supervisor de almacén**

Es responsable de coordinar, supervisar las actividades diarias que cumplan y superen las expectativas de rendimientos diarias y de aumentar la cuota de mercado general de la empresa.

- Organiza y lleva a cabo labores de mantenimiento, inventario y zona de almacenaje.
- Supervisar los pedidos que realizan en la zona de picking de jaula y pasillo ambos se consolidan para el procedimiento de facturación en donde el también mide el rendimiento y efectividad del facturador y de su embalador.
- Medir el rendimiento de los picadores, personas que surten el pedido solicitado por los clientes, cruza la información y realiza el reporte que especifica el avance y desempeño de cada colaborador de almacén.
- Determinar los formatos con el que van a trabajar para asignar las cargas de trabajo. Llevar un registro de las herramientas y accesorios para poder documentar la información necesaria y utilizar informes para prever la situación del almacén.
- Identificar áreas de mejora y establecer procedimientos y acciones de trabajo que deben ser innovadores o acomodar los existentes.
- Garantizar la precisión de los envíos y las operaciones que se realizan el inventario.



El desarrollo del inventario en el área de almacén se realiza trimestralmente con el fin de llevar el listado ordenado, detallado de los productos que almacena la empresa. Los accesorios están clasificados y medido en función a las características que presenta cada uno de ellos. El fin de realizar el inventario físico en el almacén es para verificar las existencias y cantidades con lo que figura en el registro o sistema informático de la empresa en un momento dado. Los principales objetivos de realizar un inventario son:

- Detectar, productos deteriorados o caducados.
- El stock obsoleto, tiene que ser muy controlado ya que el impacto directo en los costes de almacenamiento que ocupa un valioso espacio en la instalación.
- Identificar las desviaciones generadas por errores humanos y del sistema que son productos que se extravían, son pérdidas desconocidas generalmente producidas por robos u otros incidentes.
- Determina la metodología que dependerá del tipo de stock que se encuentra en almacén, se deben seleccionar que productos se van a someter al inventario y como se van a cifrar y organizar por zonas o por familias de productos.
- Preparar al equipo de operarios, es identificar el sector de almacén que se ha de inventariar y como utilizar las herramientas, y a las instrucciones que se deben considerar.
- Avisar a proveedores, paralizar las actividades de entradas y salidas del stock por lo que es necesario programar con antelación e informar a proveedores y clientes.
- Comprobación de las herramientas y recursos digitales y para realizarlo participan todo el personal por lo tanto capacita al personal administrativo mediante una charla corta donde se brinda los detalles importantes que se deben considerar para realizar un inventario más preciso y eficiente, brindándole celulares que cuentan con la aplicación.
- Tener un control idóneo y oportuno del inventario, permite incrementar las ganancias minimizando los costes de almacenamiento sin que ello afecte a los niveles de servicio de la instauración y mejorando el grado de satisfacción del cliente.

### **5.- Operarios**

- Se encargan de realizar el picking según a las instrucciones indicadas.
- Verifican el estado de la mercadería picada.
- Apoyan en la realización de inventarios. Responsables del buen uso de los recursos para realizar sus funciones. Las funciones pueden ir variando cada 15 días, y los horarios son rotativos por lo tanto contamos con un horario de turno diurno y nocturno.

### **6.- Montacarguista**

- Son los encargados de estibar contenedores, subir y bajar contenedores de los tratocamiones, deben registrarlo en el sistema, reportan al supervisor las fallas técnicas mecánicas que presente el montacargas llenando el checklist diario.

### **7.- Líderes operativos**

- Son el apoyo a la supervisión del equipo de trabajo responsable de optimizar los procesos.
- Gestionar para que la empresa cuente con los recursos internos necesarios para que puedan cumplir sus objetivos. Supervisar los procesos diarios, crear herramientas de medición que analizan la efectividad de lo externo e interno.

### **8.- Coordinador de Distribución**

- Es el responsable de dirigir y manejar el cumplimiento del despacho de los productos de la compañía, asegurar la entrega en tiempo y calidad.
- Coordina con el área comercial la atención a los pedidos que son de venta y establecer la planificación de entrega, coordina con el área de picking y packing la preparación de los pedidos de venta.
- Coordina con las áreas que corresponden para la emisión de guía de remisión y factura de pedidos de venta.
- Programa y coordina las rutas del despacho de las unidades que son tercerizados.
- Identificar la correcta distribución y asegurar que la mercadería sea correctamente embalada y que llegue en buenas condiciones al cliente.
- Verificar que se realice el correcto despacho dentro de los tiempos programados.
- Establecen indicadores de gestión para el área.

### **9.-Supervisor de distribución**

- Se encargan de organizar la recepción, almacenamiento y la entrega de bienes a los clientes o en los puntos de venta.
- Controlan la distribución más rentable de los productos y/o materias primas.
- Utilizan habilidades de gestión financiera y verifican los balances y analizan la obtención de beneficios y pérdidas, a la vez que realizan previsiones para controlar presupuesto de su área.

### **10.- Asistente de back office**

- Responsable de la logística y distribución.

### **11.- Chofer de reparto**

- Es el encargado del trabajo de carga y descarga en las instalaciones de clientes.
- Planifican la ruta, realizan el trámite necesario.
- Verificar que la mercadería este correctamente fijada para evitar cualquier daño o inconveniente durante el transporte.

### **12.- Ayudantes de reparto**

- Realizan la entrega de los productos a los clientes, responsable de organizar la entrega de los pedidos según la programación.

### **13.- Jefe de Contabilidad**

- Es el responsable de coordinar y supervisar los registros contables, y ajustadas a las normas contables vigentes.
- Coordinan y supervisan liquidaciones de haberes. Preparar y analizar a información contable-financiera.
- Elabora informes internos y externos relacionados a su área. Elaborar el presupuesto Anual y realizar el seguimiento. Dirige, planifica, organiza y controla la gestión contable de la empresa.

### **14.- Contador tributario**

- Es el responsable diseñar, gestionar y ejecutar estrategias económicas financieras de la empresa.

- Administra e identifica los riesgos financieros.
- Administra y supervisa los estados contables proyectados, el presupuesto y los sistemas de costos.

#### **15.- Analistas contables**

- Supervisar y contabilizar las transacciones diarias, apoyar en la elaboración de informes para la toma de decisiones del área de contabilidad.
- Responsable de administrar caja chica.

#### **16.- Coordinador de Nomina**

- Responsable de elaborar todo el cálculo integral de la nómina para que puedan realizar los pagos oportunos y correctos de todas las obligaciones fiscales y contractuales.

#### **17.- Jefe de gestión de conocimiento**

- El responsable de administrar y dirigir los procesos de recopilación de información en toda la organización para documentar informes, metodologías y bases de datos, realiza el monitoreo y la evaluación en la identificación, análisis de los resultados claves de los programas de la empresa.
- Contribuye en la creación, diseño y administración de herramientas y documentos operativos, programáticos para asegurar sus prácticas.

#### **18.- La Coordinadora de Desarrollo Organizacional y Talento**

- Es responsable de gestionar y realizar el seguimiento al plan anual de capacitación.
- Canaliza las necesidades con relación a los procesos e compensaciones y desarrollo del talento.
- Organizar las funciones de su equipo de trabajo, capacitarlos y gestionar su desempeño.
- Identificar las necesidades con el fin de coordinar con los encargados vinculados al procedimiento de nóminas.

### **19.- Analista de reclutamiento y selección**

- Encargada de realizar la prueba psicolaboral, programar y ejecutar entrevistas laborales con el fin de validar el perfil profesional de cada postulante.
- Gestionar las publicaciones de la búsqueda de personal mediante convocatorias de empleo en las diferentes bolsas de empleo y a la vez realiza el filtro curricular de acuerdo al perfil definida por cada puesto y área.
- Solicitar las referencias laborales y confirmar la relación de ingresos y coordinación para la ejecución de las inducciones.

### **20.- Trabajadora Social**

- Encargada de administrar los beneficios sociales y corporativos que mantienen los colaboradores dentro de la organización.
- Informar a los colaboradores sobre sus beneficios mediante una inducción al personal nuevo,
- Administrar los tramites de EsSALUD (Solicitud de Subsidios diferentes contingencias, validación de descansos médicos)
- Orientar y apoyar al personal sobre los tramites de afiliación, bajas y actualización de datos en EsSALUD.
- Orientación al colaborador para el cobro de lactancia por EsSALUD
- Realizar reportes de descansos médicos y subsidios mensualmente.
- Responsable de solicitar el reembolso de los subsidios por enfermedad común, accidente común, accidente de trabajo y maternidad.
- Realizar seguimiento a los casos covid-19 ante casos sospechosos o positivos.
- Recepción, validación y registro de descansos médicos.
- Intervenir con los jefes de cada área para los permisos de salud, citas y problemas familiares.
- Atención y orientación en los casos de accidentes de trabajo.
- Gestionar los tramites de renovación y seguimiento a los seguros sociales y particulares EPS, VIDA LEY y SCTR
- Brindar inducción sobre el área de bienestar social al personal nuevo y semestralmente a los colaboradores.
- Validar los reportes de consumos realizados en el concesionario CHARLOTTE
- Organizar Campañas de Salud para el área administrativo y almacén.

- Coordinar y Programar con el Medico ocupacional Charlas de salud, Charlas de Prevención sobre el Covid- 19, Pausas activas.
- Encargada de la distribución y entrega de uniformes al personal de almacén
- Organizar la celebración de cumpleaños mensualmente.
- Programación de citas médicas.
- Seguimiento a los casos de salud.

### **21.- Instructor Operativo**

- Encargado de monitorear y guiar al personal nuevo mediante capacitaciones e inducciones.
- Brindar apoyo a las necesidades que presentan el personal de almacén
- Reportar las faltas e inasistencias del personal al área de Recursos Humanos
- Verificar que el personal nuevo realice correctamente sus funciones asignadas.

### **22.- Coordinador de Créditos y Cobranzas**

- Se encarga de monitorear y cumplimiento de los procesos para brindar el crédito y recuperación de cartera, debe disminuir los riesgos crediticios y debe manejar una efectiva gestión de las finanzas, continuando con el lineamiento de los objetivos anuales que ya están trazados.

### **23.- Analistas de créditos**

- Brindan asesoría sobre los productos crediticios a los clientes nuevos y existentes, realizan el análisis preciso de la condición financiera del cliente.
- Recolecta, evalúa, analiza y por último elaborar un informe al detalle para cualquier irregularidad que haya sido encontrada.

### **24.- Gestores de cobranza**

- Encargado de controlar y gestionar la cobranza de créditos, recuperar la cartera de clientes, monitoreo y control de morosidad, provisión de la cartera.

### **25.- Asistente de créditos**

- El responsable de notificar a los clientes vía correo y telefónicamente los saldos pendientes de cancelación, envían las facturas y liquidaciones dentro del periodo

establecido.

- Analiza los estados de cuenta.
- Ejecutar la cobranza según acuerdos establecidos con el cliente, respetando plazos internos y de contrato según la evaluación crediticio.
- Conciliar con el cliente los saldos vencidos, y coordinar visitas periódicas según sea el caso.

#### **26.- Jefe de Servicio Post venta**

- Es el gestor de calidad y Medioambiental, representante de Prevención, asegurando reparaciones de calidad que son ajustadas en plazos de entrega.

#### **27.- El Supervisor de Servicio Técnico**

- Es el responsable de monitorear la calidad de servicio, realiza la revisión de desempeño de su equipo de trabajo, por periodo, prueba, cambio de cargo y anualmente de acuerdo a las políticas establecidas en su área.
- Analiza y elabora informes de acuerdo a los requerimientos e incidentes que ocurren con los clientes.

#### **28.- Técnicos de mantenimiento**

- Realizan la coordinación, control y ejecución de las funciones de prevención, calibraciones en los equipos e instrumentos, sistemas contra incendios.

#### **29.- Jefe de Sistemas**

- Encargado de asegurar la optimización y aprovechamiento de las capacidades internas en las actividades de desarrollo y mantenimiento de los proyectos de los sistemas de información, coordinar la correcta función del aplicativo de las reservas, mercadería que esta rackeada en almacén.

#### **30.- Coordinador de Seguridad**

- Encargado de coordinar el proceso de seguridad y salud en el trabajo de la organización de acuerdo al reglamento interno vigente aplicable.
- Realiza el diseño y ejecutar el plan de emergencias, velar por el cumplimiento de la política y el reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo, cumplir

con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Organización para poder mejorar los procesos continuamente.

- Debe garantizar el cumplimiento de la normatividad en cuanto a la seguridad.

### **31.- Recepcionista**

- Encargada de recibir a los visitantes, proveedores, personal tercero y dirigirlos correctamente a la persona adecuada, responder las llamadas telefónicas y manejar las consultas y proporcionar información correcta, gestionar correos, actividades de contabilidad, limpieza e higiene de los servicios higiénicos, kitchen, sala de reuniones.

### **32.- Monitorista**

- Responsable de verificar que las unidades de transporte salgan a ruta en cumplimiento a lo establecido, asegurarse que el personal operario este sujeto a los procedimientos de seguridad, ejecutar los protocolos de seguridad en caso se presente un caso o situación de riesgo, llevar un registro de desviaciones en que incurran las unidades de transporte

## **El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Truper Perú**

- Tiene como finalidad anunciar las medidas preventivas que deben ser adaptadas durante las actividades del personal en su labor de trabajo.
- Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y mientras mantengan un vínculo laboral directo o indirecto deben ser acatadas por los colaboradores de Truper.
- La prevención contra riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales requieren una acción general, la participación debe ser entre el empleador y los colaboradores con el fin de eliminar los motivos que generan tales accidentes y enfermedades.
- Es importante que todo colaborador desarrolle una actitud preventiva y menor tolerancia a los riesgos que existen en el trabajo, por acciones y condiciones inseguras a las que puede estar expuesta, es primordial cumplir con objetivo principal para que todos puedan retornar a su casa sanos y salvos todos los días.



- Se pretende asegurar que todo trabajo cumpla con las indicaciones de higiene y seguridad necesarias.
- El reglamento interno en Truper, se establece para que el desarrollo de los procesos administrativos, operativos y las actividades que son conexas en general, puedan adoptar una actitud preventiva previa al desarrollo de las mismas.

### **Los accidentes de trabajo**

- Son sucesos repentinos que puedan suceder por causa o por el trabajo y esta genere una lesión orgánica, invalidez o la muerte.
- El accidente de trabajo se produce durante la ejecución de funciones solicitadas directamente por el jefe directo o el empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad siendo fuera del lugar y hora de trabajo.
- Accidente leve, es considerado como cuya lesión debe ser evaluado por el médico ocupacional y el accidentado pueda dar a lugar a un descanso médico breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.
- Accidente Incapacitante, hecho cuya lesión, el resultado de la evaluación médica da lugar a una ausencia justificada al trabajo y tratamiento.

### **Según el grado de incapacidad, los accidentes de trabajo pueden ser:**

- Temporal, cuando la lesión genera en el accidentado la imposibilidad de trabajar; se otorga tratamiento médico hasta su plena recuperación.
- El parcial permanente, cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones del mismo y el total permanente es cuando la lesión genera la pérdida anatómica total de un miembro o de las funciones del mismo; se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.
- Accidente mortal, se considera cuando cuyas lesiones producen la muerte del trabajador para efectos estadísticos se debe considerar la fecha del deceso.
- Las actividades u operaciones industrial o de servicios desempeñadas por el empleador, en concordancia con la normatividad vigente.
- Las actividades, son procedimiento y acciones que se encuentran en alto riesgo, son aquellas que ocasionan una probabilidad elevada de ser el motivo directo de un daño a la salud de un colaborador por consecuencia a la función que realiza.

- Las actividades de alto riesgo se encuentran establecidas por la autoridad competente.

### **Capacitación**

- Consiste en transmitir conocimiento teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos y la seguridad y salud.

### **Las causas de los accidentes de trabajo**

- Son uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente, estos se dividen por:
  - Falta de control, se consideran a las fallas, ausencia o debilidades administrativas en la conducción de la empresa y en la fiscalización de la seguridad y salud en el trabajo.
  - Las causas básicas referentes a los factores personales, son a limitaciones o experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajo.
  - Los factores del trabajo, son las condiciones y medio ambiente de trabajo.
  - Organización, métodos, ritmo, turnos de trabajo y maquinarias, materiales, dispositivos de seguridad y los sistemas de mantenimiento, procedimientos, comunicación y ambientes.

### **El comité de seguridad y salud de trabajo en la empresa Truper**

- Es un instrumento bipartito y paritario que está formado por los principales representantes del empleador y de los colaboradores considerando las facultades y acciones previstas por las legislaciones y la práctica nacional.
- El comité es el responsable de aprobar y realizar el seguimiento del cumplimiento del Plan para la vigilancia, prevención y control de la covid-19 en el trabajo.
- Las condiciones y medio ambiente de trabajo son los elementos, agentes que tienen influencia en la generación de riesgos que afectarían la seguridad y salud de los colaboradores.
- Condiciones de salud, es un estado de bienestar físico y social que tiene una persona incluyendo el medio ambiente que lo rodea.

- Contaminación del medio ambiente de trabajo, es toda variación que afecta la calidad del aire, suelo y agua del ambiente de trabajo y estas puedan afectar la salud, integridad física y psíquica de los colaboradores.
- Cultura de seguridad o cultura de prevención, estos son los valores, normas de comportamiento respecto a la prevención de riesgos que existen en el trabajo que comparten los colaboradores de la organización.

### **Charla de seguridad**

- Es una información que se brinda a los colaboradores que están dentro de almacén con una duración de 5 a 10 minutos brindada por el monitorista, coordinador de seguridad, que tiene como objetivo analizar situaciones que pueden ser accidentes de trabajo.

### **Los incidentes laborales**

- Son hechos que se pueden dar en el horario de trabajo o que tenga que ver relación con el trabajo.

### **Inducción general**

- Es una breve capacitación dirigida a los nuevos ingresos para ser instruidos en las políticas, beneficios, servicios, normas, facilidades, prácticas y el conocimiento del ambiente laboral de empleador con el fin de considerar la información antes de ser asignado a su puesto.
- Actualmente se mantiene un Plan de Vigilancia, Prevención y control de Covid -19 en el trabajo. La Gerencia General, es el responsable de asumir un rol efectivo para la ejecución del Plan de prevención del Covid-19, liderando las actividades y dando las facilidades para las acciones que están propuestas.
- Los objetivos generales, es brindar lineamientos específicos para cumplir oportunamente con la debida prevención, control y atención en los casos de diagnóstico presunto contagio por coronavirus COVID-19 que presente los colaboradores en el centro laboral, que tiene como fin mitigar la propagación del virus. Su alcance, aplicara a todos los trabajadores, así como para quienes se desplacen en las instalaciones.

- La nómina de trabajadores por riesgo de exposición a covid-19, de acuerdo a la R.M-972-2020-MINSA, se han identificado los niveles de riesgo de exposición bajo y medio en las actividades que realiza TRUPER

Tabla 1.

*Nivel de riesgo de exposición del personal de Truper en Perú*

Ctda Personal	Riesgo		
Tipo de Actividad	1. BAJO	2. MEDIO	3.ALTO
ADMINISTRATIVO	40	0	0
CAMPO	94	0	0
OPERATIVO	81	0	0
<b>Total de personal</b>	<b>215</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
%	100%	0%	0%

Fuente: Empresa Truper Perú

### **Salud ocupacional en Truper**

Tiene la finalidad de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores; acomodar el trabajo al trabajador, estar pendiente a las atenciones a sus actitudes y capacidades.

- El médico de vigilancia en salud ocupacional, debe asumir la dirección del Plan descrito.
- Integrar las actividades de salud ocupacional de todos los niveles de la empresa, proporcionando a estos, ideas o información para el progreso y cumplimiento de los lineamientos que se encuentran establecidos, el área de seguridad apoya al área médica a la ejecución y cumplimiento de las actividades propuestas en el plan.

### **Los colaboradores de Truper**

Tienen como responsabilidad, cumplir con la normativa vigente sobre la seguridad y salud en el trabajo, deben acatar las medidas y condiciones informadas por el empleador y estar disponible durante su jornada de trabajo, para las coordinaciones de carácter laboral que resulten necesarias, deben reportar cualquier sospecha de infección respiratoria al médico ocupacional o trabajadora social, también deben comunicar todo desplazamiento a realizar fuera del país ya sea por temas laborales o

personales, así mismo debe cumplir con el tratamiento indicado por el equipo de salud ocupacional y estar disponible durante su jornada de trabajo, para las coordinaciones de carácter laboral que resulten necesarias, deben reportar cualquier sospecha de infección respiratoria al médico ocupacional o trabajadora social, también deben comunicar todo desplazamiento a realizar fuera del país ya sea por temas laborales o personales, así mismo debe cumplir con el tratamiento indicado por el equipo de salud ocupacional.

Figura 3.

*Vista exterior del almacén F30-zona de descarga de contenedores*



Fuente: Empresa Truper Perú

Figura 4.

*Zona de ordenamiento y selección de mercadería del área de Distribución*



Fuente: Empresa Truper Perú

Figura 5.

*Detalles del uniforme del personal de Operaciones***Uniforme del personal de Operaciones****TRUPER®**

Puesto	Uniforme	
<input type="radio"/> <b>Jefe de almacén</b>	Utiliza casco blanco, camisas de vestir de colores con logotipo, pantalón de mezclilla y botas de seguridad.	
<input type="radio"/> <b>Supervisor, Líder Operativo</b>	Utiliza casco amarillo, polo de color azul, pantalón de mezclilla, botas de seguridad	
<input type="radio"/> <b>Auxiliar de almacén y Montacarguista</b>	Utiliza polo de color naranja, pantalón de tela color azul, botas de seguridad, faja, guantes y casco dependiendo si es personal de nuevo ingreso (color verde), pasando 3 meses cambia a color naranja.	

Fuente: Empresa Truper Perú

Figura 6.

*Implementos de Equipos de Protección Personal***Uniforme y EPP****TRUPER®**

Utiliza en buen estado y completo tu uniforme asignado a tu puesto de trabajo:



Fuente: Empresa Truper Perú

### 1.1.2 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico

La empresa se ubica en el distrito de Punta Hermosa, entre los kms 42 y 46 de la Antigua Panamericana Sur dentro de los almacenes del BSF. Es una tradicional ciudad de playa ubicada del océano Pacífico de Lima y es conocida por sus pintorescas caletas, playas de arena.

Se ubica en un área plana, llana y extensa, con un clima frío en invierno y muy caluroso en temporada de verano. Es un lugar muy visitado en épocas de verano que vive del turismo debido a sus playas en la Costa del Perú.

Figura 7.

*Ubicación geográfica de la empresa Truper Perú*



### 1.1.3 Actividad general o área de desempeño

La empresa Herracom brinda un exclusivo e innovador servicio que ayuda a sus clientes en una administración, brinda una consulta personalizada y actualizada de datos generales, cartera, facturación, bonos, etc. Realiza el levantamiento de pedidos utilizando diferentes criterios de búsqueda de productos para facilitar la toma de decisiones. Información oportuna de promociones, novedades y material de apoyo para el punto de venta.

### 1.1.4 Misión, visión, valores y políticas de la empresa

#### ❖ Misión:

Es brindar un servicio de calidad altamente diferenciado, ofreciendo productos de calidad, al mejor precio y con una asesoría permanente en el pre post venta que brinde a nuestros clientes la mejor solución integral a sus necesidades. Su misión principal es expandirse y desarrollar los nuevos modelos en base a las necesidades de los distribuidores y ferreterías para estar en la delantera en herramientas y accesorios ferreteros. Mantener un modelo de negocio de una mejora continua acelerada para lograr maximizar la satisfacción de nuestros clientes, a través de la excelencia en la calidad de nuestros productos y servicios, logrando así un exitoso equilibrio donde nuestro modelo comercial está claramente definido para lograr nuestro ambicioso objetivo.

Nuestra filosofía 4G es mantener una operación que garantice un desarrollo ordenado a través de relaciones comerciales que están basados en la confianza de todos nuestros clientes para poder lograr “G4 de largo plazo”

Figura 8.

*Filosofía 4G de la empresa Truper Perú*



Fuente: Empresa Truper Perú



**❖ Visión:**

Somos una distribuidora que busca ser el más importante y relevante proveedor del mercado ferretero en Perú, asegurando la estabilidad de la empresa en el largo plazo a través de un crecimiento y rentabilidad congruente con el entorno, promoviendo así, el desarrollo de nuestros colaboradores.

**❖ Valores:**

- ✓ Congruencia, porque decimos lo que hacemos y realizamos lo que decimos. Honestidad, manejamos con integridad y transparencia todas nuestras relaciones.
- ✓ Respeto, honramos a todo nuestros clientes, colaboradores y proveedores aplicando las políticas y estrategias con objetividad y total transparencia. Mantenemos un trato amable y equitativo con los compañeros y proveedores. Evitan mermar materiales, dañar los equipos, usar los recursos o el nombre de Truper para beneficio personal. Usar un lenguaje respetuoso, evitando palabras altisonantes. Relaciones entre colaboradores: preferimos como organización que no se den las relaciones sentimentales, pero, en caso que sucedan deben informara sus jefes inmediatos para que la situación sea evaluada por el comité directivo.
- ✓ Profesionalismo, obtenemos el reconocimiento de nuestros socios a través de un desempeño eficaz y transparente.
- ✓ Pasión, trabajamos y ejecutamos nuestras capacidades para lograr la excelencia y en su totalidad son los valores que marcan las pautas de nuestro actuar, con ello aseguran la satisfacción de los trabajadores y clientes.
- ✓ Bienestar, para la empresa truper, sus trabajadores son un valor fundamental y más importante para ello se creó condiciones y oportunidades que permiten un desarrollo integral de los trabajadores para generar ambientes saludables con trabajos inclusivos satisfactorios que mejoren la experiencia laboral de cada colaborador en general y en mejorar su calidad de vida.

**❖ Políticas generales:**

- ✓ Días de pago, quincenal (40%) y a final del mes (60%).

- ✓ Credencial, todos deberán portar la credencial de manera visible.
- ✓ Uniforme y EPP, portarse de manera profesional, acorde a sus actividades laborales (zapato industrial, camisa, faja, guantes, etc.).
- ✓ Disciplina, todo empleado deberá guardar comportamiento acorde a las normas de cortesía y buen trato hacia sus superiores, compañeros y público en general, no deben utilizarse palabras altisonantes.
- ✓ Seguridad información, guardar absoluta reserva y discreción sobre actividades, documentos, procesos y demás información que utilizarás por la naturaleza de tus funciones, tal y como está estipulado en el contrato de confidencialidad.

❖ **Nuestras actitudes:**

- ✓ Trabajo en equipo, compartiendo sus conocimientos, dudas y aprendiendo de los demás, promoviendo un sano ambiente de trabajo.
- ✓ Desarrolla sus capacidades, por sí mismo para maximizar su impacto positivo para la empresa.
- ✓ Hacer honor a la verdad, abiertamente aun cuando esto afecte sus intereses particulares.
- ✓ Tiene puesta la camiseta, se comporta como si fuera su propio negocio.

❖ **Seguridad de la información:** 1964

Debes guardar absoluta reserva y discreción sobre las actividades, documentos, procedimientos y demás información que utilizaran por la naturaleza de las funciones, tal y como está especificado en el contrato de confidencialidad que firmaste. Recordando que no se debe compartir contraseñas o prestar tu credencial Truper.

❖ **Linea del proceso de inducción en Truper**

- ✓ Presentación de Inducción
- ✓ Firma de contrato
- ✓ Entrega de fotocheck
- ✓ Horarios y asistencia
- ✓ Uniforme y entrega de EPP

- ✓ Capacitación operativa por parte de Recursos Humanos
- ✓ Presentación con el equipo de operaciones

#### ❖ **Cambio de uniforme y herramientas de trabajo**

Si requieren un cambio del equipo por daño, desgaste o pérdida como; cúter, guantes, faja, casco de seguridad, el colaborador debe acudir al área de seguridad para solicitarlo y entrega el equipo desgastado para recibir el nuevo. También pueden solicitar cada mes papelería, como plumas, cinta, plumón, tabla. Se le envía un correo electrónico al Jefe administrativo solicitando la lista de papelería que se requiere, para que el personal de Seguridad lo proporcione.

#### ❖ **Reglamento de ingreso al almacén**

- ✓ Está prohibido ingresar con alimentos o bebidas endulzantes.
- ✓ Algún tipo de dulce
- ✓ Joyería y bisutería
- ✓ Cigarros, alcohol y objetos inflamables
- ✓ Equipo electrónico, celular, video o cómputo
- ✓ Gorras, lentes oscuros y/o audífonos
- ✓ Productos y/o souvenirs marca Truper
- ✓ Usar ropa de vestir de bajo del uniforme, excepto en invierno

#### ❖ **Buzón de denuncia**

- ✓ El buzón de denuncia es donde pueden reportar los colaboradores sus denuncias de acoso laboral que afecte a las personas o al desarrollo de su trabajo.
- ✓ La información será tratada de manera confidencial
- ✓ No serán toleradas falsas acusaciones

#### ❖ **Detalles de las áreas de Truper**

- ✓ En almacén, almacenamos diferentes productos y los distribuimos principalmente a ferreterías y distribuidores a nivel nacional.

- ✓ Dentro del almacén podrás encontrar principalmente las siguientes áreas: Surtido, mesas de validación, zona de descarga, embarque o despacho, zona de almacenamiento y filtro de seguridad.
- ✓ En las oficinas, se encuentran las áreas de operaciones, comercial, contabilidad, recursos humanos, créditos y cobranzas, servicio post-venta y mantenimiento, sistemas y seguridad.

Figura 9.

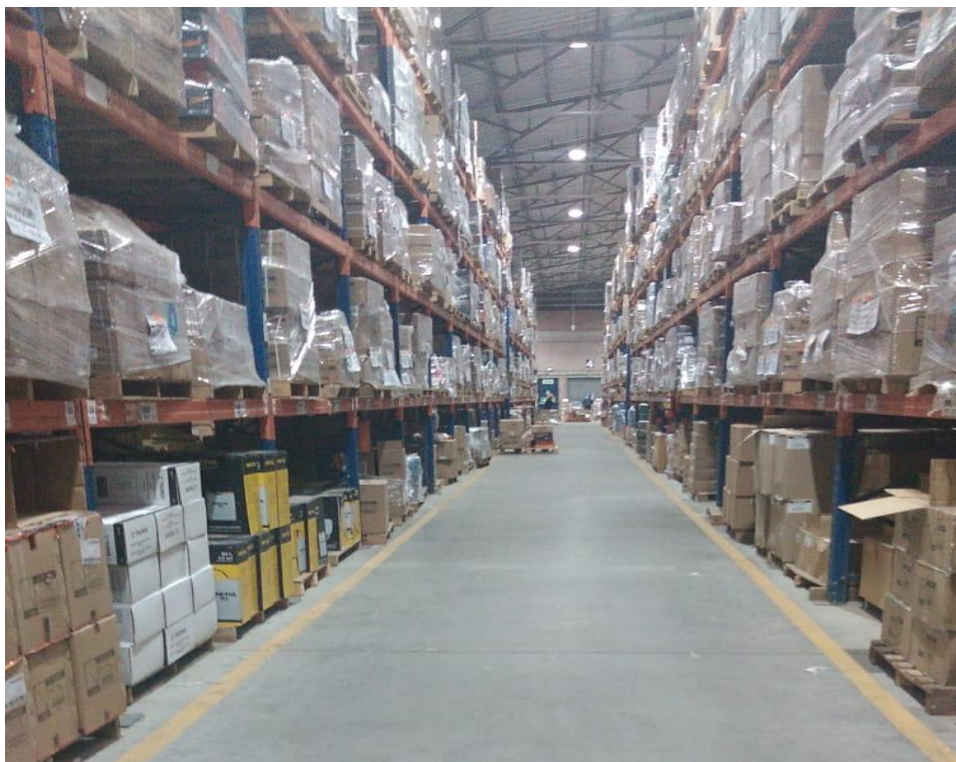
*Área de almacén de la empresa Truper*



Fuente: Empresa Truper Perú

Figura 10.

*Pasillos de Área de almacenamiento*



Fuente: Empresa Truper Perú

Figura 11.

*Área administrativa de la empresa*



Fuente: Empresa Truper Perú

## CAPITULO II

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

#### 2.1. Actividad profesional desarrollada

Dentro de las actividades de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social se considera lo siguiente:

##### *I. Actividades: Atención Individual y Grupal*

- ✓ Orientación, gestión de beneficios y seguimiento de casos.
- ✓ Seguimiento de casos por enfermedad y accidente de trabajo.
- ✓ Orientación socio laboral (atención de consultas individuales)
- ✓ Gestiones ante EPS (Afilaciones, bajas, etc.)
- ✓ Acompañamiento a centros asistenciales en caso de emergencia y/o accidente de trabajo.
- ✓ Seguimiento a los descansos médicos prolongados.
- ✓ Seguimiento a los casos covid-19 positivos y sospechosos.

##### *II. Actividades: Calidad de Vida*

- ✓ Registro, verificación de ausentismo por descansos médicos, permisos por salud o problemas familiares.
- ✓ Coordinación con el Médico Ocupacional para revisar y realizar seguimientos a los trabajadores con descanso médicos prolongados por cualquier tipo de contingencia (Enfermedad Común, Accidente común, Accidente de trabajo, Maternidad)
- ✓ Realizar el seguimiento a los casos por problemas familiares.

#### **Campañas de Salud que se realizan en el área de Bienestar Social:**

Las campañas de Salud que se realizan en el área de Bienestar Social se encuentran en el Cronograma de Plan de actividades para que sean ejecutadas durante el transcurso del año:

- 1.- En el mes de enero se realizó la Charla de Nutrición que busca conseguir el incremento al conocimiento de consumidor aportándole una nueva información sobre la relación e importancia que tienen los alimentos que ingieren y que efectos que

generan en ellos. Buscar la mejora de la satisfacción en los colaboradores de Truper puesto que llevar una buena alimentación sana y equilibrada ayuda a reducir el estrés e incrementa el rendimiento laboral.

- ✓ Se entregó boletín informativo y se envía recomendaciones semanalmente vía WhatsApp al grupo de almacén administrado por la trabajadora social.
- ✓ Se entrega una fruta semanalmente para reforzar la importancia de la buena alimentación.

2.- En el mes de febrero se realizó el Chequeo dental mediante una charla de salud bucal y la intervención dental de especialistas donde promovieron el correcto cepillado de dientes con regularidad, crear hábitos en ellos para una mejor alimentación que les sirvan para evitar el mayor riesgo de caries.

- ✓ Participaron dos asistentes dentales para que pueda realizar la evaluación dental con el fin de identificar enfermedades en las encías, inflamaciones o cualquier otra irregularidad que pudieron encontrar, para luego continuar con la recomendación correspondiente y derivar a una cita dental con grandes descuentos que nos brinda el proveedor.

3.- En el mes de marzo se realizó el Despistaje Oftalmológico con el fin de identificar, revisar el historial de lentes o si sufren de alguna anomalía o para realizar algún diagnóstico para identificar problemas oculares para luego brindarle las indicaciones correspondientes que debe tomar en cuenta cada colaborador.

- ✓ El proveedor nos brinda grandes descuentos y facilidades de pago en caso en algunos casos requieran los nuevos o renovación de haber vencido el tiempo de uso o por el estado en el que encuentren los lentes de ser necesario un cambio de medidas también.

4.- En el mes de mayo se realizó la Campaña de Toma de Glucosa, con el objetivo de identificar al personal de posible tipo de diabetes, mediante una evaluación previa por el equipo de salud ocupacional que trabaja en Truper, la enfermera y doctor ocupacional identificaron al personal con problemas de obesidad, luego programan la toma de glucosa para que asistan en ayunas, ya identificados les brindan las recomendaciones correspondientes para luego realizarle un seguimiento, se le

establece un tiempo estimado para levantar las observaciones, coordino con el jefe de operaciones y supervisor de almacén para que puedan facilitar al trabajador asistir a una interconsulta con las especialidades correspondientes para que los colaboradores mantengan un tratamiento controlado.

- ✓ Identificación de enfermedad crónicas, en el cual se realizó la toma de funciones vitales, hipertensión, peso y talla en el mes de junio.
- ✓ La importancia de esta campaña es reconocer a los colaboradores que mantienen ya un diagnóstico y tratamiento y también recordarles que esta amerita un seguimiento por parte de ellos, bienestar social, y equipo de salud ocupacional.
- ✓ El objetivo principal es concientizar a los colaboradores de la prevención de estas enfermedades por medio de una detección oportuna, brindarles las recomendaciones para luego levantar estas observaciones.

*Figura 12.*

*Campañas de Salud de Control del Sobrepeso y Obesidad en la Empresa Truper*

## CAMPAÑA DE SALUD – DETECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOBREPESO Y OBESIDAD



 **TRUPER**

Fuente: Empresa Truper Perú



Figura 13.

*Campañas de Salud Visual a los colaboradores de la Empresa Truper*



Fuente: Empresa Truper Perú

### **III. Actividades: Nivel familiar**

- ✓ Atención por nacimiento de cada hijo: Se le brinda orientación y gestión de licencia por paternidad y el pago por asignación familiar.
- ✓ Realización de inscripción del derechohabiente y orientación al cobro de lactancia.
- ✓ Atención por defunción: Se gestiona para la compra de arreglo floral por fallecimiento de algún colaborador o familiar directo.
- ✓ Responsable de gestionar por el deceso de un colaborador para efectivizar beneficios de Seguro Vida Ley.

### **IV. Actividades: Integración y Recreación**

#### **1.-Pausas Activas en el Trabajo**

Son actividades físicas o movimientos cortos que ayudan en aliviar la fatiga física y mental y el objetivo es recuperar la energía, prevenir el estrés laboral, fortalecer

el sistema inmunológico y nervioso. En coordinación con el equipo de Salud Ocupacional se realizan las pausas activas en almacén y personal administrativos los jueves de cada semana.

## **2.-Celebración de Cumpleaños**

- ✓ Es un Agasajo a los cumpleaños de cada mes que busca generar integración entre los colaboradores y los motiva a que retornen a sus funciones con mejor actitud.
- ✓ Coordinar con el Jefe de Operaciones y Supervisor de Almacén, para establecer día y hora de la celebración.
- ✓ Gestionar la solicitud del dinero con caja chica para realizar la compra de torta, bocaditos.

## **3.- Celebración por el día del Amor y la Amistad**

- ✓ Se realizó la entrega de algún presente alusivo a la fecha.
- ✓ El objetivo es promover la interacción social en un ambiente relajado y de confianza.
- ✓ Se planteó variedad de opciones a gerencia, evalúan el costo y tipo de detalle, luego se coordina con el proveedor para la fecha de entrega del pedido.
- ✓ Se coordina con el Jefe de Operaciones para establecer fecha y hora para realizar la entrega.
- ✓ Se entregó un chocolate en forma de corazón

## **4.-Día del Administrador**

- ✓ Se envió un mensaje de felicitaciones por el correo corporativo. El objetivo es reconocer su día resaltando los roles y competencias del profesional.

## **5.- Día de la Mujer**

- ✓ Se envió un mensaje alusivo al día, se entregó un recuerdo ecológico. El objetivo es reconocer el rol tan importante que cumple la mujer en la empresa.

## **6.- Día del Trabajador**

- ✓ Se envió un mensaje alusivo al día, se entregó un tomatodo personalizado.

- ✓ El objetivo es reconocer el esfuerzo y compromiso diario que cumplen los trabajadores en la organización.

### **7.-Día de la Madre**

- ✓ El objetivo es fortalecer las relaciones y lazos familiares hacia el interior de la organización.
- ✓ Se envió un mensaje alusivo al día, se entregaron tazas personalizadas.

### **8.- Día del Padre**

- ✓ El objetivo es recordar el papel fundamental que cumple el padre en una familia, poner en valor el trabajo que realizan en la empresa
- ✓ Se envió un mensaje alusivo al día, se entregaron galletas personalizadas.

### **9.- Día del Niño**

- ✓ El objetivo es recordar lo importante que los niños son para cada uno de los padres de familia que trabaja en la empresa.
- ✓ Fortalecer los lazos familiares y a la vez recordarles el valor que tiene cada uno de ellos en la organización dentro del labor de padre o madre que realizan día a día en su hogar.
- ✓ Se realizará un concurso de dibujo con la temática de seguridad en el trabajo
- ✓ Los 3 primeros puestos serán premiados con grandes premios que son los productos de la misma organización.

### **10.- Concurso de Halloween**

- ✓ El objetivo es crear un clima laboral divertido durante el día, fomentando así una mejor integración entre las áreas.
- ✓ Se incentiva a los colaboradores participar en el concurso de los mejores disfraces, se eligen a los 3 mejores concursantes y se les entrega un premio.
  - a) Se elabora las bases del concurso
  - b) Se eligen a los jurados
  - c) Presentación y aprobación de la propuesta a Gerencia

### **11.- Navidad**

- ✓ Se realiza un pequeño compartir y entrega de canastas.
- ✓ El objetivo es reforzar los valores de la empresa y en fortalecer los lazos afectivos con los colaboradores.

### **12.- Concurso de Nacimiento del niño Jesús**

- ✓ El objetivo es recordar el significado de la tradición navideña y despertar en ellos los hábitos del reciclaje, creando conciencia de forma positiva, disminuyendo el grado de contaminación de sus actividades diarias y domésticas.
- ✓ Se incentiva a los colaboradores a participar en el concurso del mejor nacimiento del niño Jesús, utilizando materiales reciclables, se eligen a los 3 mejores concursantes y se les entrega un premio.
  - a) Se elabora las bases del concurso
  - b) Se eligen a los jurados
  - c) Presentación y aprobación de la propuesta a Gerencia.
  - d) Ejecución de difusión del concurso por WhatsApp y correo corporativo.

### **13.- Compartir del Año Nuevo**

- ✓ El objetivo es fortalecer la cultura de la organización, crear espacios de reflexión, fortalecer la integración y el trabajo en equipo. Reconocer el esfuerzo y compromiso que ejercen los colaboradores.
- ✓ Se realiza un compartir con los colaboradores.

## ***V. Administración de Beneficios***

### ***a) Gestión de Beneficios Essalud***

- ✓ Registro de los derechohabientes (Altas, bajas, cambios de domicilio)
- ✓ Prestaciones Económicas (Subsidio por incapacidad temporal, maternidad y lactancias)
- ✓ Beneficios Sociales, administración del Seguro Social (Essalud y Particular)

- ✓ Brindar charla mensualmente sobre el uso de su seguro social, identificar quienes conocen su centro asistencial, si se encuentra activo su seguro y si hay que modificar alguna información como actualización de dirección.
- ✓ Brindar charla sobre los procedimientos de la entrega de descansos médicos particulares y de ESSALUD y el flujograma de acciones ante casos sospechosos por covid-19.
- ✓ Beneficios Ley: Administración del Seguro Vida Ley
- ✓ Repartir informativos sobre la cobertura del Seguro Vida Ley
- ✓ Inducción a los nuevos ingresos: Participación en la inducción de personal nuevo, de acuerdo a la programación y fechas de ingreso del personal nuevo
- ✓ Se informa al nuevo integrante sobre Beneficios de Seguro Social
- ✓ Beneficios por maternidad y paternidad, procedimientos en relación de justificación de inasistencia por enfermedad

*Figura 14.*

*Entrega de Información sobre Programas de Salud*



Fuente: Empresa Truper Perú

## ***b) Procedimiento de Exámenes Médicos Ocupacionales***

*1. Objetivo:* Establecer los lineamientos y criterios operacionales a seguir para la realización de los exámenes médicos, pre-ocupacionales, ocupacionales periódicos y ocupacionales de retiro de los colaboradores de Truper.

- ✓ La identificación de las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas a las actividades desarrolladas en su trabajo que posibiliten de esta forma el seguimiento y las medidas de protección de la salud de cada caso en particular, así como las medidas a adoptar en los casos de término de la relación laboral.
- ✓ Determinar la aptitud para determinado puesto de trabajo, de esta forma se procede a proteger y preservar la integridad en cuanto a salud ocupacional se refiere de los colaboradores, compañeros de trabajo de colaboradores de empresas contratadas, en concordancia con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Truper y la legislación peruana aplicable.

*2. Alcance:* El presente procedimiento se aplica y tiene carácter de obligatorio a todos los postulantes y personal antiguo de las diferentes áreas de Truper Perú, empresas contratistas y consorcios, que realicen actividades laborales de cualquier naturaleza, en las instalaciones de las diferentes áreas de la organización, sea en los centros de trabajo o fuera de ellos, o actividades laborales con ocasión de sus respectivos contratos de trabajo en las instalaciones de clientes de la empresa.

*3. Protocolos de exámenes médicos:* Son los procedimientos a seguir para la realización de los exámenes médicos pre-ocupacionales, ocupacionales, periódicos u ocupacionales de retiro que se realizan al colaborador de acuerdo a los riesgos presentes en su área de trabajo.

*4. Exámenes Médicos Pre-ocupacionales o Pre – empleo:* Son evaluaciones médicas que se realizan al postulante a un puesto de trabajo en Truper - Perú, durante su proceso de selección, tiene por objetivo determinar el estado de salud al momento del ingreso y su aptitud con relación al puesto de trabajo.

5. *Exámenes Médicos Ocupacionales (EMO) Periódicos*: Son evaluaciones médicas que se realizan al colaborador durante la vigencia del vínculo laboral, se debe practicar cada dos años que deben ser realizadas cada dos años de manera obligatoria, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador, que se asocien al puesto laboral y los estados pre patogénicos (Hipertensión Arterial, Diabetes, Colesterol y triglicéridos altos, enfermedades cardiacas, Sobrepeso, Obesidad Sedentarismo, Tabaquismo, etc.)

La periodicidad de la evaluación es determinada por el Área de Salud Ocupacional de Truper-Perú, se realiza de acuerdo con el tipo, nivel y frecuencia de exposición a cada elemento de riesgo, así como el estado de salud del trabajador, por lo menos una vez al año especialmente en actividades de alto riesgo.

6. *Exámenes Médicos Ocupacionales de Retiro o de Egreso*: Son evaluaciones médicas realizadas al colaborador respecto a su estado de salud y condición de salud días previos al cese laboral, estos son facultativos, y podrán realizarse a solicitud del empleador o trabajador, en caso el colaborador realice actividades de alto riesgo, el empleador está obligado en realizar el EMO de retiro mediante estos exámenes se busca detectar enfermedades ocupacionales generadas durante la vigencia de la relación laboral, así como posibles secuelas de accidentes de trabajo y en general lo agravado por el trabajo.

#### 7. *Empresa Prestadora de Servicios de Salud*

- ✓ Lugar donde se realizan os exámenes médicos ocupacionales de Truper – Perú.
- ✓ Las clínicas se encontrarán tanto en Lima como en Provincias.
- ✓ Los exámenes Médicos Pre Ocupacionales, Ocupacionales Periódicos y de retiro deben ser realizados en Centros Médicos autorizados por la empresa, los cuales deben de contar con la infraestructura y los equipos adecuados, así como con personal entrenado en la ejecución y posterior valoración de los exámenes médicos antes indicados para garantizar la buena calidad y resultados de dichos exámenes.

8. *Enfermedad Ocupacional*: Es el daño orgánico o funcional que puede afectar al colaborador como resultado de la exposición a riesgos físicos, químicos biológicos, ergonómicos y psicológicos, inherentes a la actividad laboral, siendo producida por la acción lenta, repetida y duradera de los mismos.
9. *Accidentes de Trabajo*: Toda lesión orgánica perturbación funcional causada en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo, acción imprevista, fortuita u ocasional de una causa externa, repentina y violenta que obra súbitamente sobre el colaborador o debida al esfuerzo del mismo.
10. *Colaborador apto*: Un colaborador es Apto cuando en su evaluación médica ocupacional e le encuentra sano o con hallazgos clínicos que no generan perdida de la capacidad laboral ni limitan el normal ejercicio de su labor.
11. *Colaborador No apto*: Un colaborador es No Apto, cuando presenta patologías, lesiones o secuelas de enfermedades o accidentes que conllevan limitaciones orgánicas o funcionales que les hace imposible la labor en las circunstancias que está planeada y en las áreas de mayor riesgo.
12. *Colaborador Apto con restricciones*: Un colaborador es Apto con restricciones, cuando a pesar de tener algunas patologías, puede desarrollar su labor habitual, teniendo ciertas precauciones para que se ponga en riesgo su seguridad, disminuya su rendimiento dichas patologías puedan verse agravadas. Este grupo de colaboradores deben ser incluidos en programas de vigilancia específicos, es decir programa de protección respiratoria de conservación auditiva, de control de enfermedades osteomusculares, de vida saludable, etc.
13. *Programas de vigilancia y monitoreo en salud*: Son programas que están enfocados en la utilización de estos resultados en la planificación, implementación y la evaluación de programas de salud.
14. *Trabajadora Social*:
- ✓ Responsable de comunicar al médico ocupacional los nombres de los trabajadores que están cesando sus labores con la empresa.



- ✓ Responsable de programar los emos del personal administrativo y de almacén
- ✓ Gestionar la programación con el proveedor de salud de las evaluaciones médicos pre- ocupacionales, ocupacionales periódicas y ocupacionales de retiro en truper.
- ✓ Responsable de realizar el seguimiento a los resultados de cada examen médico ocupacional que se realizó.
- ✓ Responsable de comunicar al trabajador que debe levantar las observaciones del examen médico ocupacional.
- ✓ Selección y evaluación de proveedores.

*15. Médico ocupacional:* Revisa los diagnósticos ocupacionales de los trabajadores de Truper y a su vez administra la información médica ocupacional confidencial de los trabajadores en la empresa, según la legislación vigente.

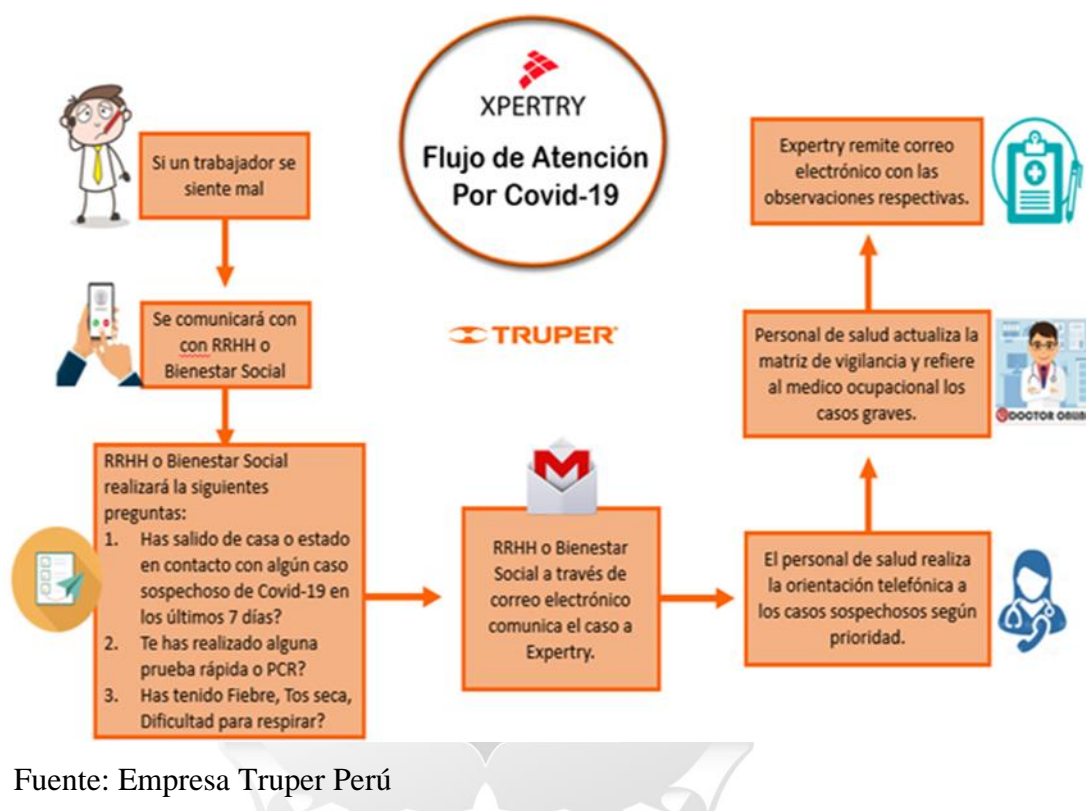
***c) Programas de Capacitación para la prevención del Covid-19***

1. Objetivo: Prevenir la infección por Covid-19 directa en la empresa
2. Los responsables: Médico Ocupacional, Trabajadora Social
3. Vía: Teams
4. Temas de la capacitación:
  - ✓ Buenas Prácticas Higiénicas en la Prevención del Covid-19:
  - ✓ Medidas Higiénicas de importancia en la Prevención del Covid
  - ✓ Higiene de manos, corporal y respiratoria y su importancia,
  - ✓ La importancia de reportar tempranamente la presencia de sintomatología.
  - ✓ Mitos y Realidades sobre el coronavirus
  - ✓ Información sobre el coronavirus, Surgimiento y evolución de la propagación hasta llegar a la pandemia.
  - ✓ Importancia de prevenir diferentes formas de estigmatización.
  - ✓ Sintomatología en la infección por Covid-19
  - ✓ Cómo adaptarnos a una nueva forma de vida en tiempos del coronavirus
  - ✓ Medidas preventivas para evitar contagio de COVID-19 en el trabajo, en la comunidad y en el trabajo.
  - ✓ Implementación del Distanciamiento Social
  - ✓ Cuidados dentro y fuera de la empresa para prevenir la infección.
  - ✓ Prevención de Riesgos de Infección del Covid- 19 en el centro laboral

- ✓ Medidas preventivas de infección contra el COVID-19
- ✓ Ingreso y salida del personal a la empresa en tiempos del COVID-19
- ✓ Inmunidad y estado nutricional, como mecanismo protector de complicaciones en pacientes COVID-19

Figura 15.

Flujo de atención por Covid-19 en la empresa Truper



#### d) Gestión de pólizas de seguros SCTR y Vida Ley

- ✓ Verificar la correcta afiliación y vigencia de los seguros para los trabajadores mensualmente.
- ✓ Brindo la facilidad a los colaboradores en aspectos de salud SCTR que es el seguro complementario de trabajo de riesgo, actualmente trabajamos con la aseguradora MAPFRE , gestiono la solicitud de la afiliación con nuestro bróker cada vez que ingresa un nuevo personal en su mayoría son trabajadores del área de almacén y algunos del área administrativo que ingresan en algunas oportunidades para realizar las inspecciones correspondientes, en este caso solo son gerencia, trabajadora

social, analista de importaciones , responsables de seguridad , contador general, auditor.

- ✓ Cada fin de mes se envía la renovación de la trama para que desde primer día de cada mes los trabajadores que estén incluidos en la póliza puedan trabajar con total seguridad.
- ✓ El seguro de Vida Ley se solicita mensualmente la renovación de la trama, y la solicitud de los adicionales durante el transcurso del mes. Este seguro rige a partir del primer mes de permanencia, brinda coberturas por muerte natural, muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente laboral.
- ✓ La información también la detallo al momento de realizar la inducción al nuevo personal que ingresar a Truper.

#### ***e) Tramites de Salud diversos***

- ✓ Inscripciones a los derechohabientes (hijos menores de edad, cónyuge, conviviente, madre gestante)
- ✓ Se realizó el apoyo y orientación para que puedan realizar el cobro de lactancia por maternidad, este es un beneficio de ESSALUD para los colaboradores que percibieron más de 3 o 4 aportaciones continuas por parte del empleador y tienen derecho a este bono que es de 820.00 por cada hijo.
- ✓ Gestionar los trámites de subsidios por accidente laboral, maternidad, enfermedad común y accidente común. Canjes o validación de descanso médico ante ESSALUD
- ✓ Garantizar que los trabajadores tengan clara la información sobre dichos beneficios y que estas se van cumpliendo de acuerdo a la programación, o procesos ya establecidos en la empresa o dependiendo a la situación que se puedan ir dando durante el transcurso del año, me aseguro que los colaboradores tengan la atención necesaria y oportuna si así lo requieren.
- ✓ Realizar la revisión de la información de los comensales para la facturación del proveedor del comedor, valido y garantizo para el correcto descuento a los colaboradores.
- ✓ Realizar la inducción al nuevo ingreso de personal, se les recuerda que uno de los beneficios es que la empresa cubre el 50% de los consumos que realizan mensualmente y al momento de cumplir 6 meses completos trabajando en la

empresa, el descuento sería solo del 15 % pagando la menor cantidad en sus consumos diarios, así como en las cenas, estas también son cubiertas al 100% cuando el trabajador realiza horas extras.

- ✓ Responsable de elaborar y mantener al día los procedimientos, instructivos y formatos que completan su gestión con el fin de garantizar el orden en la documentación y el cumplimiento para cualquier auditoría.
- ✓ Responsable de gestionar los contratos de servicios.

## 2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

La oficina de Bienestar Social se encuentra en el Área de Capital Humano de la Empresa Truper y está conformada de la siguiente manera:

- ✓ Coordinadora de desarrollo Organizacional y Talento en Perú.
- ✓ Analista de reclutamiento y selección.
- ✓ Trabajadora Social

El objetivo general es contribuir al fortalecimiento de la identidad de los colaboradores de Herracom a través de las acciones de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social. Dentro de las funciones asignadas se tiene:

- ✓ Diseñar, proponer y poner en marcha los programas o campañas que buscan beneficiar a los colaboradores en salud y trabajo.
- ✓ Identificar las necesidades y garantizar de que la empresa proporcione las condiciones para que el trabajador pueda alcanzar sus metas, se sienta satisfecho con su trabajo e incentivado para permanecer a largo plazo dentro de la empresa Truper.
- ✓ Brindar atención individual a las necesidades relacionadas a la calidad de vida de los colaboradores.
- ✓ Promover acciones que son dirigidas a mejorar el clima laboral de los trabajadores.
- ✓ Administrar los beneficios de ley y los otorgados por Truper a sus integrantes en relación a la vida y salud.
- ✓ Contribuir a la comunicación interna a nivel organizacional.

- ✓ Programar, ejecutar y evaluar los programas de beneficios para los trabajadores en aspectos de salud, recreación, calidad de vida, familia, integración, administración de beneficios en seguridad social, beneficios sociales y de ley, inducción a los nuevos ingresos.

Figura 16

*Celebración por el día de la Madre*



Figura 17.

*Celebración de Cumpleaños*



Figura 18.

*Control de presión al personal de riesgo*

## Control de la P/A

**TRUPER**



Figura 19.

*Pausas activas realizadas en el área de almacén*

## PAUSAS ACTIVAS



Figura 20.

*Celebración del día del Padre en Truper*



Figura 21.

*Premiación al colaborador que participo en el concurso de Halloween*



Fuente: Empresa Truper Perú

## CAPITULO III

### FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

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

La trabajadora social en su práctica profesional, debe revisar cuidadosamente una serie de teorías implícitas en la intervención en las organizaciones, para conocer y abordar mejor la dinámica organizacional. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos teóricos:

##### *3.1.1. Antecedentes teóricos*

###### *a) Antecedentes Internacionales*

Sierra (2015) en su tesis “El Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán”, su investigación fue de tipo descriptivo, se trabajó con 29 personas y el instrumento con el que aplico la encuesta fue “Diagnostico del Clima Laboral”. El resultado fue que el clima laboral de los colaboradores del área administrativa, es productivo, recalando la buena comunicación y relación entre los compañeros de trabajos y jefes, lo que demuestra que existen oportunidades de un fortalecimiento a un corto plazo y se determina que el tipo de comunicación no es la adecuada, razón por el cual propone estrategias motivacionales que incentivan un clima laboral positivo, mejorando el salario y las oportunidades de desarrollo personal , en una base de mejoramiento y equidad de oportunidades.

Villatoro (2015) en su investigación “Evaluación del Clima Organizacional en la Municipalidad de Malacatancito Huehuetenango”, el estudio es de tipo descriptivo, en la cual se investigaron 8 indicadores, disposición de los recursos, sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección y valores colectivos, estilo de dirección, de esta manera se pudo reconocer las creencias que presentan los trabajadores y las bases que se deben trabajar. Para la recolección se aplicó la Escala de Medición Clima Organizacional – EDCO, participaron 53 trabajadores. De esta forma se obtuvo las conclusiones y recomendaciones que ameritaban. Las propuestas son planes de reforzamiento para que la empresa continúe y mantenga el clima organizacional sano.



### ***b) Antecedentes Nacionales***

Castillo (2017) en su trabajo de investigación: “Ambiente laboral y Rotación de colaboradores en la Empresa Nexos S.A.C.” fue de tipo explicativo, la población fue conformada por 310 trabajadores de la Empresa NEXOS y la muestra se realizó con 172 colaboradores que fueron elegidos a través el muestreo probabilística aleatorio simple. En el caso de la variable ambiente laboral utilizó el instrumento validado de Litwin y Stinger que estuvo conformado por 9 dimensiones: la estructura, identidad, responsabilidad, contienda, conflictos, participación, relaciones y estándares compuesto por 53 enunciados. El instrumento que aplicó para poder medir la rotación de los colaboradores fue un cuestionario, constituido por 2 alcances, rotación externa, rotación interna con 12 enunciados en escalas nominales. Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman por ser variables cualitativas haciendo uso el margen de error de 0.05. Los resultados fueron que la dimensión recompensa, así como la dimensión de conflictos influyen en la importancia en la rotación de los trabajadores de la empresa NEXOS S.A.C.

Vargas y Meza (2016) en su investigación titulada “Relación entre el clima laboral y la rotación de personal de la empresa Call Center Atento Perú – 2016, planteó como objetivo descifrar los motivos de la rotación en los trabajadores del call center Atento. La investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo, su muestra fue compuesta por los 80 colaboradores de la sede La Molina. Su método de recolección de información que se tomó en cuenta fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Donde determino que los motivos principales de rotación se debían a las presiones que era directamente del cliente bancario, la cual solicita una capacitación, donde deben elegir personal informado al trabajo bajo presión y que también sucede por la poca flexibilidad de horarios a los colaboradores que también estudian.

Moreno y Moreno (2017) en su investigación titulada “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Industrial Duropal SAC”, el tipo de investigación es cuantitativa descriptiva correlacional de diseño no experimental transversal, su población de trabajo fueron 21 trabajadores dependientes. Les aplico las escalas de Clima Organizacional CL – SPC (Palma, 2004) y de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 2005), su objetivo fue establecer el nivel

de relación existente entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores con el objetivo de brindar recomendaciones de cambio, reforzamiento y mejora a nivel de organización.

### ***3.1.2. El Clima Organizacional***

Rivera, Rincón y Flórez (2018) afirman que el clima organizacional consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.

Goncalves (1997) considera que el clima organizacional mantiene una relación con la situación de su medio ambiente laboral en base a las condiciones y particularidades que genera en los colaboradores diferentes percepciones que afectan su comportamiento.

Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que facilita en la determinación de como las políticas y procedimientos administrativos en cuanto a la toma de decisiones y acciones se describen mediante el clima y el comportamiento de los colaboradores que son influenciadas por ellas.

#### **a) Funciones del Clima Organizacional**

- ✓ Establece límites
- ✓ Promover el sentido de identidad para los miembros
- ✓ Posibilitar el compromiso
- ✓ Establecer lineamientos y normas
- ✓ Controlar el comportamiento de los colaboradores

#### **b) Características principales que deben tener un clima organizacional**

- ✓ Un buen nivel de motivación
- ✓ Grado comunicación
- ✓ Grado de participación

- ✓ Creatividad y desarrollo profesional
- ✓ Confianza y respeto entre los miembros de la empresa

### **3.1.3. Rotación laboral**

La rotación laboral es considerada como uno de los problemas más presentes en las empresas, trae consigo una inversión regular de tiempo y dinero en el área de Recursos Humanos. Chiavenato, (2000) nos dice que la rotación del personal no es una causa, sino la consecuencia de las acciones internos o externos a la empresa condicionan la actitud y el comportamiento del personal.

#### ***a) Tipos de rotación***

- ✓ Rotación voluntaria, es cuando el trabajador decide por diferentes motivos retirarse o dar un paso al costado. En los casos de rotación voluntaria es fundamental identificar las principales causas y el área de recursos humanos es el indicado para reconocerlos, entre ellas deben enfatizar las siguientes: mala elección de postulantes, desmotivación, clima laboral inestable, estancamiento laboral, malos liderazgos.
- ✓ Rotación involuntaria, sucede cuando el empleador decide culminar el contrato y los motivos pueden ser por una reorganización o bajo desempeño.
- ✓ Rotación laboral voluntaria inevitable, es cuando la decisión del trabajador es vital que ya no depende o ya no puede controlar la empresa donde labora.

#### ***b) Causas de la rotación de personal***

Los motivos van a ser muchos ya que las oportunidades laborales van a encontrarse dentro o fuera de la organización, entre las principales, es la inestabilidad laboral, una situación que va generar resultados negativos, sobre todo si el puesto es complejo de cubrir.

Entre otras causas es la metodología que utilizan al momento de capacitar o entrenar al personal, el bajo salario, las políticas de la organización que generan insatisfacción por el trabajo, los reconocimientos, evaluación de desempeño, vacaciones que no son respetadas.

Sin embargo, hay situaciones que son inevitables que son por enfermedades, envejecimiento, accidentes, muerte y otros motivos que son personales y que generan la desvinculación laboral.

#### **3.1.4. Bienestar Laboral**

Es la percepción de bienestar alcanzado en una organización y se puede expresar en varios aspectos de la vida del colaborador con relación a su entorno laboral. Las personas deben contar con accesos de soporte que les permita desarrollar un gran futuro, entre ellas las principales son el acceso al crecimiento en los puestos de trabajo, contar con políticas de seguridad, acceder a beneficios sociales que le satisfagan, un adecuado clima laboral, el reconocimiento de sus superiores, contar con programas que integren beneficios a sus familiares dependientes de estos.

Según Chiavenato (2004) el bienestar laboral trata de velar por la seguridad de los derechos sociales de los colaboradores en la organización, generando la ejecución de ellas sobre la condición de seguridad personal y económica y al correcto desarrollo del trabajador en su medio laboral.

La Organización Mundial de la Salud (2010) define al entorno laboral saludable donde líderes y colaboradores participan en el proceso de una constante mejora en la seguridad y bienestar de todos los colaboradores y en la justificación del tipo de ambiente de trabajo que se consideran en diferentes aspectos, entre ellas la salud y seguridad que brinda la organización mediante los recursos que son dirigidos a la salud personal en el ambiente laboral y en encontrar la forma correcta de mejorar su entorno laboral, social y familiar.

Marsollier (2011) menciona de como el bienestar laboral debe desarrollarse de manera positiva en base a las estrategias que deben lidiar ante las problemáticas que se presentan a diario en el ámbito laboral. Los colaboradores suelen afrontar situaciones que pueden ser altamente estresantes y que es necesario que actúen con eficiencia y rapidez para poder resolverlas.

Al respecto, el bienestar laboral le empodera a los colaboradores de la energía y optimismo necesario para ejercer sus funciones con eficiencia, buscando alinear sus objetivos personales con los objetivos de la organización, donde ambos se ven beneficiados.

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

Los elementos referidos a las acciones, metodologías y procedimientos utilizados en el trabajo social se integran en la intervención social que se lleva a cabo con los grupos sociales, para eso se debe partir de un análisis consciente de las principales debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que presenta dicho contexto social. Todo en el afán de prevenir futuros inconvenientes que impidan una adecuada inclusión social de los grupos desfavorecidos.

#### ***I. Propuesta para mejorar el Clima Organizacional***

##### **1. Denominación de la Propuesta**

“Yo también soy parte de clima organizacional”

##### **2. Justificación de la Intervención**

Se desarrollará una intervención social que fomente un clima laboral idóneo y de armonía que permita a los trabajadores mantener una comunicación efectiva con sentido de identidad y pertenencia, que mejore su bienestar y desarrollo para que puedan realizar sus objetivos y metas dentro de la organización de manera positiva.

##### **3. Objetivos de la Intervención**

###### ***a) Objetivo general***

- ✓ Brindar a los colaboradores del área de operaciones, los recursos necesarios para reforzar la importancia de mantener un buen clima laboral.

###### ***b) Objetivos específicos***

- ✓ Promover la comunicación asertiva entre los compañeros y supervisores, donde permanezca el respeto hacia las normas establecidos dentro de la organización.
- ✓ Proponer talleres que promuevan el buen desempeño y autonomía del colaborador.
- ✓ Realizar dinámicas de integración que genere lazos de confianza y respeto mutuo.
- ✓ Promover el buen liderazgo en los supervisores y líderes operativos.

#### 4. Población al que se dirige

La intervención está dirigida a los 80 trabajadores del área de almacén de la empresa Truper Perú.

#### 5. Metodología de intervención

En esta intervención usaremos el método de Trabajo Social en Grupo, con el objetivo de identificar sus necesidades básicas de pertenencia y de su relación con su entorno social, con el fin de incentivar un clima de confianza que favorecerá a la integración y servirá de base fundamental para el desarrollo de habilidades que puedan realizar con compromiso y responsabilidad en su crecimiento laboral y a la vez puedan alcanzar objetivos y metas en grupo. Este modelo nos ayudara a crear soluciones ante la problemática desde otra perspectiva para que estos patrones de conducta negativas que generan inestabilidad no se vuelvan a repetir.

La metodología de la presente intervención, es de carácter participativo grupal y con un enfoque sistemático que nos va permitir crear nuevas alternativas y soluciones ante el problema que estén dirigidas en obtener un mayor y permanente cambio. El trabajo sistémico, tiene como finalidad aportar con la mejoría en la interacción y comunicación con su entorno social, en mejorar las habilidades de las personas para resolver los problemas, y a la vez unir a las personas con los diferentes sistemas que les brinda servicios, oportunidades y recursos; exigir que estos sistemas se desarrollen de forma más eficaz y humana, y en contribuir en la mejora de su realidad. (Viscarret, 2007)

La ejecución de la intervención se realizará mediante una serie de actividades, talleres y técnicas de sensibilización, concientización y motivación, las cuales se concretizan en las sesiones que se detallan a continuación.

##### *Ira Sesión: “Aprendamos a comunicarnos”*

**a) Objetivo:** Crear nuevos mecanismos de interacción que buscan alinear la comunicación entre las palabras y el lenguaje del cuerpo en la expresión de un mensaje que incentive la empatía, la amabilidad, confianza, en correcto encuentro y respeto.

- b) Dinámica:** “Disco Rayado”
- c) Tiempo:** 43 minutos
- d) Recurso Humano:** Trabajadora Social
- e) Lugar:** Sala de Reuniones
- f) Grupo de trabajo:** 40 colaboradores
- g) Desarrollo de actividades:**

Tabla 2.

*Actividades de la primera sesión*

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Los colaboradores se anotarán en una hoja de asistencia	05 minutos	Hoja, lapiceros
Se realiza la presentación de la sesión y se detalla la dinámica	08 minutos	Laptop
Se les asigna una tarea a los colaboradores y cuando estén realizándolo uno de los compañeros solicitara su apoyo con insistencia.	05 minutos	–
se formarán subgrupos y cada uno de los colaboradores realizara la situación con sus compañeros.	05 minutos	–
Al finalizar se buscará que los colaboradores reconozcan la importancia de la comunicación asertiva en momentos de presión o tensión en su ámbito laboral	20 minutos	Hoja, lapiceros

Fuente: Elaboración Propia

**2da Sesión: “Derechos asertivos”****a) Objetivos:**

- ✓ Reconocimiento y desarrollo del autoconocimiento.
- ✓ Comprender el valor de la opinión personal y el de los demás en un ambiente de respeto.

**b) Tiempo:** 40 minutos**c) Recursos Humanos:** Trabajadora Social

- d) Lugar:** Sala de reuniones
- e) Grupo de trabajo:** 40 colaboradores
- f) Desarrollo de actividades:**

Tabla 3.

*Actividades de la segunda sesión*

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Los colaboradores se anotarán en una hoja de asistencia	05 minutos	Hoja, lapiceros
Se realiza la presentación de la sesión y se detalla la dinámica	10 minutos	Laptop, proyector de pantalla
Se solicitará a los colaboradores que coloquen en una hoja el significado de los derechos del ser humano (entorno familiar, social y laboral)	10 minutos	Hoja, lapiceros
Se formarán subgrupos y solicitare que reconozcan 4 derechos que tengan en común en sus entornos	15 minutos	—
Cada grupo expondrá sus respuestas y empezará el debate de la importancia de respetar a los demás	20 minutos	—

Fuente: Elaboración Propia

**3ra Sesión: “Autoafirmación”**

- a) Objetivo:** Aportar las herramientas para que los colaboradores puedan expresar con total confianza sus consultas, dudas, necesidades que se generen dentro de la organización y puedan establecer sus prioridades, para sus compañeros y empresa.
- b) Tiempo:** 49 minutos
- c) Recursos Humanos:** Trabajadora Social y Psicóloga de Talento Humano
- d) Lugar:** Comedor
- e) Grupo con el que se trabajar:** 40 colaboradores
- f) Desarrollo de actividades:**



Tabla 4.

*Actividades de la tercera sesión*

PROCEDIMIENTO	TIEMPO	RECURSO MATERIAL
Los colaboradores se anotarán en una hoja de asistencia	5 minutos	Hoja, lapiceros
Se realiza la presentación de la sesión y se detalla la dinámica	5 minutos	Laptop, proyector de pantalla
Se les entregará una hoja y lapicero para que puedan responder las preguntas	4 minutos	Hoja, lapiceros
Se formulará preguntas sobre: - ¿Qué es la autoestima? - ¿Cómo se construye la autoestima? - Identificar el significado del autoestima baja y autoestima alta	15 minutos	–
Se formarán subgrupos y solicitare que expongan su definición para fomentar conciencia de los sentimientos que se generan ante situaciones de logro y otro donde tuvieron éxito	20 minutos	–

Fuente: Elaboración Propia

#### *4ta Sesión: “Confía en tu equipo”*

- a) **Objetivo:** Es promover la confianza en los colaboradores y que cada uno de ellos puedan sentirse parte del equipo de trabajo.
- b) **Tiempo:** 1 hora y 25 minutos
- c) **Recursos Humanos:** Trabajadora Social y Psicóloga de Talento Humano, Instructor Operativo
- d) **Lugar:** Comedor
- e) **Grupo con el que se trabajara:** 40 colaboradores
- f) **Desarrollo de actividades:**

Tabla 5.

*Actividades de la cuarta sesión*

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS MATERIAL</b>
Los colaboradores se anotarán en una hoja de asistencia	5 minutos	Hoja, lapiceros
Se realiza la presentación del taller	5 minutos	Laptop, proyector de pantalla
Se expondrá los siguientes temas y se solicita la participación de los colaboradores incluyendo a los supervisores - Promover la creatividad : Se les asignará tareas y los colaboradores deberán trabajar en equipo ,el supervisor debe promover e incentivar el intercambio de ideas - Menor estrés : Realizaran un tarea asignada en grupo e individual , luego brindaran sus comentarios de ambas situaciones y detallaran lo que género en ellos y reforzar la importancia del trabajo en equipo. - Mejoremos el desempeño : Se les asignara una función y el supervisor deberá observar la concentración que le ponen a cada una de ellos. -Trabajo especializado: Se le entregará al supervisor diferentes funciones de las cuales deberá dividir las entre los demás. Luego se identificará que aspectos toma en cuenta cuando distribuye funciones.	40 minutos	Laptop, Proyector de pantalla Hoja, lapiceros
Procederán a un pequeño compartir donde los colaboradores podrán disfrutar de bocaditos y bebidas calientes o frías	10 minutos	Galletas y bocaditos Mesa Vasos Gaseosa Café Té de Manzanilla, Anís
Al finalizar se buscará que los supervisores puedan reforzar sus habilidades y actitudes para observar la labor de otras personas y generar la participación e intercambio de palabras. - Que su equipo de trabajo tenga claro sus objetivos que deben ser cumplidos dentro de la organización. - Perciban la confianza y el valor a su trabajo - Consideren a su líder como un ejemplo a seguir	15 minutos	Pizarra Plumones

Fuente: Elaboración Propia

## 6. Cronograma

- ✓ Las actividades se van a realizar en 6 meses (enero, marzo, abril, junio, agosto, setiembre, octubre, diciembre).
- ✓ Se dividirán en dos semanas por cada mes, ya que tenemos personal de turno diurno y nocturno.
- ✓ Son en total 80 colaboradores del área operativa, por lo tanto, se dividirá en 2 grupos de 40 trabajadores.
- ✓ Los responsables que van a realizar las actividades son la Trabajadora Social, la Psicóloga e Instructor Operativo que trabajan en el área de Recursos Humanos.

Tabla 6.

### *Cronograma de actividades*

Cronograma de Talleres y Dinámicas del Área de Bienestar Social - Truper Perú																			
TRUPER		Año 2022																	
N°	ACTIVIDADES	ENERO		MARZO		ABRIL		JUNIO		AGOSTO		SETEMBRE		OCTUBRE		DICIEMBRE		Responsables	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2				
1	" Disco Rayado "																	Trabajadora Social Psicóloga Instructor Operativo	
2	" Derechos Asertivos "																		
3	" Autoafirmación "																		
4	" Confía en tu equipo "																		

Fuente: Elaboración Propia

## 7. Presupuesto

El presupuesto es gestionado y aprobado por la Gerencia de Administración y Finanzas quien brinda los recursos necesarios para cubrir las actividades planteadas por el Área de Bienestar Social.

Tabla 7.

*Presupuesto del Programa de intervención*

PRESUPUESTO 2022					
N°	ACTIVIDADES	HUMANOS	MATERIALES	COSTO HUMANO	COSTO MATERIAL
1	" Disco Rayado"	Trabajadora Social	Hoja, lápiz , laptop y proyector de pantalla	Personal que labora en la empresa	Gastos del área de seguridad y sistemas
2	"Derechos Asertivos"	Trabajadora Social	Hoja, lápiz , laptop y proyector de pantalla	Personal que labora en la empresa	Gastos del área de seguridad y sistemas
3	" Autoafirmación"	Trabajadora Social , Psicologa	Hoja, lápiz , laptop y proyector de pantalla	Personal que labora en la empresa	Gastos del área de seguridad y sistemas
4	" Confia en tu equipo"	Trabajadora Social , Psicologa, Instructor Operativo	Laptop , Proyector de pantalla , hojas, bocaditos, gaseosa, infusiones y vasos descartables, servilletas	Personal que labora en la empresa	Bocaditos, vasos, servilletas, bebidas : 200.00 soles
<b>Total :</b>				<b>S/0.00</b>	<b>S/200.00</b>



## CAPÍTULO IV

### PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

#### CONCLUSIONES

Debido al desempeño profesional en el Área de Bienestar Social enfocado en el ámbito organizacional, se destaca los puntos más importantes de esta enriquecedora experiencia plasmada a través de las conclusiones.

1. En base al estudio de los conceptos que abarcan el Clima Laboral, se concluye que es importante trabajar en los factores que comprende al liderazgo, identidad, trabajo en equipo, cultura organizacional y relaciones interpersonales en sus colaboradores.
2. Es importante mantener un clima laboral sano, positivo que busque mejorar la productividad o desempeño laboral que a la vez genere un sentido de pertenencia a la empresa.
3. En el área de Recursos Humanos y Bienestar Social se realizan entrevistas de ajuste al área de operaciones con el fin de realizar un seguimiento al personal nuevo, esta entrevista nos ayuda a saber de cómo se va desarrollando los colaboradores dentro de la organización en las primeras semanas de su integración a sus nuevas funciones y a las relaciones interpersonales que va formándose dentro de su área de trabajo.
4. Se plantea desarrollar dinámicas y talleres que generen un impacto positivo en los colaboradores, mediante la concientización y sensibilización ante la importancia de mantener un buen clima laboral, que nos ayude a estimular al personal a trabajar con mayor compromiso laboral.
5. Es importante que los jefes y supervisores a cargo les brinde el tiempo necesario para poder escuchar sus inquietudes o consultas de manera inmediata y así puedan desarrollarse de manera apropiada ante los casos especiales que amerite mantener la calma, orden y que a la vez incentive a la cercanía y confianza entre ellos.

## RECOMENDACIONES

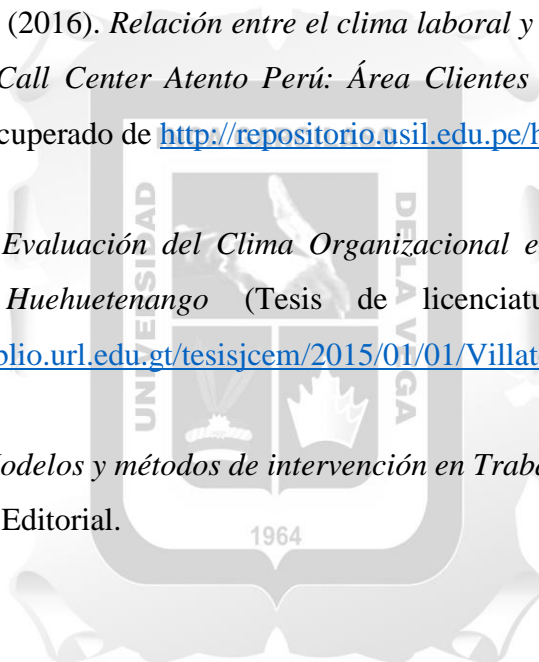
Se propone las siguientes recomendaciones para mejorar el Clima Laboral en el área de operaciones de la Empresa Truper Perú para generar en los colaboradores una permanencia larga en la organización.

1. Reforzar el interés y compromiso de los colaboradores mediante sesiones de dinámicas y talleres donde puedan lograr desarrollar sus habilidades blandas.
2. Reforzar la importancia del respeto a sus necesidades y al de los demás; que se encuentran en su entorno laboral, familiar y social.
3. Impulsar a la valoración de sus cualidades y limitaciones en cada uno de los colaboradores y que esta sea acorde a su justa medida.
4. Reforzar la importancia de la comunicación asertiva y brindarles las herramientas adecuadas que entre los compañeros y supervisores a cargo puedan transmitirse con seguridad desde el punto de vista de cada uno de ellos, con firmeza y ajustándose a las normas o lineamientos establecidos dentro de la organización.
5. Reforzar la importancia del buen liderazgo en los supervisores del área de operaciones, con el fin de que puedan trabajar en equipo y a la vez se pueda mantener una comunicación abierta, creando un ambiente objetivo donde les brinden los recursos que vayan acorde a las necesidades de cada uno de los colaboradores para poder impulsarlos a desarrollar sus habilidades dentro de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, B. (2017). *Ambiente Laboral y Rotación de los Colaboradores en la Empresa Nexos S.A.C.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1240>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta Ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano* (5ta Ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Goncalves, A. (1997) Dimensiones del clima organizacional. Recuperado de [www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm](http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm)
- Marsollier & Aparicio (2011) El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento a situaciones conflictivos. Recuperado: <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/125/131>
- Moreno, J. y Moreno, N. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2930/E12-M6-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo.* Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rivera, D., Rincón, J. y Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*, 39(19), 5-15. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Sierra, M. (2015). *El Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán A.V.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional.* Colombia: Editorial Universitaria de América.
- Vargas, Y. y Meza, O. (2016). *Relación entre el clima laboral y la rotación de personal de la Empresa Call Center Atento Perú: Área Clientes BBVA, 2016* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2901>
- Villatoro, Y. (2015). *Evaluación del Clima Organizacional en la Municipalidad de Malacatancito Huehuetenango* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Villatoro-Yesenia>
- Vizcarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social.* Madrid, España: Alianza Editorial.







## ANEXO 1 FORMATO DE ENTREGA DE UNIFORMES

	RECURSOS HUMANOS - BIENESTAR SOCIAL	HE-FYO-DMLT-GAHE-C02-02	
	REGISTRO DE ENTREGA DE UNIFORME	VERSION 01	FECHA: Noviembre 2020

COLABORADOR:		
DNI:	CARGO:	AREA:

EPP Y UNIFORME	ENTREGADO		ENTREGADO		ENTREGADO		ENTREGADO		ENTREGADO		ENTREGADO		ENTREGADO	
	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA	FECHA	FIRMA
POLO														
PANTALON														
OTROS														

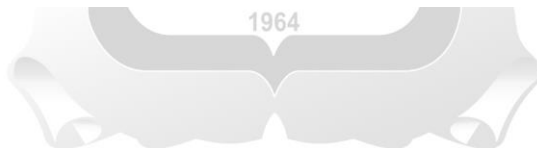
DOY FE DE TENER CONOCIMIENTO QUE:

1.- YO, AUTORIZO EL DESCUENTO DE LOS UNIFORMES Y EPPS QUE NO ENTREGUE AL TÉRMINO DEL VINCULO LABORAL.	2.- DE EXTRAVIAR UN EPP QUE LE ASIGNÓ LA EMPRESA PARA SUS LABORES (Guante, Cutter, Faja, Etc) SERÁ MOTIVO DE AMONESTACIÓN ESCRITA.
_____ FIRMA DEL COLABORADOR	_____ FIRMA DEL COLABORADOR


CAPITULO IV, 4.2 PROHIBICIONES, Artículo 98: Se prohíbe romper, alterar, destruir... Los epps que entrega la Empresa\*

\_\_\_\_\_  
FIRMA  
COLABORADOR RECIBIO CONFORME

\_\_\_\_\_  
FIRMA  
TRABAJADORA SOCIAL



ANEXO 2  
ENCUESTA DE SALIDA DE PERSONAL

	<b>ENCUESTA DE SALIDA DE PERSONAL</b>	TRUPP-NO-F-01 Versión: 01 Vigencia: Pagina: 1 de 1
<b>Colaborador</b> La presente encuesta tiene por finalidad el que pueda compartir con nosotros su experiencia en la empresa y así podamos orientar nuestros esfuerzos en reforzar aquellas cosas que lo ayudaron o mejorar aquellas que no le permitieron avanzar. Muchas gracias y éxitos en su vida profesional!		
<b>DATOS DEL COLABORADOR</b>		
Nombres y Apellidos:		Área:
Puesto:		Fecha:
<b>DATOS DEL JEFE</b>		
Nombres y Apellidos:		Área:
Puesto:		Fecha:
<b>1. ¿Motivo de salida?</b>		<b>Detallar</b>
Viaje	<input type="checkbox"/>	
Salud	<input type="checkbox"/>	
Estudios	<input type="checkbox"/>	
Clima Laboral de área	<input type="checkbox"/>	
Mejor Sueldo y Beneficios	<input type="checkbox"/>	
Oportunidad de desarrollo en otra empresa	<input type="checkbox"/>	
Relación con el Jefe - Trato inadecuado	<input type="checkbox"/>	
Ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/>	
Otros	<input type="checkbox"/>	
<b>2. Durante su permanencia, ¿El ambiente de trabajo fue?</b>		<b>Detallar</b>
Excelente	<input type="checkbox"/>	
Muy bueno	<input type="checkbox"/>	
Buena	<input type="checkbox"/>	
Normal	<input type="checkbox"/>	
Deficiente	<input type="checkbox"/>	
<b>3. ¿Cómo fue la relación con su Jefe?</b>		<b>Detallar</b>
Excelente	<input type="checkbox"/>	
Muy bueno	<input type="checkbox"/>	
Buena	<input type="checkbox"/>	
Normal	<input type="checkbox"/>	
Deficiente	<input type="checkbox"/>	
<b>4. ¿Considera que mientras estuvo en la organización adquirió formación y preparación de las funciones que desempeño?</b>		
Si	<input type="checkbox"/>	¿Por qué?
No	<input type="checkbox"/>	
<b>5. ¿Qué cambios considera necesarios en el puesto para el mejor desempeño del área?</b>		
<b>6. ¿Qué sugerencias daría al área donde trabajo para que sea mejor?</b>		
<b>7. ¿Volvería a trabajar con nosotros?</b>		
Si	<input type="checkbox"/>	¿Por qué?
No	<input type="checkbox"/>	
<b>8. ¿Recomendaría a HERRACOM como un buen lugar para trabajar?</b>		
Si	<input type="checkbox"/>	¿Por qué?
No	<input type="checkbox"/>	
Punta Hermosa, _____ de _____ de _____		
_____ Firma Trabajador		_____ Bienestar Social

ANEXO 3  
ENTREVISTA DE AJUSTE



Capital  
Humano

ENTREVISTA DE AJUSTE  
(7/14/21)

Nombre \_\_\_\_\_ No. Empleado \_\_\_\_\_  
 Área \_\_\_\_\_ Fecha de ingreso \_\_\_\_\_  
 Ubicación \_\_\_\_\_ Fecha de entrevista \_\_\_\_\_

El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer tu punto de vista sobre diversos aspectos relacionados a tu contratación, adaptación a la empresa y sentir sobre el puesto que desempeñas. Es importante mencionar que esta información es estrictamente *confidencial* por lo que te pedimos ser sincero y objetivo.

Inducción		SI	NO				
1.	Quando ingresaste a la compañía, ¿te fue proporcionada la inducción pertinente para conocer las responsabilidades y políticas generales de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2.	¿Te fue proporcionada la información de tu sueldo, prestaciones, bono y horarios correspondiente a tu puesto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
3.	¿Recibiste tu uniforme completo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
4.	¿Recibiste tu EPP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
5.	¿Te entregamos tu credencial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6.	¿Te mostraron las instalaciones de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
7.	¿Te hicimos entrega de tu HAE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
8.	¿Se te asigno tu locker y/o lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
9.	¿Firmaste contrato?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
10.	¿Entiendes cómo realizar tus 4 chequeos de entrada/salida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
11.	¿Consideras que la información en esta etapa a sido suficiente y clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
12.	¿Tienes alguna aportación para mejorar la inducción al personal de nuevo ingreso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
13. ¿Tu opinión de la empresa hasta este momento es? <table style="width: 100%; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;">a) Muy buena</td> <td style="width: 25%;">b) Buena</td> <td style="width: 25%;">c) Regular</td> <td style="width: 25%;">d) Mala</td> </tr> </table>				a) Muy buena	b) Buena	c) Regular	d) Mala
a) Muy buena	b) Buena	c) Regular	d) Mala				
Describe tus compromisos con la empresa: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>							
Nombre y firma del colaborador		Bienestar Social					





Capital Humano

Integración al Puesto

✘ Por favor Marca con una "X":

14. ¿A tu ingreso se te presentó con tus compañeros de trabajo?  
 15. ¿Consideras que tu capacitación en campo hasta el momento ha sido efectiva?  
 16. ¿Has aplicado las funciones descritas en tu HAE?  
 17. ¿Consideras que la carga laboral es adecuada?  
 18. ¿Tus horarios de trabajo son adecuados?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. ¿Cómo te sientes en tú área de Trabajo?

- a) Muy Bien      b) Bien      c) Regular      d) Mal

¿Por qué?

✘ LIDERAZGO

20. ¿Tu jefe inmediato estuvo al pendiente de tu desarrollo?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

21. ¿Cómo consideras el trato de tu jefe inmediato?

- a) De apoyo y cooperación      b) Trabajo exclusivamente  
 c) Tensa e indiferente      d) Constantes fricciones

22. ¿Si fueras el líder de tu equipo que harías diferente?

23. ¿Cómo podría ser yo un mejor líder?

✘ EQUIPO Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO. Por favor marca con una "X" si cuentas con lo siguiente:

- HAE / LET  
 Credencial de empleado  
 Uniforme  
 Equipo de Protección personal (EPP)  
 Equipo de cómputo o Celular  
 Automóvil utilitario

SI	NO	N/A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. ¿Sugerirías algún cambio de mejora en tu departamento? Si ( ) No ( ) ¿Cuáles?

14 días

Nombre y firma del colaborador

Bienestar Social

Capital  
HumanoSentido de  
Pertenencia

21

✂ AMBIENTE LABORAL

25. ¿Cómo consideras la recepción de parte de tus compañeros de trabajo?
- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| b) De apoyo y cooperación | b) Trabajo exclusivamente |
| d) Tensa e indiferente    | d) Con tantas fricciones  |

Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Has considerado cambiarte de empleo? Sí ( ) No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

26. ¿Consideras que trabajar aquí es?
- |               |               |
|---------------|---------------|
| c) Agradable  | b) Exhaustivo |
| e) Frustrante | d) Motivador  |

✂ DESARROLLO LABORAL

27. ¿Consideras que tienes oportunidades de desarrollo en la empresa? Sí ( ) No ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

28. ¿Qué información o herramientas consideras que te hacen falta para que puedas tener un desarrollo en la empresa?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

29. ¿Qué podemos hacer para que crezcas dentro de la empresa?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

30. ¿Cómo te ves en un año?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Comentarios generales:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre y firma del colaborador

Bienestar Social

## ANEXO 4

## INFORMATIVO DEL CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL



**“Mamá, papá, cuídate, te esperamos en casa”.**



### Bases:

- Podrán participar los hijos y nietos de colaboradores que tengan entre 5 y 11 años de edad.
- La creación deberá contener un mensaje sobre la importancia de trabajar con seguridad para regresar con bien a casa todos los días.

### Recepción de dibujos:

- La recepción de los dibujos es a partir de la publicación de la presente convocatoria y hasta el 13 de agosto del 2021.
- El formato de los dibujos será en una hoja tamaño carta, la técnica es libre (plumón, lápices de color, crayolas, acuarela, etc.).
- Los dibujos deberán tener al reverso: nombre del participante, nombre y número del colaborador, área, y número telefónico.
- La entrega de los dibujos será con:

Nombres completos	Puesto	Correo
Gabriela Samaniego Cueva	Trabajadora Social	gsamaniegoc@herracom.pe
Pedro Miguel Diaz Barrios	Instructor Operativo	pdvdiazb@herracom.pe



### Premiación:

- Se calificará la creatividad y originalidad del mensaje. El jurado calificador será integrado por:
  - Luis Andres Barrios | Director Operativo
  - Erika Viviana Clares Briceño | Capital Humano
  - Fernando Abitia | Gerente Capital Humano LATAM
- Se seleccionarán 3 ganadores en todo (almacén, personal administrativo y ventas) los resultados se publicarán vía mail, en los murales de almacén y en recepción.
  - 1er lugar: Taladro percutor inalámbrico Truper, carretilla kid, termo o pelota de fútbol.
  - 2do lugar: Hidrolavadora Pretul 1500 PSI, Carretilla kid, termo o pelota de fútbol.
  - 3er lugar: Caja de herramientas Pretul, carretilla kid, termo o pelota de fútbol.

ANEXO 5

ACTIVIDADES PROMOVIDAS POR EL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

