



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

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

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

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para alcanzar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO  
SOCIAL

**AUTORA**

Bachiller: YUPANQUI MEJIA CLARA

**ASESORA**

Mg. Ruiz Vargas, Gladys

**Lima, 16 de diciembre del 2021**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, por ser amor y prioridad en mi vida.*

*A mis mamitas Mercedes y Amelia, por estar en cada paso de mi desarrollo personal y profesional. Por su amor, dedicación y ejemplo en mi vida.*

*A mi papito Herminio, quien en vida fue el mejor padre, guía y amigo.*

*A mis hermanos, Manuel y María, por la alegría y ser el soporte en todo mi proceso profesional.*

*A mi compañero de vida, Joseph, por su amor y motivación para cumplir mis objetivos profesionales.*

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecer a Dios, por presentar en mi camino buenos seres humanos, quienes me apoyaron en cumplir mi ansiado objetivo; a mi equipo de trabajo People&Culture de la empresa ManpowerGroup S.A, por la disposición, el apoyo y motivación de cada uno de sus integrantes; a mi asesora Gladys Ruíz, por su guía, instrucciones y comprensión en todo este proceso, permitiendo así que obtenga nuevos conocimientos.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Según la Resolución Nro. 1554-2021-DFPTS, en concordancia a las reglas establecidas por la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se me hace gustosa presentarles mi trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “Intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación de la empresa ManpowerGroup Perú”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL, con el objetivo de obtener el título de Licenciada en Trabajo Social.

Por lo tanto, dejo la calificación a su criterio y agradezco sus sugerencias y comentarios.

Atentamente.

Clara Yupanqui Mejía.

## RESUMEN

La intervención del trabajador social en la empresa es fundamental porque es el responsable de crear una cultura de confianza, eficacia y armonía en el día a día y crear motivación, identidad y compromiso en los empleados.

Este trabajo de investigación se basa en la experiencia profesional de los trabajadores sociales de ManpowerGroup, líder mundial en estrategia de talento, aportando soluciones innovadoras en el ámbito de la gestión de recursos humanos y organización: captación, selección y evaluación de diferentes CV, trabajo temporal, diseño e implementación de programas de formación y desarrollo, externalización de servicios en el ámbito de los recursos humanos, servicios y soluciones TI, gestión de carrera y consultoría. ManpowerGroup inició sus negocios en Perú en 1963 y reabrió su negocio nacional y unidades comerciales en Lima, Cusco, Arequipa, Cajamarca, Moquegua, Chiclayo, Piura y Trujillo en 1996.

El propósito de este trabajo es comprender la implicancia del trabajo social en el campo del bienestar, el desarrollo organizacional y la formación de acuerdo con su perfil profesional y la función definida en su práctica diaria.

En este sentido, hemos determinado que la mediación de los trabajadores sociales con respecto a los empleados es de suma importancia para la empresa, dado que, ManpowerGroup cree en ser un agente de cambio social cuyo objetivo principal es generar bienestar social y avanzar para la sociedad y trabajar con ella.

**Palabras clave:** Trabajo social, rol, agente de cambio, bienestar social, desarrollo organizacional.

## **ABSTRACT**

The intervention of the social worker in the company is fundamental because it is responsible for creating a culture of trust, efficiency and harmony in the day to day and create motivation, identity and commitment in employees.

This research work is based on the professional experience of the social workers of ManpowerGroup, a world leader in talent strategy, providing innovative solutions in the field of human resources management and organization: recruitment, selection and evaluation of different CVs, temporary work, design and implementation of training and development programs, outsourcing of services in the field of human resources, IT services and solutions, career management and consulting. ManpowerGroup started its business in Peru in 1963 and reopened its national business and commercial units in Lima, Cusco, Arequipa, Cajamarca, Moquegua, Chiclayo, Piura and Trujillo in 1996.

This report aims to understand the involvement of social work in the field of welfare, organizational development and training in accordance with its professional profile and the role defined in its daily practice.

In this sense, we have determined that the mediation of social workers with respect to employees is of utmost importance for the company, given that, ManpowerGroup believes in being an agent of social change whose main objective is to generate social welfare and advance for and work with society.

**Key words:** social work, role, change agent, social welfare, organizational development.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Descripción de la empresa</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1 Descripción de los servicios</b>	<b>20</b>
<b>1.1.2 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico</b>	<b>24</b>
<b>1.1.3 Área de desempeño y actividad general</b>	<b>27</b>
<b>1.1.4 Visión, valores, atributos y Credo</b>	<b>30</b>
<b>1.1.5 Responsabilidad social corporativa</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA</b>	
<b>2.1 Actividad profesional desarrollada</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Funciones de la Trabajadora Social</b>	<b>39</b>

<b>2.3</b>	<b>Desarrollo de Beneficios corporativos</b>	<b>43</b>
	<b>CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO</b>	<b>48</b>
<b>3.1</b>	<b>Marco Teórico</b>	<b>48</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Contexto</b>	<b>48</b>
<b>3.1.2</b>	<b>Bases teóricas</b>	<b>51</b>
<b>3.1.3</b>	<b>Definiciones conceptuales</b>	<b>54</b>
<b>3.2</b>	<b>La práctica en el desempeño laboral</b>	<b>57</b>
<b>3.3</b>	<b>Acciones, metodologías y procedimiento</b>	<b>64</b>
	<b>CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIONES PRINCIPALES</b>	<b>70</b>
	<b>Conclusiones</b>	<b>70</b>
	<b>Recomendaciones</b>	<b>71</b>
	<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>72</b>
	<b>Anexos</b>	<b>74</b>



## INDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Presentación de Liderazgo Senior ManpowerGroup a nivel Mundial.
- Figura 2.** Servicios y Soluciones ManpowerGroup Perú.
- Figura 3.** Mapa Centro de Operaciones Lince – Manpower.
- Figura 4.** Distribución geográfica – Manpower Perú.
- Figura 5.** Distribución Geográfica Mundial ManpowerGroup.
- Figura 6.** Organigrama de People & Culture ManpowerGroup Perú.
- Figura 7.** Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2022 – Línea de Acción: Bienestar Social.
- Figura 8.** Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2022 – Línea de Acción: Capacitación y Desarrollo.
- Figura 9.** Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2022 – Línea de Acción: Capacitación y Desarrollo.
- Figura 10.** Organigrama de Capacitación, Desarrollo Organizacional y Bienestar Social.
- Figura 11.** Capacitaciones ManpowerGroup.
- Figura 12.** Evento deportivo-cuentas varias Manpower.
- Figura 13.** Feria in house Manpower group.
- Figura 14.** Feria de Salud ManpowerGroup.
- Figura 15.** Teoría de las necesidades McClelland.
- Figura 16.** Teoría de los dos factores.
- Figura 17.** Teoría de las expectativas de Víctor Vroom.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo actual sobre suficiencia profesional busca informar la participación de los trabajadores sociales en los negocios desde la perspectiva de las instituciones ubicadas globalmente. Teniendo en cuenta que el profesional en trabajo social de ManpowerGroup despliega su quehacer mediante diversos en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación, encontrando formas de mejorar las operaciones del día a día en las actividades realizadas con los colaboradores, elevando los niveles de satisfacción, eficiencia, eficacia y oportunidad, al mismo tiempo que promueve la felicidad de los colaboradores con sus familias.

Además, se diseña una estructura sobre el trabajo de suficiencia profesional a presentar:

**Capítulo 1:** Menciona la historia de ManpowerGroup; la ubicación de las oficinas; los servicios prestados; la posición del área donde se desenvuelve la trabajadora social; así como los valores, visión, atributos y credo de la compañía.

**Capítulo 2:** Se expone una representación global de la experiencia, referida a las actividades profesionales desarrolladas y las características utilizadas en el campo de nuestra intervención profesional.

**Capítulo 3:** Consiste en la base del tema tratado, donde describimos el marco teórico, contexto, bases teóricas y definiciones conceptuales.

Así como también, en base a la experiencia profesional como trabajadora social, se describe las prácticas de desempeño profesional y medidas metodológicas que sugieren como programas de intervención.

Esta propuesta ha sido trazada en base al modelo metodológico de Vizcarret, quien afirma que existen diferentes enfoques, estrategias y sistemas de intervención que los profesionales del trabajo social deben conocer para realizar su trabajo con eficacia.

**Capítulo 4:** Contiene las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

ManpowerGroup fue fundado en Milwaukee, Wisconsin, EE. UU. en 1948 por Aaron Scheinfeld y Elmer Winter, abogados profesionales que tuvieron la idea de un mercado para la asistencia temporal y lograron expandirse en los Estados Unidos en 1952.

La Fundación Manpower se estableció en 1953 para apoyar iniciativas de capacitación y educación en los Estados Unidos y aún opera como la Fundación ManpowerGroup.

Las primeras oficinas internacionales se abrieron en 1956, con oficinas en Montreal y Toronto, y se expandieron a Escandinavia, en 29 países.

Manpower abre sus puertas en el país francés, en el año 1957, expandiéndose en diversos países europeos, así como la más grande de la empresa. mercado internacional, Nueva Caledonia y Reunión.

En 1958, con el liderazgo de Aaron Scheinfeld, se fundó SalesPower, una división de la empresa con sede en Chicago, para servir como representantes de ventas, compradores comparativos, demostradores de productos, distribuidores telefónicos, encuestadores y entrevistadores.

El Programa de Asociados de Manpower se estableció en 1960 y pudo iniciar un negocio de servicios en colaboración con una subsidiaria de Manpower y eventualmente desarrollar un negocio de franquicia completo.

En 1962, Manpower realizó una encuesta designada “Perspectivas de empleo”, el cual proporcionaba pronósticos trimestrales de pronósticos de empleo en todas las regiones de los Estados Unidos y Canadá.

En 1963, se llevó a cabo la campaña "La chica de los guantes" para tender un puente sobre las vías laborales de las mujeres que rara vez se veían en el lugar de trabajo en ese momento. En el mismo año, Manpower extendió su negocio en territorios sudamericanos, incluido Perú.

En el periodo de 1968 se funda el nuevo departamento de Ingeniería de Recursos Humanos, con el objetivo de especializarse en áreas informáticas básicas para RRHH, ingeniería y dibujo.

Manpower, en el año 1969, abre su negocio en Centroamérica. Así también, aquel año, Winter da a conocer la ideología "Conciencia de Manpower", un pensamiento de la organización que acepta a los colaboradores como parte principal de la institución, y genera buenos tratos.

En el año 1974, Manpower superó la mitad de sus ingresos, a parte de los Estados Unidos.

Dos años más tarde, Winter se jubila y Manpower vende Parker Pen Company, una de sus empresas de Wisconsin. El puesto de presidente lo ocupa Mitchell Fromstein, quien lo direccionará los siguientes veintitrés años.

En 1982, la corporación desarrolló y lanzó Skillware, un programa de capacitación, que busca satisfacer las necesidades de los trabajadores y de capacitarse en los nuevos sistemas y software de oficina. Capacitación implementada hasta el momento a más de 7 millones de funcionarios, empleados y trabajadores eventuales.

Manpower, en el periodo de 1985, logra tener más de mil agencias en diversos lugares a nivel mundial.

Ultradex se anunció en 1987. Esta empresa se trata de una batería de pruebas que ha sido validada durante un período de desarrollo de más de 3 años, lo que permite a los solicitantes determinar la calidad de la ética de trabajo, la destreza, la velocidad, la atención al detalle y la habilidad de acuerdo con las instrucciones orales y escritas. Al realizar tareas laborales relacionadas con tareas industriales, asegúrese de que los

trabajadores temporales tengan las habilidades adecuadas para disfrutar de su trabajo y tener éxito. Hasta la fecha, Ultradex es el único sistema de prueba en la industria de los reclutadores. Ese mismo año, Manpower adquirió Brooke Street Bureau en el Reino Unido. La oficina se enfoca en la colocación de la industria ligera, secretarías, trabajo de oficina temporal, personal a tiempo completo y contratado, lo que marca el inicio del negocio de empleo a tiempo completo de Manpower. Más de US \$ 1 mil millones. A cambio, la empresa adquirirá Blue Arrow PLC Manpower siete veces más grande. Ya en 1991, Mitchell Fromstein, junto con otros inversores, logró reorganizar y reestructurar Manpower independientemente de Blue Arrow.

En 1994, Manpower continúa expandiéndose globalmente gran número de ventas en todo el mundo y más de dos mil agencias. En Francia, Manpower lanza L`Institut Manpower, para presentar y desarrollar investigaciones para para entender el cambiante mundo laboral.

Manpower comenzó a ofrecer soluciones de outsourcing en 1995, ofreciendo servicios de procesos limitados, externalizando la gestión de recursos humanos en función de la demanda del cliente, expandiéndose dentro de la línea de servicio en 2003 y Manpower en 2004. Se ha convertido oficialmente en una organización comercial en todos los países bajo el nombre Business Solutions.

TechTrack se lanzó en 1996 para brindar capacitación informática a los profesionales de TI, ayudándolos a adquirir nuevas habilidades técnicas frente a un mundo tecnológico cambiante y apoyando a candidatos destacados para trabajos de TI. En el mismo año, Manpower Corporation se expande a más de 40 países.

En 1998, Manpower patrocinó y organizó el Torneo de la Copa Mundial de Fútbol Americano en Francia, contratando y capacitando con éxito a más de 12 000 voluntarios de los administradores de sitios. También se creó el Centro de Aprendizaje Global GLC (Global Learning Center) para ofrecer cursos de capacitación en línea en cursos administrativos e informáticos. Esto mejora la capacidad de mejorar las habilidades y carreras y está disponible para trabajadores temporales y contratistas. La empresa ha logrado construir 3.000 oficinas en 50 países y aumentar las ventas a más de US\$ 10 mil millones.

En 1999, Joares fue nombrado director ejecutivo y presidente de la empresa, y Walter ejecutivo de la asamblea directiva. El antiguo departamento de ingeniería de Manpower pasó a llamarse Manpower Professional en los Estados Unidos y Canadá, ampliando sus servicios de despacho profesional. Mientras tanto, Manpower tiene programas TechReach en algunas ciudades de los Estados Unidos, que incluyen actualizaciones continuas de habilidades, capacitación intensiva, certificación técnica, colocación con empleadores de la ciudad y colocación para personas subempleadas.

Para el año 2000, logra obtener un contrato único solo con profesionales especializados en Tecnología e Informática, el cual se volvió un contrato muy importante uniéndose con este sector, desarrollando fuertes mecanismos de empoderamiento latino europeo.

La empresa crea algo innovador para la organización mundial con China, en su capital logra crear grandes edificaciones y formas de manejar a su personal, dado que este país alcanzó grandes territorios, esto hizo que el manejo laboral salga adelante.

Al año siguiente, el director J. Joeres, fue galardonado como director en una reunión que se desarrolla cada año. En el mes de julio, recibe a un cliente americano y canadiense, muy importante Wells International, empresa que apoyó a su gran crecimiento en diferentes rubros como financieros, tributarios e informáticos.

Internacionalmente, para el año 2003, se da un desnivel de todo el mercado empresarial, lo que hizo que la empresa se agrande formando 4mil sedes en todo el mundo; por ello, ofrece al mercado los productos que tiene.

La empresa logra adquirir en el año 2004, contrato con Righ Managment, marca que ofrece servicios de asesoría corporativa y posición laboral. Tiene varias oficinas, entre ellas una en la ciudad más grande de Pensilvania, adquirido por un costo económico muy alto. Ofrece sus prestaciones por alrededor de más de 30 países vía digital e in situ por 3 centenas de lugares.

También, en ese año, la oficina mexicana crea un grupo de apoyo para que los proyectos continúen captando personal. La sede en Atenas participa en las olimpiadas atenienses,

teniendo así, un panorama más amplio para la contratación de talentos a nivel mundial, en los diferentes rubros de la empresa.

Al año siguiente, la institución de su oficina india, obtiene ABC, haciendo que la empresa sea aún más notoria en el país, siendo una de las organizaciones importantes en seleccionar talentos competitivos, haciendo que sean reconocidos como empresa estratégica en elegir profesionales y destacarlos de forma estable. Así también, alcanza realizar negociaciones por más de 15mil millones de dólares internacionalmente.

Se crea un nuevo diseño de identificación de una de las firmas, logrando así un empoderamiento y reconocimiento en las prestaciones laborales ofrecidas a nivel mundial.

Manpower logra ganar territorios por la región del continente asiático, forjando en las empresas prestaciones, logra obtener una empresa el cual se llamó Manpower Middle East, el cual tiene hasta la fecha varias oficinas en países árabes. Se logró llegar a realizar servicios en más de 70 países.

Ese mismo año, 2008, compra las corporaciones Vitae y CRI, ambas importantes en su rubro. Siendo así, una institución líder globalmente, cumple 6 años liderando gente y empresas. Es reconocida como una marca exitosa que busca reconocer el valor del talento mundialmente, tercerizando sus prestaciones y enseñando, capacitando a su personal.

Al siguiente año, ManpowerGroup es reconocida como una organización en brindar prestaciones con gran número de sedes internacionalmente, otorgándole así una insignia muy significativa en el país vietnamita.

Winter fallece en el 2009, quien fue iniciador y director ejecutivo de Manpower. Ese año, la institución emite un informe indicando que será aliado a la Fuerza de Defensa de Australia (ADF), quienes solicitaron las prestaciones de gestión del talento para reunir personal con alta capacidad profesional. Se desarrolla un proyecto muy importante donde realizaron las etapas de contratación del personal, esto creó una compañía especializada en Recursos Humanos llamada RECRUITMEN PROCESS OUTSOURCING (RPO).



La corporación compra una empresa llamada COMSYS IT PARTNERS, con el objetivo de apoyar a sus profesionales y puedan incrementar sus habilidades y destrezas; y así efectuar mejores e innovadoras respuestas a las interrogantes del personal que trabajan en la empresa.

Ya para el año 2011, Manpower reconoce que el mundo está cambiando y está en una nueva globalización, por ello se entiende que debe valorar las capacidades de su personal, que deberá seleccionar TALENTO y productividad. Así considera que ser competitivo es el pilar rentable para la institución.

El mismo año, la empresa fue únicamente destacada por Fortune y Ethisphere, mencionándolo como una institución con comportamientos éticos y educadas internacionalmente, exponiendo la responsabilidad con prácticas éticas y aún más rentables.

Además, se crea ManpowerGroup Corporation, una corporación que se adapta al constante cambio y que cumple misiones y retos en el actual mundo que constantemente cambia. Tiene el compromiso de ser innovador y a su vez, organizar la empresa con las marcas recientemente adquiridas: Experis, Right y Solutions.

En el 2012, requiere contratar una empresa especializada en Tecnología e Informática para brindar prestaciones en Francia; por ello, compra Proservia.

Ese año, la empresa es premiada nuevamente por Ethisphere, quien señaló que sigue siendo una corporación con prácticas éticas en su rubro, además que, a nivel empresarial, es responsable socialmente, realizando tareas corporativas y reconociendo la ética como primor en una institución.

Además, Joerres indica que es importante tener una economía global estable que promueva y retenga al recurso humano, proponer políticas y cambios para lograr una mejor institución, crear lazos con el sector educativo y empresarial; brindar mejores aprendizajes y prácticas a los profesionales; y generar desarrollo e innovar comercialmente.

En el mes de octubre de ese mismo año, la empresa genera un lazo con MEOS Expands, permitiendo el desarrollo del primer cuestionario en Finlandia, este cuestionario fue de Perspectivas de Empleo, el que fue utilizado para alrededor de 60mil sedes y 40 países internacionalmente.

En el año 2014, el director Prizing fue elegido el 4to director general en la empresa Manpower.

Al año siguiente, la sede de Proservia-Francia, obtiene una nueva firma Atos para continuar con el crecimiento tecnológico e informático y sumado a ello brindar las prestaciones a los administrativos y los asociados.

En ese periodo, 2015, Manpower Australia obtiene Greythorn, institución que otorga prestaciones enfocadas en personal calificado en el área de finanzas e informática, con el objetivo de alcanzar mayor territorio con potencial asiático.

MyPath es un sitio digital creado por Manpower en el año 2016, este lugar brinda programas sin costo, que permite tener asesorías a los colaboradores; además, permite que los nuevos asociados puedan mejorar sus destrezas y habilidades, así como también son evaluados constantemente.

Skilling Up, es otra plataforma digital creada para alcanzar trabajos adecuados y que sean de importancia para el colaborador. Este programa apoya a los asociados a estar a la vanguardia. Se entiende que uno es diverso siempre y cuando crea en la inclusividad.

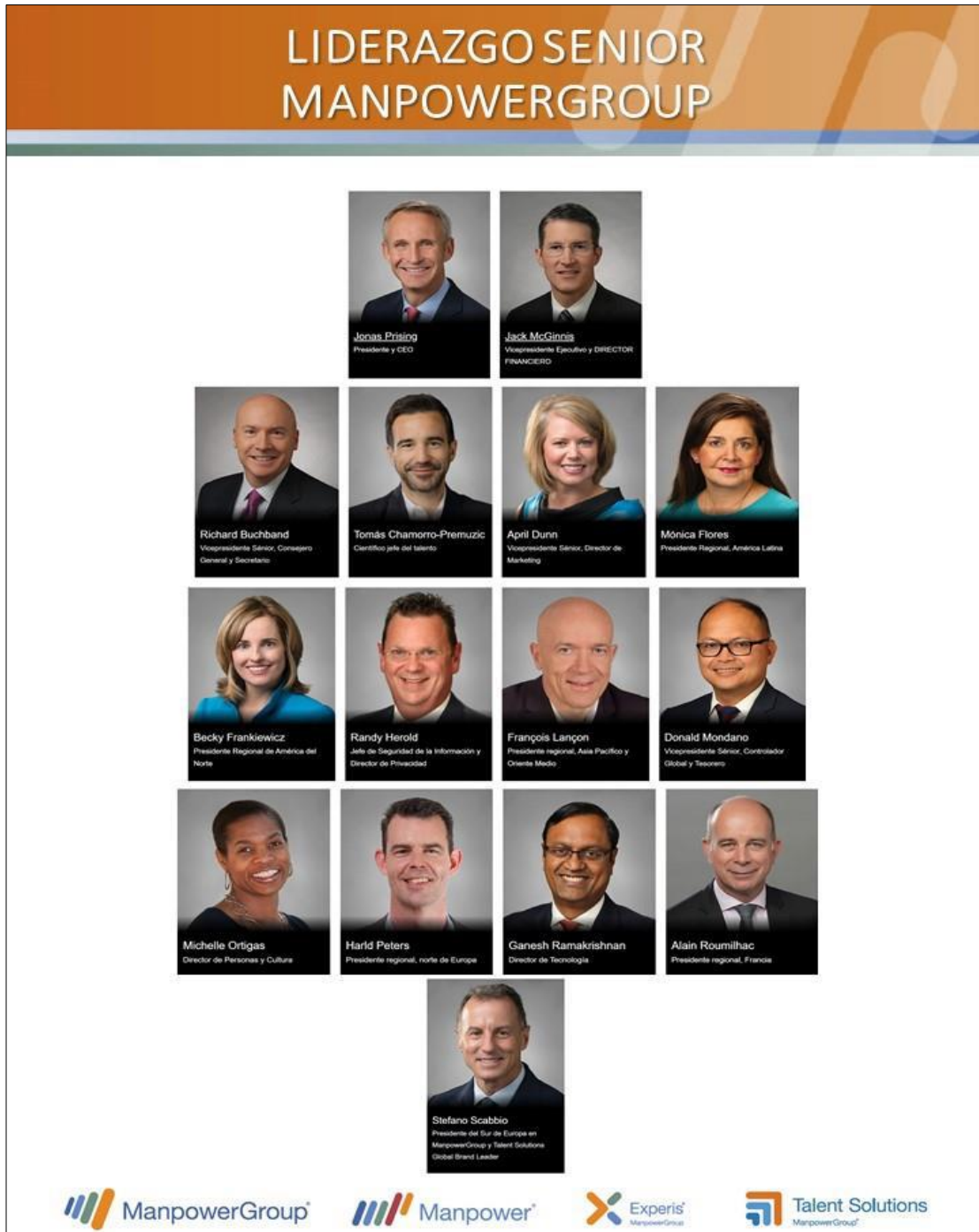
En el año 2017, nuevamente la empresa es reconocida por Ethisphere y Fortune, como empresa ética y más reconocida internacionalmente.

Hoy en día, ManpowerGroup cuenta con gran cantidad de oficinas en diversos países y con más de 400mil clientes.

En toda su historia, ha estado siendo reconocida mundialmente por revistas importantes globales de negocios, lo que dice mucho de la institución, quien se esmera por ser una

empresa ética y respetable líder en su rubro.

**Figura 1. Presentación de Liderazgo Senior ManpowerGroup a nivel Mundial**



Fuente: web principal de ManpowerGroup, Liderazgo.

### **1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La corporación Manpower es líder de talla internacional dedicada a brindar medios viables de talento humano para dar soluciones a los retos que las instituciones presentan día a día. La empresa tiene una gama de prestaciones, desde el contrato, gestión y desarrollo de profesionales. También, se encarga de tercerizar con contratos fijos y por temporadas. Entre las marcas que maneja, se encuentran las siguientes:

#### **1. Manpower:**

Es una de las marcas importantes encargada de brindar prestaciones, desde seleccionar, reclutar, colocar, tercerizar y comercializar.

Cuenta con oficinas a nivel internacional, tienen el objetivo que la institución cree conciencia sobre el otro y sea competitivo empresarialmente.

##### **a) Reclutar y Seleccionar:**

Una parte de las prestaciones, que brinda una gama de exámenes que son realizadas en base a lo que requiere el cliente, otorgando personal preparado profesionalmente, quienes se encargan de reconocer las características necesarias según el perfil requerido; además se encargan de tener el sistema con los datos de los colaboradores actualizados.

También se desarrollan planes y asesorías para reclutar y seleccionar al personal; se realizan modelos de métodos de reclutamiento y selección; evalúan y entrevistan a los postulantes; y también se recluta y brinda la capacitación de inducción.

##### **b) Intermediación:**

Esta prestación lo otorga profesionales especializados y competentes, quienes se encargan de realizar proyectos puntuales, con contratos por cierto tiempo. El personal también puede ser contratado por suplencia o faltas temporales.

Son tareas auxiliares las cuales no afectan al negocio ya que no son primordiales para la organización, pero que sí requiere de un personal calificado y profesional.

La empresa entiende lo que las instituciones requieren y cumple las solicitudes del cliente, siempre teniendo en cuenta los códigos de ética la ley y los derechos que tienen los colaboradores.

**c) Tercerización - Outsourcing:**

Manpower se compromete íntegramente con la contratación y manejo del personal, para así lograr los objetivos de las instituciones. Tienen dentro de su equipo, profesionales altamente capacitados en los sectores industriales, productivos, comercial, etc.

**d) Otros servicios especializados:**

a. Subcontratación apoyada en el talento (TBO):

Manpower tramita el ciclo comercial de la empresa contratante y además y resalta los puntos importantes en la contratación de la prestación.

b. Servicios de Comercialización.

c. Gestión de nómina.

d. Soluciones de talento sin fronteras (BTS): Brinda profesionales capacitados según lo que el cliente requiera.

e. Proveedor de servicios de gestión: Se encarga de gestionar a todos los proveedores de los clientes, generando así confianza en lo brindado.

## **2. Experis:**

Otorga prestaciones en el área de tecnología e informáticas, brindando solución. Es una de las marcas que genera desarrollo de la empresa, además desarrolla las habilidades y destrezas de los asociados. A nivel mundial abarcan 50 países a más con notoriedad en su especialidad y además del sector financiero e ingeniero. En el Perú cuenta con más de mil profesionales y un promedio de 80 clientes, quienes brindan lo siguiente:

- a) Subcontratación: Lleva a cabo acciones en tecnología e informática, brindando una prestación de extremo a extremo.
- b) Soluciones: Otorga vías de ingeniería y talentos con capacidades profesionales que se adecúan a los objetivos.
- c) Consolidación de Proveedores: Realiza prestaciones que garantiza bajos costos y además innovación constante, a los clientes.
- d) Colocación permanente: Se basa en la confianza que les otorgan a sus clientes; esto lo realizan enfocándose en reclutar y seleccionar el personal adecuado para que sea duradero en el tiempo.

## **3. Talent Solutions - Right Management:**

Su desarrollo se basa en gestionar al personal capacitado quien será de apoyo para los clientes y puedan innovar en la manera que adquieren, manejar y potencian a sus talentos, además de reducir costos y evolucionar su desenvolvimiento.

Talent ha sido de gran ayuda para un promedio de 3 millones de asociados, logrando que se realicen líneas de carrera y generando oportunidades, así como también apoyó a las instituciones para que sean fructíferas y aminorar los conflictos evolutivos.

### **a) Gestión de carrera:**

Genera oportunidades laborales, progreso en los profesionales y la reubicación laboral.

b) Gestión del talento:

Otorga prestaciones de formación y preparación de destrezas en lo relacionado a: ser un líder, comunicar efectivamente, gestionar y desarrollar equipo. Que el personal pueda desarrollar sus habilidades de manera remota. Se brinda instrumentos de evaluaciones especializados, según el perfil y se interpreta las competencias, además el desarrollo de entrevistas.

c) Evaluaciones:

Se brinda un acompañamiento al personal mediante exámenes de clima laboral; procesos de asesoría; y entrenamiento y tutoría.

**Figura 02. Servicios y Soluciones ManpowerGroup Perú**



**ManpowerGroup®**

**Portafolio de Soluciones Innovadoras de Capital Humano**

Nuestra amplia familia de marcas aborda los complejos desafíos de capital humano que las organizaciones enfrentan hoy en día, desde personal temporal y permanente, hasta la gestión, tercerización y desarrollo de talento. Ofrecemos las soluciones que impulsan tu negocio.

 <b>Manpower®</b>	 <b>Experis®</b> ManpowerGroup	 <b>Talent Solutions</b> ManpowerGroup®
Líder global en reclutamiento y selección, intermediación laboral, tercerización de personal y servicios de Trade Marketing.	Especialistas en encontrar Talento Top & Middle Management que su organización demanda así como proveer servicios y soluciones de TI.	Expertos en Outplacement y en Gestión de Talento. Creamos y proporcionamos estrategias que ayudan a las empresas a producir talento, reducir costos y acelerar el desempeño.

Fuente: Boletín informativo de ManpowerGroup Perú 2021

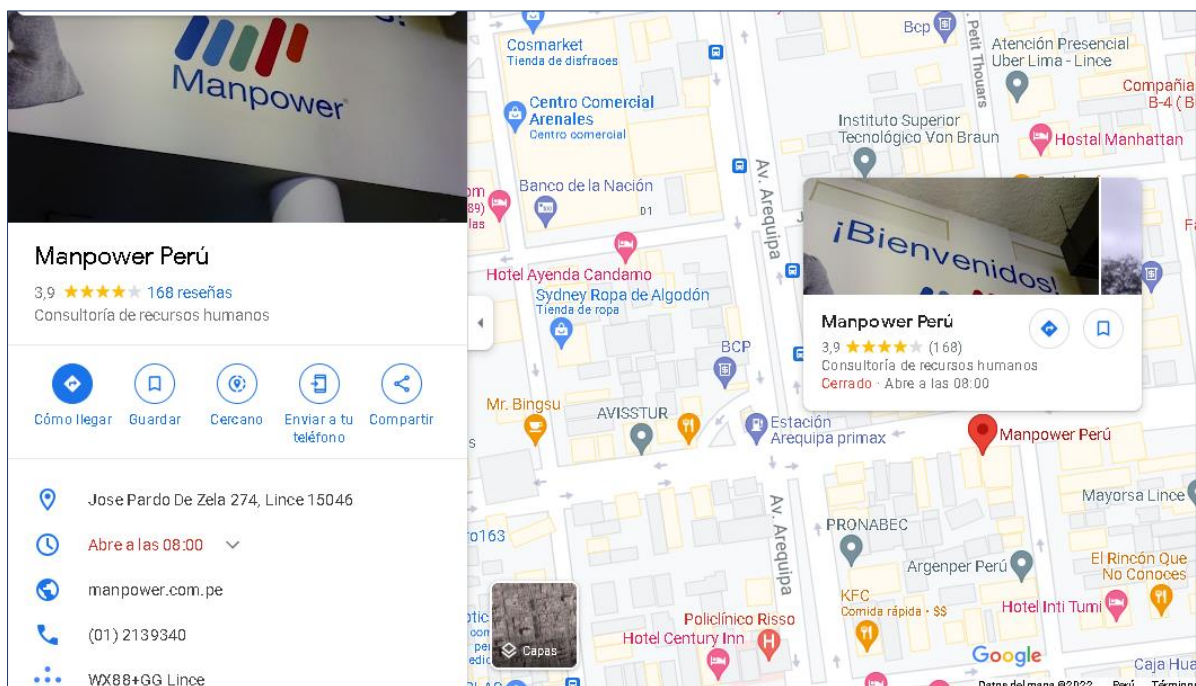
## 1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

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

En Perú, su sede se encuentra en la capital limeña, Chacarilla Surco, con oficinas en San Isidro.

La empresa cuenta con 8 sucursales en el Norte, Centro y Sur del país, el centro de las actividades industriales, mineras, administrativas y publicitarias en Lima se ubica en Lince. En Piura, Trujillo, Chiclayo, Cajamarca, Arequipa y Cusco operan otras unidades.

**Gráfica 03. Mapa Centro de Operaciones Lince – Manpower.**



Fuente: Google Maps-Google

ManpowerGroup contribuye a la sociedad creando empleos significativos, ayudando a las personas a instalarse, capacitarse y mejorar, desarrollar nuevas habilidades y así

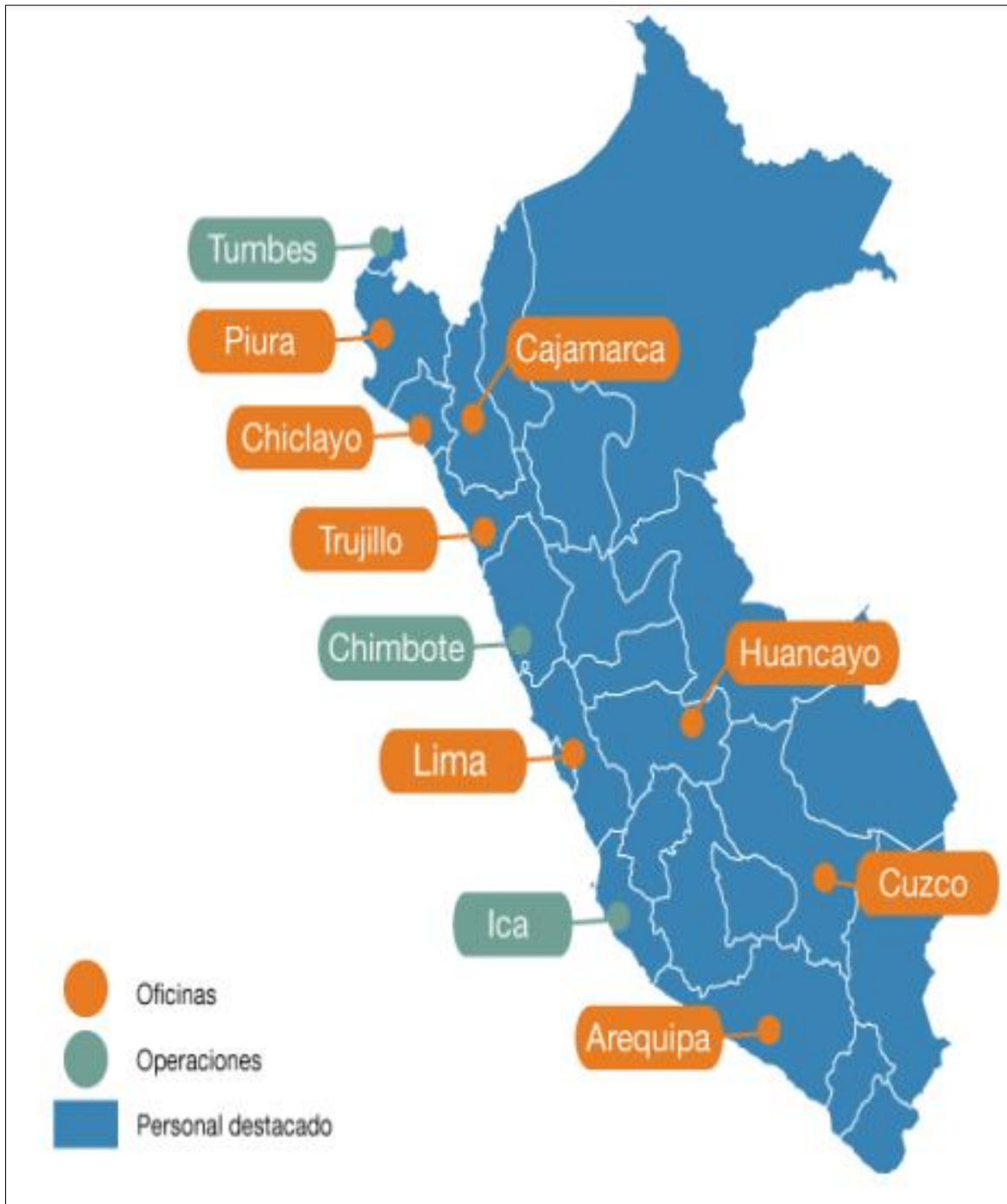


mejorar el mundo laboral.

Tiene una agenda de sustentabilidad basada en tres misiones principales: preparar a las personas para el trabajo, potenciar sus habilidades y aumentar la diversidad en el lugar de trabajo.

La filosofía de la empresa es que debemos preparar el trabajo del mañana desarrollando futuros líderes y fomentando el aprendizaje basado en la capacidad de aprender, aplicar y adaptarse. Es por eso que el programa MyPath ManpowerGroup ayuda a las personas a mejorar la empleabilidad a lo largo de sus vidas, brindando a los asociados las herramientas para avanzar en sus carreras, aprender y generar ganancias y adaptar sus habilidades en un mundo cambiante.

**Gráfica 04. Distribución geográfica – Manpower Perú**



**Fuente: Manpower Professional Services.**

**Gráfica 05. Distribución Geográfica Mundial ManpowerGroup**



Fuente: Manual de Inducción ManpowerGroup

### **1.1.3 ÁREA DE DESEMPEÑO Y ACTIVIDAD GENERAL**

Manpower ha alcanzado ser reconocida a nivel nacional. Actualmente cuenta con un promedio de 6500 asociados quienes se desempeñan en las empresas destacadas.

En el año 2015, el área de Bienestar Social forma parte de la gerencia de Recursos Humanos, dado que antes pertenecía a la gerencia de Operaciones. Este cambio perdura hasta el día de hoy.

En el periodo del 2018, el área de Bienestar Social es denominado Bienestar Social y Desarrollo Organizacional, llamado así hasta hoy.

En el 2019, Nettles es designada directora y se encarga de dirigir el equipo de Recursos

Humanos y cultura a nivel mundial, el cual abarcó marcas y funciones.

En el 2020, Recursos Humanos es denominado People and Culture.

Hoy en día, los trabajadores sociales se desempeñan el área de Bienestar Social y Desarrollo Organizacional, perteneciendo a la gerencia de People & Culture. Esta gerencia peruana tiene a su cargo varias áreas, como:

- ✓ Área de Administración del Personal
- ✓ Comunicación Interna y Cultura
- ✓ Reclutamiento y Selección
- ✓ Capacitación, Desarrollo Organizacional y Bienestar Social.

**Figura 6. Organigrama de People & Culture ManpowerGroup Perú.**



Fuente: Boletín informativo de ManpowerGroup Perú 2021

#### **1.1.4 VISIÓN, VALORES, ATRIBUTOS Y CREDO**

- **VISIÓN:**

Manpower tiene la visión de continuar siendo una empresa importante en generar provisiones y creando solución y prestaciones con originalidad del recurso humano, lo que traerá consigo que el cliente sea exitoso en sus negocios.

- **VALORES:**

**A. Gente:**

Para Manpower, las personas son los agentes que establecen un significado para la existencia de la empresa. Se le da un enfoque hacia el respeto, brindando capacitaciones, herramientas, instrumentos y, además, la confianza, para que puedan dar solución a sus problemas y cubrir sus requerimientos vitales. La empresa se siente en la responsabilidad de otorgar capacitaciones, planificaciones y experiencia académica. La institución está comprometida a brindar altos modelos de ética y calidad, entiende que con la labor de cada uno de los integrantes se logrará la victoria.

**B. Conocimiento,**

Donde se comparten conocimientos, experiencias y recursos, escuchar activamente a los clientes y sus empleados, actuar sobre esa información, mejorar el servicio y las relaciones, además de evaluar escuchar y luego actuar; la excelencia: Manpower encuentra mejores prácticas para aplicarlas en adelante; identidad: tiene una identidad mundial como sociedad, reconociendo los diferentes ambientes de trabajo en cada país; y la diversidad cultural y el trabajo en equipo, en la que la compañía recompensa este valor.

### **C. Innovación**

Se atreven a innovar, ser pioneros y crecer, asumir riesgos, incluso cuando no siempre es posible tener éxito, y aceptan nuevos desafíos en lugar de conformarse con la rutina y dan el ejemplo.

#### **- ATRIBUTOS:**

- Incluyentes: A disposición en todos los niveles.
- Confiables y atractivos: A la gente le importa lo que dice y hace la organización.
- Visionarios: La organización se adelanta al futuro.
- Innovadores: Ve las cosas de otra manera.
- Expertos: Es una fuente reconocida de mejores prácticas, perspectivas y conocimientos.

- **CREDO:** ManpowerGroup combina los objetivos comerciales con la comprensión del potencial humano, lo que ha dado como resultado una fuerza única que crea el lema "We Power the Future of Work", que consta de 3 formas de entender:

- Fuerza de acelerar el éxito de todos.
- Fuerza que impulsan el crecimiento futuro de la organización.
- Fuerza que edifica comunidades más sostenibles.

En consecuencia, es la visión de ManpowerGroup para los clientes y la inspiración para los empleados actuales y futuros.

### **1.1.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

La responsabilidad social corporativa ha sido uno de los principales impulsores de la identidad de ManpowerGroup desde su fundación hace más de 60 años.

Su cultura sigue plenamente comprometida con sus valores de dignificación y el papel vital que juega el trabajo en sus vidas.

Creen en las personas, la inspiración, la pasión y la innovación que la sociedad necesita para prosperar. Creen en su potencial y los apoyan para lograr sus objetivos en el trabajo y en la vida.

Conectan a las personas con oportunidades laborales que les ayudan a crecer profesionalmente, haciendo de la responsabilidad social corporativa una parte natural de su negocio.

A través de programas llevados a cabo en sus operaciones en todo el mundo, ayudan a garantizar condiciones de vida sostenibles, asegurando que todos tengan las habilidades, capacidades y conexiones con las oportunidades laborales.

Cada año, entrevistan a millones de personas para encontrar trabajo en todos los campos y aprender a maximizar su potencial. Un sistema de calificación comprobado les ayuda a identificar las habilidades individuales de cada persona y determinar la mejor manera de adaptarlas al entorno laboral.

Las personas con las habilidades y destrezas necesarias se han convertido en el recurso más escaso en el mundo de los negocios. Las necesidades del mercado laboral actual están cambiando más rápido que nunca. Todo el mundo necesita un acceso rápido y fácil a la formación. Los candidatos a la oficina pueden mejorar sus habilidades utilizando una única plataforma de capacitación en línea que ofrece más de 4000 cursos.

Brindan la mejor selección de contenido de capacitación en línea de una manera que coincide con los objetivos de aprendizaje en función del análisis de las necesidades de



capacitación de cada individuo.

Human Age, la Era de las Personas y el Talento, permite una complejidad sin precedentes y nuevas demandas en la productividad, la innovación y, sobre todo, en el talento.

Solo estando abiertos a las ideas de las personas y reflejando la diversidad que debe existir en un mundo verdaderamente globalizado, las organizaciones pueden seguir creando y compartiendo conocimiento e innovación.

A nivel mundial, su política de Responsabilidad Social Corporativa se basa en cuatro pilares básicos: **el desarrollo humano, la recuperación ante desastres, la ayuda a los refugiados y la lucha contra la trata de personas y el trabajo infantil.**

#### - **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MANPOWERGROUP A NIVEL MUNDIAL**

Su Código de Conducta Ética promueve un comportamiento honesto y ético dentro de la organización.

El propósito del Código de Ética es guiar a todos los empleados y socios en la realización de negocios de acuerdo con los más altos estándares éticos. Al respetar el código, protegen sus valores y atributos.

En la era del talento, los buscadores de empleo exigen transparencia, compromiso ético e innovación sostenible de las organizaciones. Todos los días se les pide que hagan lo correcto y bien. Comparten esta visión con sus socios, proveedores y todos los que trabajan para ManpowerGroup.

Una de las empresas más éticas y respetadas solo se puede lograr cuando las personas se esfuerzan por hacer más de lo que se les pide y creen que deben actuar de acuerdo con principios superiores.

La Fundación Human Age Institute trabaja en Perú para ayudar a las

organizaciones a integrar a las personas trabajadoras a la sociedad y al trabajo. Desde 2003 lideran el desarrollo e implementación de políticas y estrategias de responsabilidad social corporativa para incrementar la empleabilidad de jóvenes, personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social, y al mismo tiempo ayudarles a integrarse en el mercado laboral. Ayudan a crear políticas de inclusión basadas en competencias que hacen de la diversidad un valor social. Trabajan con corporaciones, agencias sociales y gobiernos, por lo que la diversidad significa eficiencia y productividad. Asesoran sobre legislación, condiciones del mercado laboral y ayudan en el proceso de búsqueda de empleo.

Fundación ManpowerGroup está clasificada como fundación de asistencia social por orden ministerial desde el 10 de marzo de 2003 y está inscrita en el registro de fondos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales con el número 08/0346.

## **CAPÍTULO II**

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**

#### **2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA**

Las actividades desarrolladas por los profesionales del trabajo social empresarial se basan en el desarrollo de un enfoque de calidad de vida fomentando la preocupación por los colaboradores y su entorno, llevado a cabo a través de un sistema de colaboración, planificación y ejecución.

La investigación sobre el trabajo social en el sector empresarial ha demostrado que las pautas o marcos para la gestión del trabajo que se utilizan con los calendarios son solo procedimentales y es difícil generar nuevas innovaciones en el campo de las empresas porque el ambiente de trabajo depende completamente de sus objetivos y visión. Por lo que los trabajadores sociales no siempre pueden desarrollar nuevos diseños, lo que hace que la práctica no sea invisible.

El área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación, de la empresa ManpowerGroup se esfuerza por diseñar siempre las actividades en línea con la seguridad de los clientes y del trabajador, es decir, hacerlo durante todo el año.

Las medidas o acciones del área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación de ManpowerGroup, son controlados por la gestión de Recursos Humanos, para que estas tareas se mantengan de acuerdo con la organización y las políticas institucionales de la misma organización.

Dentro de la actividad general que desarrolla la unidad de Bienestar Social, del equipo de Recursos Humanos, se despliega un Plan Anual de Bienestar, el cual contiene una serie de una serie de actividades destinadas a generar cambios en los trabajadores, sensibilizando, previniendo y aportando soluciones a los problemas existentes.

**Figura 7.**

**Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2022 – Línea de Acción: Bienestar Social**

Plan de Trabajo - 2022													
Bienestar Social													
Actividades	Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Politica de Powercash	Envío de Flyers informativos												
	Evaluación de solicitudes por salud y/o consumo												
Celebración fechas festivas	Saludo por fechas festivas												
	Entrega de presentes												
Trámites EsSalud	Procesamiento de expedientes de subsidio, canjes e inscripciones												
Olimpiadas virtuales	Trivias virtuales												
	Competencia en plataformas de juegos virtuales (E. Sport)												
Conociendo al asociad@ del mes	Identificar a un asociado en forma mensual y publicar su historia personal dentro de Manpower												
Acompañamiento familiar	Llamadas por fallecimiento de familiar												
	Llamadas de felicidades por nacimiento												
Consultorio Virtual de Bienestar	Habilitar salas de Microsoft teams para absolver consultas												
Acompañamiento por salud	Seguimiento por casos de accidente de trabajo y enfermedades												
Obsequio por nacimiento	Entrega de presente por nacimiento de hijo/a de asociado/a												
Vacaciones útiles	Talleres virtuales con contenido educativo												
EPS	Procesamiento de inclusiones y exclusiones												
	Inducción a la familia de Manpower												
Beneficios Manpower	Geolocalización de beneficios corporativos para difusión												
Tour de beneficios	Habilitar salas de Microsoft teams para exponer beneficios corporativos y laborales a través de juegos												
Bienvenida nuevos nacimientos	Envío de video de felicitaciones e información sobre beneficios laborales												
Consejos de Nutrición	Envío de microlearning con consejos nutricionales con evaluación de aprendizaje												
Celebración de cumpleaños	Envío de videos de saludos												
	Envío de presentes												

Fuente. Presupuesto asignado para el Plan de Bienestar Social de ManpowerGroup 2022.

**Figura 8.**

**Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2022 – Línea de Acción: Capacitación y Desarrollo.**

Capacitación y Desarrollo			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Actividad	Tema/Contenido	Descripción												
Inducción Mensual	Procedimientos Bienestar y Desarrollo	Asignación a capacitación virtual en vivo a los ingresos del mes via teams, sobre temas y procedimientos de Bienestar Social												
Re inducciones Mensuales	Procedimiento de Descansos médicos y Licencia	Invitación de capacitación virtual mensual sobre temas específicos de Bienestar Social vía teams.												
	Essalud: Prestación médicas( requisitos) Beneficio													
	Eps / Oncologico													
	Plataformas digitales: Extranet ( conoce tu boleta)													
Programa de Webinar de Bienestar Familiar	Orientación Vocacional	Charla y Evaluación de Orientación Vocacional para los hijos de asociados												
	Bienestar Psicologico/ manejo de emociones	Charla Virtual de manejo de emociones dentro del hogar vía teams.												
	Crianza Positiva	Charla Virtual de Crianza positiva vía teams.												
	Cuidados de la Salud ( nutrición/ deporte/ hábitos)	Charla virtual de Alimentación y hábitos saludables vía teams.												
	Economía Familiar	Charla Virtual de finanzas en la familia vía teams.												
Curso de Tips dentro Excel / power	Excel Básico/ Intermedio	Taller para fortalecer conocimientos en excel con horarios establecidos vía teams. Requisito para inscripción haber llevado el curso de excel del power you.												
Capacitación de habilidades blandas	Comunicación Aertiva	Capacitaciones programadas vía teams.												
	Planificación y Gestión de actividades	Capacitaciones programadas vía teams.												
	Calidad y servicio de atención hacia el cliente ( interno/externo)	Capacitaciones programadas vía teams.												
Uso de plataforma Power You	Desarrollo Profesional	Asignación mensual de Capacitaciones en Power You por Unidad de Negocio												
Programa de Liderazgo	Cultura Manpower (2 Bloques : buenas prácticas)	Diversas capacitaciones, charlas y talleres para fortalecer el liderazgo de líderes de cuenta.												
	Lider ManpowerGroup													
	Líder Digital													
	Manejo de equipos de alto desempeño													
	Team Building (Cierre del programa)													
Encuesta de Clima Laboral	Encuesta MAPS	Aplicación del Instrumento												
Evaluación desempeño	Encuesta 360°/180°/90°	Aplicación del Instrumento												

Fuente. Presupuesto asignado para el Plan de Bienestar Social de ManpowerGroup 2022.

**Figura 9.**

**Plan Anual de bienestar social y desarrollo organizacional 2022 – Línea de Acción: Responsabilidad Social Empresarial.**

Responsabilidad Social Empresarial														
Actividades	Descripción	Público objetivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Comunicados	Envío de flyers informativos de RSE	Asociados/as - Familias												
Webinar	"Yo reciclo en casa"	Asociados/as - Familias												
	" La RSE ante el reto que plantea el COVID-19"	Asociados/as - Familias												
Diversidad e Inclusión	"Descubriendo tu Vocación" - Reinserción labor	Asociados/as - Familias												
Capital Humano y Apoyo Social	Campaña de Proyección Social - Navidad	Albergues												
Club de Voluntarios	Actividades realizadas a nivel ManpowerGroup													
Voluntariado de adopción de animal	Promover la adopción de perros y gatos													

Fuente. Presupuesto asignado para el Plan de Bienestar Social de ManpowerGroup 2022.

## **2.2 FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

La intervención del área de Bienestar Social en la empresa ManpowerGroup, tiene como están diseñadas para garantizar la calidad de vida, el bienestar y la salud personal administrativo y operario. Como se observa en el Plan Anual de Bienestar Social, éste se enfoca en tres ejes en los que se busca la optimización integral de la vida del trabajador.

Cabe señalar que, dentro de la función del trabajador social corporativo, previo a la epidemia, se desarrollaron diferentes planes de trabajo a nivel nacional dependiendo de las necesidades del trabajador social responsable de la cuenta cliente. Esto significa, a discreción de cada trabajador social, llevar a cabo un plan de trabajo diferente y organizarlo de forma independiente.

Inmediatamente después de que comenzó la pandemia, nos dimos cuenta de que necesitábamos unificar las áreas de Bienestar y Desarrollo Organizacional, ya que nuestro principal objetivo era apoyar a nuestros trabajadores y sus familias frente a la crisis a nivel nacional. Por ello, se realiza un solo plan de trabajo anual de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación en todo el país, generando que cada trabajador social se pueda adaptar al presupuesto que brinda cada cliente.

El equipo está formado por 11 trabajadores sociales de todo el país que apoyan a aproximadamente 6,850 empleados destacados en diversas cuentas de clientes de Manpower Perú, en los sectores industrial, minero, administrativo, marketing y ventas, comercio y tecnología de la información.

En general, nuestra función principal como trabajadores sociales en la empresa es cuidar la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores mediante la organización y gestión de programas sociales, que pueden ser actividades de integración, actividades corporativas, organización y coordinación de salud preventiva. programas, así como brindar apoyo, supervisión y orientación en caso de enfermedad o accidente de un asociado.

En el área de desarrollo organizacional, nos enfocamos en apoyar, orientar y promover la plataforma de capacitación virtual de la empresa para que los empleados tengan acceso

gratuito, y participamos activamente en los programas de desarrollo profesional organizados por la empresa, tales como capacitaciones, conferencias, equipo reuniones, coaching y otras actividades. Por otro lado, dentro de nuestra jurisdicción también es la de realización de trámites en EsSalud, registro de beneficiarios, lactancia, etc.

### **2.2.1 Perfil del cargo de Bienestar Social Manpower**

Es responsable de realizar las actividades especificadas por el Departamento de Recursos Humanos y tiene diseñados los siguientes requisitos:

#### **Descripción del Puesto:**

Nombre del puesto: Trabajador/a Social

Coordinación: Bienestar Social y Desarrollo Organizacional

Objetivo del Puesto: Velar el bienestar y la calidad de vida de los asociados, así como el crecimiento y expansión de las cuentas asignadas a su cargo.

Responsabilidades del Puesto:

- Administrar y organizar eventos sociales, eventos de integración y eventos de empresa para colaboradores y asociados.
- Organizar y coordinar programas de salud preventivas, para el personal staff y asociados/as.
- Efectuar las gestiones ante EsSalud: Inscripciones de derechohabientes, lactancias, reembolsos de prestaciones económicas, seguros de vida, entre otros.
- Realizar visitas domiciliarias y hospitalarias para conocer la situación del colaborador/a.
- Proporcionar información a los colaboradores en caso de accidente o enfermedad.
- Tramitar las vinculaciones y desvinculaciones de los seguros de salud vigentes: EPS y oncológico.



- Establecer la guardia de bienestar social por un mes completo en el periodo asignado de acuerdo al cronograma.
- Participar activamente en todos los programas de desarrollo profesional recomendados por la organización.
- Tener conocimiento de las normas de seguridad del puesto para trabajar con responsabilidad.
- Conocer y cumplir las responsabilidades de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- Desarrollar actividades inherentes al cargo.

**Conocimientos:**

- Elaboración de planes de bienestar
- Gestión de capacitaciones e inducción
- Trámites ante salud

**Experiencia:**

- Dos años de experiencia en el área de Bienestar Social

**Competencias y Habilidades:**

- Comunicación asertiva
- Responsabilidad
- Resolución de problemas
- Actitud de servicio
- Adaptabilidad al cambio
- Aprendizaje
- Compromiso
- Empatía
- Atención
- Toma de decisiones
- Creatividad
- Inteligencia emocional
- Trabajo en equipo

Figura 10. Organigrama de Capacitación, Desarrollo Organizacional y Bienestar Social



Fuente: Boletín informativo de ManpowerGroup Perú 2021

## **2.3 DESARROLLO DE BENEFICIOS CORPORATIVOS:**

En ManpowerGroup Perú creen en las personas y en el papel que juega el trabajo en sus vidas. Por ello, desarrollan sus talentos para impulsar su crecimiento personal y profesional, invierten conocimiento, pasión y compromiso todos los días para ayudar a sus colegas a vivir esta vida.

Sus iniciativas pretenden conciliar los retos profesionales con la vida personal. Valoran el trabajo en equipo y celebran el éxito juntos como parte de su cultura.

Crean una gama completa de espacios de comunicación e interacción para escuchar, aprender y mejorar. Ofrecen planes integrales de compensación basados en los intereses y necesidades de sus compañeros, así como planes de desarrollo personal, para que puedan crecer y desarrollar continuamente sus talentos.

### ***DESARROLLO DEL TALENTO***

#### **Plan anual de capacitación**

Programas de formación (internos y externos) para facilitar el desarrollo del talento de los colaboradores, ya sea virtual o presencial.

**FIGURA 11. Capacitaciones ManpowerGroup**



Fuente: Guía de Beneficios ManpowerGroup

## ***BALANCE VIDA Y TRABAJO***

### **Salud Power**

Programas que promueven estilos de vida saludables para los colaboradores, a través de TIPS de alimentación saludable, recreación activa, terapia de baile y más.

### **Transformar Vidas – Club de Voluntarios**

Un plan anual para promover el voluntariado en la organización con los diferentes grupos.

### **Power Celebration**

Honran a los asociados que cumplen años. La actividad se desarrolla cada mes. Debido al COVID-19, la celebración es virtual y cada colaborador recibe una tarjeta animada.

## ***ACTIVACIONES POR FECHAS ESPECIALES***

Se realiza un programa anual de actividades que fomenta la integración entre áreas y equipos. Ejem: Día Internacional de la Mujer, Halloween, Día de la Amistad, Navidad, Día del Hombre, entre otros.

## ***CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES***

Acontecimientos que requieran una mayor organización. Ejem: Día de la madre, Día del Padre, etc.

**FIGURA 12. EVENTO DEPORTIVO-CUENTAS VARIAS MANPOWER**



Fuente: Guía de Beneficios ManpowerGroup

### ***CONVENIOS CORPORATIVOS***

Son los convenios formados con varios establecimientos que ofrecen descuentos a los colaboradores y a sus familiares directos, en las siguientes categorías: desarrollo profesional, salud y cuidado personal, productos diversos, ocio y entretenimiento, descanso y aventura.

### ***FERIAS IN HOUSE***

Se realizan ventas de productos a precios promocionales para los colaboradores. Ejem: Teatro, Bimbo, SUGO, y más.

**FIGURA 13. FERIA IN HOUSE MANPOWERGROUP**



Fuente: Guía de Beneficios ManpowerGroup

## ***SALUD***

### **Ferias de Salud**

Entidades de la salud brindan asesorías y servicios de bienestar a los colaboradores de forma gratuita. Ejem: masajes, limpieza facial, nutrición, oftalmología, cuidado dental, etc.

**FIGURA 14. Feria de Salud ManpowerGroup**



Fuente: Guía de Beneficios ManpowerGroup

### **EPS (Seguro Privado De Salud)**

Seguro de salud privado (opcional).

### **Seguro Oncológico**

Seguro privado de salud (opcional) el cual cubre enfermedades oncológicas al 100%.

## ***MONETARIO***

### **POWERCARSH**

Beneficio que consiste en otorgar préstamos económicos a los colaboradores, con tasas especiales, por motivos de salud y educación.

### **Vales de Tai Loy**

Programa que permite a los colaboradores acceder a vales de compra para útiles escolares. Es descontado en la planilla.

## **CAPÍTULO III**

### **FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

#### **3.1 MARCO TEÓRICO**

##### **3.1.1 Contexto**

La intervención del trabajador social en empresa está centrada en interactuar con el colaborador, reconociendo el vínculo del bienestar social y lo que le rodea en la institución.

Terry Mizrahi y Larry Davis, en su apartado “Occupational social Work”, mencionan sobre las áreas en las que el trabajador social empresarial puede desenvolverse:

- A. Orientar y realizar tareas con aquellos colaboradores que presenten alguna dificultad laboral; lo que implica brindarles apoyo para que logren dar solución a sus dificultades y además sean competitivos y alcancen grandes beneficios en favor de la empresa.
- B. Brindarles información acerca de los programas y servicios que otorga el estado para los miembros de la población; estableciendo así, sensibilización y vínculo del colaborador y comunidad.
- C. Dar en conocimiento sobre los programas saludables, recreativos y canales de educación otorgados a los colaboradores y sus familias.
- D. Dar asistencia administrativa en la formación de beneficios de la salud; así como también de la creación de nuevos convenios corporativos.
- E. Brindar asesoría en la formación y manejo de planes en beneficio de los colaboradores vulnerables.

Ana Hernández, en su libro “Introducción al ejercicio libre profesional y empresarial de los trabajadores sociales”, menciona que el trabajador está instruido y es competente para realizar diversas tareas; pero menciona que es importante que crea en sí mismo y pueda enfrentarse a los problemas e ideas que rondan en sus labores cotidianas, como: las



definiciones erradas que tienen los directivos sobre la profesión, la idea de que estamos hechos para formar parte de voluntariados, el no ser reconocidos como principales creadores en la historia del Trabajo Social, etc.

Itziar Herrero, en su artículo “Los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes”, refiere que el rol del trabajador social en escenarios críticos, de emergencia y catastróficos, se desarrolla teniendo en cuenta lo siguiente:

- Primero, tener una definición precisa sobre las actividades que realizamos en nuestro quehacer profesional
- Segundo, examinar los escenarios en que se presentarán las dificultades.
- Y tercero, evaluar la problemática y lo que compone.

Almudena Diaz, en su artículo “Trabajo Social Ocupacional: qué es, cómo evoluciona y que hay que hacer para trabajar en esto”, menciona sobre las capacidades y características que debe poseer un trabajador social corporativo:

- A. Competencia para relacionarse de manera estratégica con los colaboradores. Tener comunicación fluida con la gente, crear confianza, tener buena ortografía, presencia de cara a los colaboradores.
- B. Habilidad de ser mediador entre lo social y el medio es muy importante. Tenemos que reconocer que el mundo está cambiando constantemente y nuestro quehacer debe moverse en ese contexto.

Bienestar social es un área con planes y programas que tienen como objetivo brindar una calidad de vida optima en los colaboradores, que garantice su crecimiento profesional, familiar y personal. Estos planes y programas buscan la motivación en el personal, el cual genera una mayor productividad laboral.

El bienestar laboral tiene consigo diversos beneficios o servicios ofrecidos a los colaboradores para que puedan estar en un ambiente cómodo y que sea beneficioso para ellos, muy a parte del sueldo que percibe. El bienestar es una inversión y no un gasto, dado que logra traer como respuesta beneficios para la empresa y los colaboradores.

Para que el colaborador logre tener compromiso con la empresa, ésta debe hacerle sentir que es importante como persona, más no como un colaborador cualquiera.

Las empresas, actualmente, están interesadas en crear buenos lugares de trabajo.

Si los colaboradores evidencian y gozan que su ambiente laboral es saludable y le genera felicidad, generarán en ello nuevas habilidades y destrezas, entre ellas la innovación, lo cual será de beneficioso para el negocio. La empresa estará preparada para enfrentar distintos problemas y revertirá lo acontecido.

La Federación Argentina de Empresas de Trabajo, menciona que los colaboradores que se sienten a gusto con su trabajo, logran un 50% de productividad, tienen un 30% de responsabilidad con la empresa, sienten un 10% de motivación y reconocen la cultura en un 10%. Los colaboradores que son felices en su organización desempeñan mejor y rara vez se ausentan. Existen varios motivos por los cuales un colaborador esté disgustado con su puesto, pero si esto se logra revertir, en adelante la empresa podría alcanzar el éxito.

Miguel Serrat, en su libro “Liderando el bienestar laboral: orden o caos”, refiere que para tener calidad laboral se requiere de bienestar en la empresa, generar armonía entre la familia y las labores, así como la permanencia en la institución. Las organizaciones que anhelan tener un perfeccionismo, invierten para tener espacios que sean saludables para cada uno de sus miembros. Saben que, si logran esta excelencia, lograrán reducir costos y ausentismo laboral, además que podrán ser reconocidos, y ser competitivos en mercados globalizados y competitivos.

Albert Cervera, en su artículo “Empresas saludables: la clave para tener trabajadores felices y bienestar laboral”, menciona que para lograr un ambiente laboral saludable no basta con otorgar alimentos saludables o realizar actividades físicas en las empresas. Estos programas son buenos y motivan a los colaboradores, pero no lo relacionan a un plan que busca un objetivo: salud en las empresas. Para cumplir lo trazado, se deberá crear formas y técnicas de acuerdo a cada empresa, para así cambiar áreas laborales, con un enfoque común de todos los que la conforman haciéndolos conscientes de su salud para que puedan controlarla, corregirla y puedan tener energía y bienestar.

### 3.1.2 BASES TEÓRICAS

#### *Teoría de las necesidades de McClelland*

McClelland identificó tres necesidades que actúan como motivadores en la empresa: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

- **Necesidad de logro.**

Los trabajadores que priorizan el logro se plantean metas difíciles que les obligan a asumir retos, asumir riesgos para lograr sus objetivos, aunque tengan que trabajar duro, dedicarse, esforzarse, esforzarse y sacrificarse.

Esperan comentarios sobre su trabajo, progreso y resultados dentro de la empresa.

Entre trabajar solos o en grupo, siempre preferirán trabajar solos.

- **Necesidad de afiliación.**

Su prioridad es la formación de grupos y el trabajo en grupo, y se distinguen por una preferencia por trabajar en colaboración frente a la competencia.

Tienden a sentirse bien con el grupo, es decir, prima su necesidad de pertenencia antes que sus opiniones.

No pretenden asumir riesgos significativos y prefieren trabajar en colaboración y en equipo.

- **Necesidad de poder.**

Tienen la propiedad de control y el deseo de controlar todo lo que les rodea. Son competitivos, ávidos de poder y creen que pueden obtenerlo conquistando a los demás.

Creen que la fuerza les traerá reconocimiento en el equipo y posición en la empresa, satisfaciendo su necesidad es el deseo de sobresalir entre la multitud.

**Figura 15. Teoría de las necesidades McClelland.**



### *Teoría de los dos factores – Frederick Herzberg*

Herzberg investigó sobre la motivación de los trabajadores en sus labores, teniendo la conclusión de que se relacionan con los siguientes factores.

- **Higiénicos:**

Tiene que ver con sus relaciones cotidianas en su vida personal, aspectos del trabajo, ambiente, temas relacionados a política, entre otros.

- **Motivadores:**

En este grupo hay personas directamente relacionadas con el propio puesto de trabajo: reconocimiento, motivadores positivos, logro, compensación, incentivos, etc.



- **Relación recompensas-metas personales:** la medida en que las recompensas organizacionales cumplen con las metas o necesidades personales de un individuo y qué tan atractivas son esas metas.

**Figura 17. Teoría de las expectativas de Víctor Vroom**



### 3.1.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

#### **Bienestar Social:**

Son los elementos que un ser humano requiere para alcanzar una calidad de vida óptima, logrando una vida tranquila y segura. Los componentes que influyen de manera positiva en la persona son: recursos económicos, trabajo permanente, casa, educación, salud, etc. (Ana Gardey, 2009).

**Colaborador:**

Individuo que participa en las actividades que se desarrolla en una empresa o institución. Se trabaja en base a la participación y la concertación. (Aguedo Montalvo, 2011)

**Empresa:**

Compañía o sociedad dedicada a producir o prestar servicios o bienes, los cuales son consumidos por la sociedad, trayendo consigo ganancias económicas. Las buenas estrategias de los colaboradores harán que la producción sea exitosa. (Equipo editorial Etecé, 2021)

**Gestión:**

Cuerpo de competencias actuales y organizado de acuerdo a las etapas de diagnóstico, delineación, programación, realización y verificación de las actividades desarrolladas en las instituciones acorde con lo acontecido en la sociedad, que está dirigido por la razón técnica y social. (Fajardo, 2005).

**Medicina ocupacional:**

La salud ocupacional se encarga de promover y mantener altos estándares de bienestar físico, intelectual y social de los colaboradores, teniendo en cuenta que prevenir, controlar y adaptarse a los cambios es parte de ello. (Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS)).

**Intervención:**

Es el desarrollo ordenado y claro, encaminado a modificar y transformar un conflicto social el cual podría ser institucional, colectivo o también, individual. Es el ejercicio puntual que desarrolla el profesional en trabajo social, relacionado a los procesos de la organización que tiene como finalidad buscar transformar el problema y crear grandes

competencias y respuestas de los colaboradores a fin de motivarlos a responder, generando iniciativa y pueda así resolver sus dificultades. (Ander-Egg, 1986).

### **Programas:**

Grupo de acciones ordenadas, planificadas y encaminadas a remediar las escaseces de las personas. (Rodríguez Espinar, 1993).

### **Trabajo.**

Es la tarea, ocupación, faena, labor, esfuerzo, producción. Esfuerzo físico o intelectual del ser humano con el fin de producir o adquirir bienestar. Las personas están enfocadas en generar un ambiente que no solo sea material, sino humano que garantice su bienestar. Ander-Egg (1986).

### **Salud:**

Es un estado físico, intelectual y social de un individuo. El tener una buena salud, es un derecho primordial de los seres humanos, más allá de su cultura, estado económico, ideología o cultura. (OMS).

### **Visita domiciliaria.**

En el trabajo social, se define como visitas a los hogares realizadas por el trabajador social, que tiene como objetivo tener relación directa con los colaboradores y su entorno familiar, conocer el espacio en el que vive, con el fin de indagar y transformar, ayudar o brindar asesoría para resolver algún conflicto. (Ander Egg, 1986).



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

La intervención del trabajador social está centrada en los problemas sociales, lo que nos indica que debemos buscar soluciones eficientes y planificadas para brindar mejoría en la calidad de vida de las personas.

En estos últimos años, debido a la emergencia sanitaria por COVID, se han generado fuertes problemas, surgiendo así el periodo digital global. Como profesionales de trabajo social nos hemos adaptado al cambio, creando nuevas formas para nuestro quehacer e innovando acorde a los acontecimientos suscitados. Esta preparación fue gracias a los planteamientos hechos anteriormente por los siguientes autores:

Ezequiel Ander Egg en su libro "Metodología de Trabajo Social", menciona que la intervención del trabajador social estaba basada en una secuencia de momentos que tienen como objetivo estudiar el problema social, lo que permitirá comprender el mundo real y orientará para usar los instrumentos precisos para la intervención. Este método profesional se basa en la organización del método científico y hace uso de lineamientos prácticos que se traducirán en hechos humanos. Esta acción del trabajo social está dividida en las siguientes cinco etapas:

#### **A. La investigación:**

Es la sucesión constituida, metódica donde el usuario se fija en los acontecimientos o sucesos con el objetivo de tener información sobre los problemas sociales que se presentan en la población, tener conocimiento sobre las partes que intervienen en una problemática.

El autor refiere que esta etapa es la parte primordial de todo el proceso, dado que crea una propensión de ponerlos de cara a los problemas sociales y así reconocerlos y saber cuál es la realidad.

Aquí se observará la extensa relación de causa-efecto.

La investigación es una de las funciones principales del trabajador social, ya que permite conocer para actuar y también se basa en buscar información que aporten

teóricamente. La interrogante que debemos plantearnos es “¿qué investigo? y para qué lo hago”, teniendo en cuenta los niveles de investigación, mencionados a continuación:

- **Exploratorio:**

Es el contacto inicial que se tiene con la realidad, que se desarrolla mediante fuentes primarias y se usan instrumentos como la entrevista u observación.

Este nivel permite un diagnóstico inicial y una investigación global.

- **Descriptivo:**

Describe las particularidades de los acontecimientos sociales describiendo los sucesos importantes a nivel grupal e individual. Analizan todo lo recolectado.

- **Explicativo:**

Enfocado en la causa de los problemas sociales. Aquí se comprobará la veracidad de la hipótesis.

**B. El diagnóstico:**

Es la parte inicial para intervenir, aquí se instauran las posibles soluciones a las dificultades sociales evidenciados en el proceso de la investigación.

Aquí el trabajador social delinea opciones estratégicas las cuales son situadas en un programa de trabajo.

El diagnóstico es un instrumento metodológico que, con el uso de adecuadas técnicas, ayudarán a entender y explicar la problemática de la población, así como también, la interrelación que le generan incomodidad, la causa y las formas que hay para dar soluciones.

El autor refiere que el diagnóstico es el desarrollo de creación y estructuración del proceso de investigación, que conlleva conocer y entender los problemas y las necesidades del individuo o comunidad dentro de su espacio, los elementos definitivos y las predisposiciones.

### **C. La planificación:**

Es la parte donde se fundamenta las acciones racionales. En esta etapa ya existe la descripción de las variables, aspectos del problema relacionado al espacio, se especifican los recursos y con las influencias desarrolladas ayudarán a conocer la actuación de las variables.

La planificación es organizar de forma racional un ejercicio próximo trazando metas, considerando opciones y creando proyectos y programas.

Tiene su inicio en asuntos políticos sociales y proyectos de crecimiento social. Programar forma un segmento del proceso planificador.

La planificación consta de los siguientes instrumentos:

- **El Plan:**

Es un modo de integrar de una forma correcta, con una visión económica, social y desarrolla a mediano plazo.

- **El Programa:**

Es el conjunto de proyectos, ordenados que tienen con el objetivo de realizar un plan en un tiempo establecido.

- **El Proyecto:**

Es la parte pequeña de todo el proceso de planificación. Son acciones que forman parte del programa y son importantes para el logro de los objetivos.

Esta etapa de Planificación abarca 2 pasos:

- 1. Diseño y planteamiento de objetivos:**

Consiste en instaurar las particularidades de la situación que se quiere tener. Con la investigación clara e íntegra, lograrán establecer los objetivos planteados y saber lo que pretendemos transformar y en qué modo se procura ese cambio.

A continuación, los requisitos a tener en cuenta para la formulación de objetivos:

- **Debe ser adecuado:**  
Enunciar de forma inteligible y concisa lo esperado.
- **Debe ser realista:**  
Tener en cuenta los recursos que se tiene y los medios con los que se conseguirán los objetivos. Esto garantizará el cumplimiento.
- **Debe ser oportuno:** Establecer fecha y priorizar las problemáticas reales.
- **Debe ser medibles:** Ser aptos para la evaluación.
- **Debe ser alcanzable:** Ser reales en la planeación.

## **2. Producción de planes y programas:**

Se trata de establecer la forma en la que se realizarán las transformaciones creadas acorde a la realidad, con el fin de alcanzar los objetivos.

Los planes llevan consigo los objetivos y recursos aptos para su cumplimiento, teniendo en cuenta el lugar tiempo y la población de atención.

Es importante los siguientes puntos para tener una efectiva elaboración de planes y programas:

- Reconocer y situar con propiedad el asunto de intervención y la finalidad para lograrlos.
- Determinar de forma específica los modos, técnicas, estrategias, recursos y acciones que se tomarán en cuenta para el logro de objetivos.
- Establecer el espacio y tiempo que tomará realizar las acciones determinadas.

Los programas y proyectos serán exitosos teniendo en cuenta las siguientes interrogantes:

- ¿Qué haremos?
- ¿Por qué lo vamos a hacer?
- ¿Para qué lo realizaremos?
- ¿A quiénes están dirigidos?
- ¿Cómo lo lograremos?
- ¿Cuándo se realizará?
- ¿Dónde se llevará a cabo?
- ¿Con qué se hará?
- ¿Con quiénes se realizará?

#### **D. Ejecución:**

Esta parte del proceso involucra poner en marcha el programa.

Contiene herramientas:

##### **1. La administración:**

Es la parte que busca ser guía, dirección y control de los logros de los usuarios para llegar a los objetivos planteados. Involucra organizar lo que se tiene y producir nuevos recursos.

##### **2. La organización:**

Es la concertación razonable de las acciones de un grupo de individuos en relación al cumplimiento de objetivos planteados.

##### **3. Dirección:**

Conlleva proveer la acción recíproca de un grupo de personas con el fin de lograr los objetivos propuestos, teniendo en cuenta la comunicación y la correcta toma de decisiones.

##### **4. Control:**

Es realizar un seguimiento al programa. La evaluación debe ser hecha mediante instrumentos y juicios ya propuestos con anterioridad.

## 5. Evaluación:

Es el desarrollo metodológico de las operaciones con fin de validar los objetivos planteados, el efecto y la consecuencia de las actividades, que tiene como propósito corregir la que actualmente se desarrolle. Abarca la apreciación de las formas, instrumentos y técnicas utilizadas.

La evaluación tiene el objetivo de medir la competitividad, la garantía y la validez de un servicio o programa.

.

Los aspectos a tener en cuenta en la evaluación, son los siguientes:

- **Resultado:**

Identificar el grado y naturaleza de lo alcanzado en concordancia a los objetivos determinados. Es progresiva y pausada.

- **Impacto:**

La consecuencia que trae el resultado en el profesional y a todo su grupo de trabajo, así como a la población a la que se dirige.

Así también, existen **tipos de evaluaciones:**

- **En relación al momento en el que se realiza, evaluación ex-ante, evaluación durante de y evaluación ex-post:**

- a. **Ex-ante:**

Se realiza antes de la realización. Ayuda a medir las ganancias y pérdidas del programa.

Compara pros y contras con el fin de establecer la ejecución, prórroga o eliminación del programa.

- b. **Durante-concurrente:**

Acción constante en el curso de la realización.

Conlleva analizar de forma técnica y así reconocer los problemas o diferencias. Se realiza un rastreo, inspección y monitoreo.

**c. Ex-post:**

Tiene como finalidad calcular los efectos, métodos y problemas. Se realiza al final del plan, proyecto o programa. Si se cumple con ello, se logrará:

- Comprender los efectos y rendimiento.
- Comprobar el acatamiento de los objetivos y acciones.
- Verificar la eficacia de las metodologías utilizadas.

- **En relación al origen de los que evalúan:**

- a. Evaluación intrínseca.
- b. Evaluación extrínseca.
- c. Evaluación híbrida.

- **En relación al entorno de evaluación:**

- i. La evaluación de necesidades va lograr establecer el plan.
- ii. La evaluación de resultados.
- iii. La evaluación de las formas que se desarrollan.

La evaluación se desarrolla reconociendo el objeto a evaluar, distinguiendo los parámetros de evaluación y estableciendo las herramientas para la evaluación.

Según lo interpretado, podemos indicar que el trabajo social presenta diferentes tipos de competencias. Desde nuestro aspecto profesional y nuestra laboral en organizaciones o instituciones, requiere la disposición para afrontar nuevos retos que se presenten en un futuro. Podemos ver que, en estos dos últimos años, los profesionales han tenido que cambiar u orientar su enfoque en apoyar a los colaboradores para hacer frente ante la COVID. Los trabajadores sociales y el área de salud empresarial han realizado una labor ardua en todo este proceso, utilizando métodos y técnicas adecuadas para su desarrollo.

### **3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO**

**Título de la propuesta:** El Reto del Peso

#### **Justificación del problema**

En los últimos años, nuestra forma de vida ha cambiado drásticamente y, de una forma u otra, a menudo se pasa por alto la importancia de llevar una vida saludable.

La importancia de la salud se puede ver desde muchos ángulos diferentes, pero en general, cuando se habla de salud, debemos entender que no se trata solo de un cuerpo sano sino también de salud mental.

Este programa de salud pretende promover un estilo de vida saludable a través de la mejora del cuidado de la salud y los hábitos alimentarios, ya que los trabajadores no valoran las actividades de promoción, no cuentan con planes de alimentación, no realizan su chequeo preventivo y en ocasiones también excluyen algunas pruebas médicas. Por ello, ManpowerGroup se esfuerza por romper el molde y garantizar la buena salud de sus colaboradores.

#### **Sector a que se dirige**

Colaboradores que están destacados en los clientes de la empresa Manpower. Tienen que presentar un Índice de Masa Corporal (IMC) superior a 24.5.

#### **Metodología de la intervención**

El modelo de intervención que se usa en este trabajo es el de Vizcarret Garro (2007), centrado en la tarea, el cual ha sido trazado con el objetivo de dar solución a los problemas que presentan los individuos cuando experimentan problemas sociales. Este modelo busca proveer a aquellos usuarios experiencias que sean de agrado en la resolución de



dificultades, haciendo así, que puedan mejorar sus capacidades cuando tengan que pasar por alguna situación problema.

### **Misión**

Contribuir a la salud de los colaboradores con un IMC superior a 24.5, con la finalidad que logren su peso óptimo con ayuda del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **Visión**

Ser un apoyo fundamental de los colaboradores con sobrepeso que no cuentan con asesoría médica y con los recursos para ser evaluados por profesionales de la salud.

### **Procedimiento**

El programa El Reto del Peso, es una medida de acción que se realizará a fin que todos los colaboradores con sobrepeso participen de un programa nutricional a cargo de un equipo multidisciplinario: Médico, Nutricionista y Trabajadora Social.

Este programa se llevará a cabo bajo la supervisión del área de Bienestar Social, que se encargará de organizar, desarrollar y dirigir.

El reto tiene una duración de 5 meses, teniendo como fecha de inicio desde el 02 de mayo hasta el 30 de setiembre del 2022.

Los equipos deben ser conformado por 5 personas. Cada equipo deberá asignar un participante como delegado, el cual será su representante ante cualquier duda o consulta a lo largo del Reto.

Inicialmente se llevará a cabo una preinscripción. Los participantes por grupo pasarán un primer control nutricional para ver si cumplen con los requisitos iniciales para el reto del peso, si es conforme se les informará. Podrán ser hombres o mujeres, con un Índice de

Masa Corporal (IMC) superior a 24.5. Este índice se conocerá, en la primera evaluación de Nutrición, el cual estará a cargo de nutricionistas especializados. Luego de esta evaluación, se conocerá los equipos aprobados a participar. Los equipos solo deberán estar conformados por participantes que tengan un objetivo en común, que debe ser el bajar de peso (todos los participantes).

Todo el equipo, tiene la responsabilidad y obligación de participar de las 4 evaluaciones nutricionales que se desarrollarán en la empresa, de no participar quedarán fuera del reto. El seguimiento será en la oficina de la nutricionista.

Los participantes que integren un equipo deben participar durante toda la duración del reto, si alguno desiste, el equipo queda eliminado y el equipo que, por razones excepcionales, disminuya sus integrantes, podrá continuar, previa evaluación y aprobación del equipo multidisciplinario.

Una vez iniciado el reto, ningún participante podrá cambiar de equipo. Ganará el equipo que consiga la mayor cantidad de puntos, siendo estos obtenidos en relación a los criterios de puntuación, la cuales son grupales; es decir, si algún integrante del equipo no logra cumplir el criterio, el puntaje es cero.

### **Objetivo General**

- Fomentar un estilo de vida saludable de los colaboradores de Manpower.

### **Objetivos Específicos**

- Concientizar a los trabajadores, inculcando estilos de vida saludable.
- Lograr que los colaboradores alcancen el peso ideal de acuerdo a su talla, alcanzando resultados beneficiosos.
- Establecer programas que inculquen el bienestar físico y mental de los trabajadores de la empresa.

## **Responsabilidades**

- La creación y ejecución del Programa “El Reto del Peso” queda en responsabilidad del equipo de Bienestar Social de Manpower - IMA.
- El departamento de People and Culture de ManpowerGroup tiene el compromiso de evaluar y dar visto bueno al programa.
- La trabajadora social, encargada, tiene el deber de coordinar con el área de salud ocupacional para el desarrollo del programa.
- Bienestar Social enviará un informe al departamento de People and Culture de ManpowerGroup, a fin que evidencie lo desarrollado y los efectos que genera el programa.
- Informar al médico ocupacional los resultados obtenidos.

## **Recursos**

### *Humanos*

- Trabajadora Social, Coordinadora de Bienestar.
- Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### *Financieros:*

- Costo cero.
- Los integrantes del área de Seguridad y Salud en el Trabajo serán los aliados para el desarrollo del programa.

- El premio son 5 mochilas Merchandising obsequiado por la compañía Rímac Seguros.

#### ***Institucionales:***

- Empresa Manpower – Sede Lince
- Área de Bienestar Social
- Oficina de Salud Ocupacional

#### ***Materiales***

- Plataforma virtual de Teams y Zoom.
- Correos electrónicos.
- Grupos de WhatsApp
- Equipos tecnológicos como teléfonos celulares, laptop, PC, entre otros.

#### **Cronograma**

Se tiene determinado que el programa será realizado en un periodo de 5 meses: de mayo a setiembre del 2022, según el siguiente cronograma:

**TABLA 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES “EL RETO DEL PESO”**

<b>CRONOGRAMA “EL RETO DEL PESO”</b>																				
<b>Actividades</b>	<b>Mayo</b>				<b>Junio</b>				<b>Julio</b>				<b>Agosto</b>				<b>Setiembre</b>			
	<b>Semanas</b>				<b>Semanas</b>				<b>Semanas</b>				<b>Semanas</b>				<b>Semanas</b>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Control y asesoría Nutricional	■	■					■				■				■					
Control y asesoría del Médico Ocupacional				■	■						■				■				■	
Envío de fotos (criterios hábitos saludables). participación de charlas, etc.						■		■		■		■		■		■		■		■
Fin del Reto del Peso																			■	
Anuncio de Ganadores Premiación Reto del Peso																				■

## **CAPÍTULO IV**

### **PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**

#### **CONCLUSIONES**

1. El objetivo principal de la intervención del trabajador social en ManpowerGroup es asegurar las condiciones laborales de los colaboradores.
2. Esta propuesta de intervención ayudará a los trabajadores a sensibilizarse en cuanto a su salud, considerar indicaciones sobre factores de riesgo ocupacional y cuidar su salud general a partir del cuidado físico, mental y nutricional.
3. Los trabajadores sociales en ManpowerGroup cumplen el ejercicio de suscitar la contribución de los trabajadores en diligencias encaminadas a crear un excelente ambiente de trabajo.
4. El propósito fundamental del trabajador social en la empresa es lograr la felicidad de los colaboradores por medio de planes, programas o proyectos, lo que ayudará a que sea más productivo y aumente su desempeño laboral.

## **RECOMENDACIONES**

1. Incentivar a los colaboradores a participar en los Programas de Bienestar, mejora no sólo de la salud, sino también el bienestar y satisfacción. Además, que aumenta la productividad y rentabilidad corporativa y se disminuye el absentismo laboral.
2. Se recomienda el contacto continuo con el área de seguridad y salud en el trabajo, quienes serán aliados directos en la creación, desarrollo e implementación de programas que beneficien la salud de los colaboradores.
3. Creación de grupos de WhatsApp por áreas, dado que esta es la principal forma en que los empleados se enteran de las noticias de la empresa.
4. Seguir capacitándonos constantemente en el cambiante mundo digital, para utilizarlo a nuestro favor, para obtener nuevas ideas y mayor acceso, creando así bienestar en nuestros colaboradores.
5. Realizar un balance del programa y monitorear el impacto de las actividades, para identificar actividades apropiadas y sostenibles, y mejorarlas o innovarlas, para asegurar nuevas actividades para los empleados de la empresa Manpower.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Mizrahi, Terry y Larry, Davis. (2008). La enciclopedia del trabajo social. Código librero (08)

Hernández, Ana. (2004). Introducción al ejercicio libre profesional y empresarial de los trabajadores sociales. Editorial Certeza.

Serrat, Miguel. (2021). Liderando el bienestar laboral: orden o caos. Editorial Bosch Editor (JMB)

Ander Egg, Ezequiel. (2005). Técnicas de investigación social. Editorial Humanitas.

Ander Egg, Ezequiel. (1986). Diccionario del Trabajo Social.

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

## PÁGINAS DIGITALES

Herrero, Itziar. (2011). Los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes, margen No. 63. Recuperado de: [www.margen.org](http://www.margen.org)

Diaz, Almudena. (2016). Trabajo Social Ocupacional: qué es, cómo evoluciona y que hay que hacer para trabajar en esto. Recuperado de: [www.trabajosocialcorporativo.com](http://www.trabajosocialcorporativo.com)

Infobae. (2018). Empleados felices, resultados positivos: la importancia del bienestar emocional en el trabajo. Recuperado de: [www.infobae.com](http://www.infobae.com)

Cervera, Albert. (2019). Empresas saludables: la clave para tener trabajadores felices y bienestar laboral. Recuperado de: [www.simbiotia.com](http://www.simbiotia.com)

Ceolevel. (2018). ¿Conoces la teoría de las 3 necesidades universales de McClelland? Recuperado de [www.ceolevel.com](http://www.ceolevel.com)



Quiroa, Myriam. (2021). Teoría de Herzberg. Recuperado de [www.economipedia.com](http://www.economipedia.com)

Mi empresa es saludable. (2018). La teoría de las expectativas de Vroom. Recuperado de:  
<https://miempresaesaludable.com>

Gardey, Ana. (2009). Definición de bienestar social. Recuperado de:  
<https://definicion.de/bienestar-social/>

Montalvo, Aguedo. (2011). Recursos Humanos, definición de trabajador. Recuperado de:  
<http://recursoshumanosinternet.blogspot.com>

OMS. (2020). OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. Recuperado de: [www.who.int](http://www.who.int)

Manpower: <https://www.manpower.pe>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Línea de Acción Salud y Bienestar: Bienestar familiar – Líneas de atención



# Me importa CUIDARME

#MeImportaMPG  
#PeopleFirst  
#SmartRestart



### BIENESTAR FAMILIAR

#### Canales de atención: violencia contra la mujer y el grupo familiar

Debido al aislamiento social, por motivo del COVID-19, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) viene realizando diversas **acciones para prevenir la violencia de género hacia mujeres, niños/as y adolescentes**. Por ello, te compartimos la siguiente información en caso algún **familiar o persona de tu entorno, atraviese por una situación como esta:**



- Desde cualquier teléfono fijo, público o celular.
- Atención las 24 horas (de lunes a domingo, inclusive los feriados).
- Servicio gratuito.
- Confidencialidad y anonimato en cada llamada.

**LLAMA GRATIS**  
**Línea**  
**100**  
**Y PIDE AYUDA**

**Para mayor información revisa el video adjunto.**

*¡Reportando hechos de violencia podemos Transformar Vidas!*




## ANEXO 2

### Línea de Acción Salud y Bienestar: Trámites Online del Certificado C4



# Me importa CUIDARME

#MeImportaMPG  
#PeopleFirst  
#SmartRestart




### TRÁMITES ONLINE

#### **Certificado C4: reemplazo del DNI tras robo o pérdida durante el estado de emergencia**

Perder nuestro Documento Nacional de Identidad (DNI), ya sea por descuido o robo, representa un serio motivo de preocupación, ya que es el **principal documento para identificarnos ante las autoridades sanitarias, policiales y FFAA o realizar algún trámite personal.**

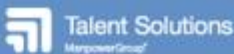

**IMPORTANTE:** El **Certificado C4** no reemplazará al DNI en situaciones normales, solo durante el estado de emergencia.

Para mayor información [Revisar adjunto](#)



El costo del trámite es de S/ 4.50 y lo puedes **pagar online** con una tarjeta débito o crédito en **banca por internet del BCP, Banco de la Nación o pagalo.pe**, colocando el número de DNI del titular de la solicitud.

*¡Realizando trámites online también nos cuidamos!*



### ANEXO 3

## FLYER INFORMATIVO: CONVENIOS EDUCATIVOS MANPOWER



Nuestros **convenios corporativos** también se están adaptando a la nueva normalidad.

Te compartimos algunas **actualizaciones** de la categoría **DESARROLLO PROFESIONAL** con **opciones virtuales** que aplican a nivel nacional.

[IR A EXTRANET](#) 

POSTGRADO |   UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  CIBERTEC

    ESCUELA DE DIRECCIÓN  
UNIVERSIDAD DE PERÚ 

   **euroidiomas**  
vive comunicado

---

  **Experis**  
ManpowerGroup  **Talent Solutions**  
ManpowerGroup

## ANEXO 4

### Línea de Acción: Salud y Bienestar



# Me importa CUIDARME

#MeImportaMPG  
#PeopleFirst  
#SmartRestart





## CONVENIOS CORPORATIVOS

### Entrenamientos Virtuales, Recetas Saludables y Mindfulness

¿Cuál es el objetivo que quieres cumplir este 2020? Pensando en tu bienestar físico y mental, hemos realizado una alianza con Monkeyfit para acceder a un programa personalizado con entrenamientos virtuales, recetas saludables y recursos de mindfulness.

Accede a este beneficio por solo **s/. 9.00 (al mes)**

Para mayor información haz [CLIC AQUÍ](#)



## ¡Participa de una clase de baile gratuita!



## ANEXO 5

### USO EFECTIVO EPS: CONOCIENDO MI PLAN DE SALUD

# Conociendo mi Plan de Salud EPS

RIMAC

En tu plan de salud encontrarás toda la información necesaria para estar informado(a) del uso efectivo de la EPS y sus beneficios

**Hoy conoceremos algunos aspectos:**

## Copago

Es la suma en dinero que los(as) asegurados(as) EPS deben abonar directamente a la clínica cuando hacen uso de un servicio de salud, ya sea en una atención ambulatoria u hospitalaria.



## Red de Clínicas

Es la agrupación de clínicas que tienen en común el mismo copago y cobertura. Por ejemplo en la **RED 1** tenemos a la **Clínica Providencia** y la **Clínica Vesalio**, ambas tienen un copago de S/.30.00 y una cobertura del 95%



 ManpowerGroup

# Conociendo mi Plan de Salud EPS

**RIMAC**

En tu plan de salud encontrarás toda la información necesaria para estar informado(a) del uso efectivo de la EPS y sus beneficios

**Hoy conoceremos :**

## La Cobertura

Es el porcentaje de exámenes y medicamentos, que están cubiertos por la EPS. El asegurado debe pagar la diferencia. Por ejemplo, si la cobertura es del 90% y el importe total en medicinas y exámenes es de S/. 200.00, la compañía de seguros cubrirá S/. 180.00 y el (la) asegurado(a) asumirá S/. 20.00 de coaseguro.



**SOLICITA TU PLAN DE SALUD A TU TRABAJADORA SOCIAL**

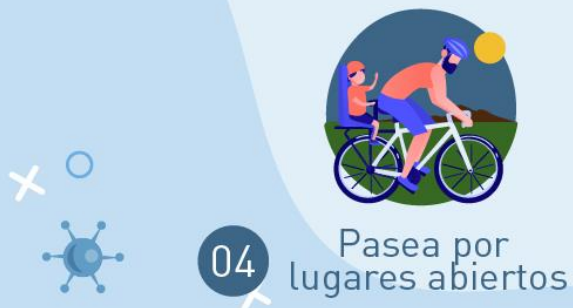
 ManpowerGroup

## ANEXO 6

### Boletín Informativo: 5 cuidados frente a la COVID

# 5 formas de cuidarte frente a la COVID-19

¡Tu bienestar es nuestra prioridad!  
Es importante seguir tomando medidas para prevenir el contagio de la COVID-19.  
Te compartimos algunos cuidados:





## ANEXO 7

### SALUD Y BIENESTAR: VERANO SALUDABLE 2022

**Verano *saludable***

**¡Tu bienestar es importante para nosotros!**

*El verano es la época más esperada por muchos, sin embargo, es importante tomar precauciones para cuidarnos del sol y prevenir los golpes de calor. Te compartimos algunos consejos:*

**MANTÉN LOS AMBIENTES VENTILADOS**

Prioriza la ventilación natural, abre puertas y ventanas.

**UTILIZA PROTECCIÓN SOLAR**

Escoje un protector solar con protección de "amplio espectro", estos brindan protección contra rayos ultravioleta. Asegúrate que su protector solar tenga un factor de protección solar por lo menos de 30 y aplícalo cada 2 horas. **¡No bajes la guardia los días nublados! Las radiaciones UV atraviesan las nubes.**

**MANTENTE HIDRATADO**

Para una buena hidratación en verano se recomienda beber entre dos y tres litros de líquido a lo largo del día. Si practicas algún deporte, asegúrate beber un vaso de líquido al menos media hora antes de empezar la actividad.

Seguridad y Salud Ocupacional

ManpowerGroup | Manpower | Experis | Talent Solutions

## ANEXO 8


### BIENESTAR SOCIAL: CONTÁCTATE POWER



# Contáctate POWER

**ÁREA:** Bienestar Social

### ¡Queremos escucharte!

Parte importante de este espacio será responder a tus consultas. Por ello, te invitamos a que puedas dejar tus preguntas en el siguiente formulario, haciendo **CLIC AQUÍ** 

**NOTA:** Tu trabajador/a social se pondrá en contacto contigo.

**ANEXO 9**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

**TEMA: INDUCCION BIENESTAR SOCIAL**

**NOMBRE DEL FACILITADOR: CLARA YUPANQUI MEJIA**

**FECHA: 06/03/2018**

**LUGAR CAPACITACIÓN: SALA CONFIABLES**

**ÁREA: BIENESTAR SOCIAL**

**SEDE: LINCE**

**Instrucciones:** Nos gustaría conocer tus opiniones sobre la capacitación realizada. Marca la opción que mejor refleje tu opinión sobre los criterios a evaluar:

<b>CRITERIOS A EVALUAR</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
1. Domina los temas tratados.				
2. Transmite sus mensajes con claridad.				
3. Motiva y acepta las ideas de los participantes.				
4. El tema desarrollado lo puedo aplicar en mi día a día.				
5. La capacitación fue relevante y útil.				
6. El contenido expuesto ha cubierto mis expectativas.				
7. El Power Point o proyección fueron claros y fáciles de entender.				
8. Los materiales entregados fueron adecuados y dieron soporte a la exposición.				
9. Las instalaciones han sido cómodas y adecuadas.				
10. El horario de la capacitación fue adecuado.				
11. La duración fue apropiada.				
12. En resumen, ¿cómo calificarías la capacitación en su conjunto?				

**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS**


Gracias por tu participación ☺

**ANEXO 10**

**SOLICITUD DE VACACIONES**

<b>SOLICITUD DE VACACIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b>	RG-RH-13
	<b>VERSIÓN:</b>	01
	<b>FECHA:</b>	07/07/2015
	<b>PÁGINA:</b>	1 DE 1



**SOLICITUD DE VACACIONES**

ManpowerGroup

Fecha de solicitud:      /      /      (DD/MM/AAAA)						
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%; padding: 5px;">Manpower Perú S.A</td> <td style="width: 20%; text-align: center; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Manpower Professional Services S.A</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Right Management Perú S.A.C</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Manpower Perú S.A	<input type="checkbox"/>	Manpower Professional Services S.A	<input type="checkbox"/>	Right Management Perú S.A.C	<input type="checkbox"/>
Manpower Perú S.A	<input type="checkbox"/>					
Manpower Professional Services S.A	<input type="checkbox"/>					
Right Management Perú S.A.C	<input type="checkbox"/>					
<b>DATOS DEL COLABORADOR</b>						
Apellidos y Nombres:						
DNI:						
Días solicitados:						
Motivo de Solicitud: <input type="checkbox"/> Vacaciones en fecha <input type="checkbox"/> Adelanto de Vacaciones						
Fecha de Inicio:						
Fecha de Término:						
Fecha de Reincorporación:						
Período Vacacional (*):						

(\*) El periodo vacacional será llenado por Recursos Humanos

Colaborador	Jefe Inmediato	Recursos Humanos

## ANEXO 11


### FLUJO DE PRÉSTAMO – POWERCASH







## ANEXO 12

### BENEFICIOS DE LEY MANPOWERGROUP

#### Beneficios de Ley



 <b>ASIGNACIÓN FAMILIAR</b>	 <b>LICENCIA MATERNIDAD</b>	 <b>LICENCIA PATERNIDAD</b>	 <b>LACTANCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El pago corresponde al 10% del Sueldo Mínimo Legal.</li><li>• El trabajador debe acreditar la tenencia de hijos, presentando la copia del DNI de uno de sus hijos.</li><li>• Si tuviera hijos mayores de edad hasta los 24 años, presentar constancia de estudios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otorgada a la trabajadora gestante por 98 días calendarios.</li><li>• Para el goce de esta licencia debe presentar el CITT por Maternidad (emitido por Essalud), última ecografía y cartilla de control materno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otorgada por el empleador al padre por cuatro (4) días <b>hábiles consecutivos</b>.</li><li>• Debe avisar con mínimo 15 días antes de la fecha probable de parto.</li><li>• Acreditar <i>mediante</i> partida de nacimiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monto en dinero que se otorga a la madre con el objeto de contribuir al cuidado del recién nacido, dicho monto es de 820 soles.</li><li>• Debe cumplir ciertos requisitos que brindará la Asistente Social.</li></ul>

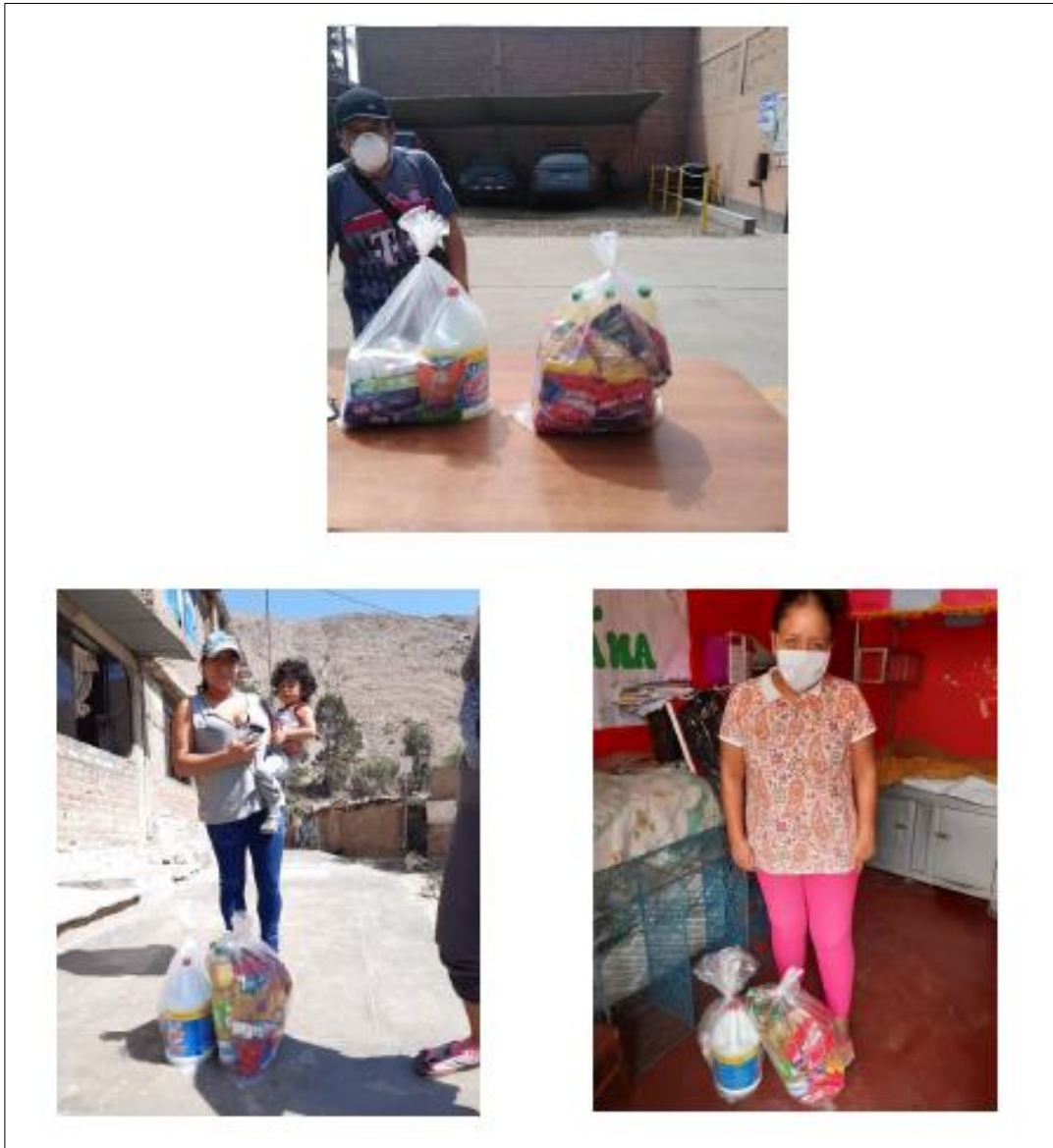
ANEXO 13

ENTREGA DE PRESENTES POR EL DÍA DE LA MADRE



**ANEXO 14**

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





**ANEXO 15**

**Línea de Acción de Salud y Bienestar: PROGRAMA DE VACUNACIÓN  
CONTRA LA INFLUENZA DIRIGIDO A LOS ASOCIADOS MANPOWER**



ANEXO 16

REUNIONES DE INTEGRACIÓN: PEOPLE & CULTURE

