



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención del Trabajo Social frente a la emergencia

Sanitaria en la empresa HDC.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Ochoa Flores, Allison Carol

ASESORA

Magister Ruiz Vargas, Gladys

Lima, 24 Julio del 2021

DEDICATORIA

*Para mi Madre, Por
ser la persona que creyó en mí,
siempre me motivó hacer mejor persona, a estudiar y seguir adelante,
aunque no esté presente, siempre
estaré agradecida por todo el sacrificio.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional para poder alcanzar mis metas.

Agradezco a la profesora Gladys Ruiz por su apoyo, dedicación y su guía que no has
brindado para poder realizar este trabajo

RESUMEN

Las consecuencias del coronavirus son inigualables y es sentido por todo el mundo. Además de ser una amenaza para la salud pública, a nivel económica y social a puesto en riesgo los medio de vida a largo plazo y y la calidad de vida de millones de personas. La pandemia en el aspecto laboral ha afectado profundamente, la economía de las empresas incluidas, las cadenas de los suministros afectando la suspensión generalizada del comercio.

En el ámbito laboral a nivel nacional afectado de forma negativa, por ende, la empresa y los colaboradores se han tenido que adaptar a la nueva normativa, a los protocolos de salud, a los cambios sociales y de ambiente laboral.

El área de Recursos Humano como en las demás áreas, han tenido que adaptarse y desarrollar un plan de protocolo y lineamiento, una preparación y siempre teniendo una respuesta ante las enfermedades infecciosas a la misma vez y con referencia a planificación, que pueda contribuir las acciones de protección contra el Covid 19 en el lugar de trabajo en donde se considera el nivel de riesgos asociados a cada puesto de trabajo y las tareas que se desempeña la persona

PALABRAS CLAVES: Recursos Humanos, Pandemia, Covid 19, Empresa, Ámbito laboral, estrés, miedo, contagio.

ABSTRACT

The consequences of the coronavirus (COVID-19) are unprecedented and felt throughout the world. The world of work is deeply affected by the global virus pandemic. In addition to being a threat to public health, economic and social disruptions threaten the long-term livelihoods and well-being of millions of people. The pandemic is severely affecting labor markets, economies and businesses, including global supply chains, causing widespread disruption to trade.

In the workplace at the national level, negatively affected, therefore, the company and employees have had to adapt to the new regulations, health protocols, social changes and work environmen

The Human Resources area in hand with the other areas, have had to adapt and develop a protocol plan, preparation and response to infectious diseases in parallel and with reference to planning by the government, which can help protection actions against Covid 19 in the workplace where the level of risk associated with each job and the tasks performed by the person is considered.

KEY WORDS: Human Resources, Pandemic, Covid 19, Company, Labor enviromente, stress, contagio

ÍNDICE

DEDICATORIA	(2)
AGRADECIMIENTOS	(3)
RESUMEN	(4)
PALABRAS CLAVES	(4)
ABSTRACT	(5)
INTRODUCCIÓN	(9)
CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES	(11)
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	(11)
1.2 REGLAMENTO INTERNO	(14)
1.2.1 Objetivos	(14)
1.2.2 Finalidad	(14)
1.2.3 Alcance	(14)
1.3 PRINCIPIOS GENERALES	(15)
1.3.1 Admisión de los trabajadores	(15)
1.3.2 Derechos y obligaciones	(15)
1.3.3 Obligaciones de los Trabajadores	(17)
1.3.4 Capacitación	(19)
1.3.5 Jornada, Descanso Semanal y Horario De Trabajo	(19)
1.3.6 Control De Asistencia Y Puntualidad	(20)
1.3.7 Inasistencias, Permisos Y Licencias	(20)
1.3.8 Licencias	(21)

1.3.9 Vacaciones	(22)
1.3.10 Seguridad de la Información	(23)
1.3.11 Prevención Y Sanción Del Hostigamiento Sexual	(24)
1.3.12 Descripción del Servicio	(25)
1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	(26)
1.5 ACTIVIDAD GENERAL	(27)
1.6 MISIÓN Y VISIÓN	(28)
CAPITULO II DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	(29)
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA	(29)
2.2 PROGRAMA DE BENEFICIOS DE HDC PARA LOS COLABORADORES	(31)
2.3 PROPOSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS	(58)
CAPITULO III: TEORIA	
Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	(59)
3.1 MARCO TEORICO	(59)
3.2 MARCO CONCEPTUAL	(64)
3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS	(64)
3.3.1 Denominación de la Propuesta	(65)
3.3.2 Justificación	(66)
3.3.3 Objetivos de la Propuesta	(67)
3.3.4 Objetivos Especifico	(68)
3.3.5 Sector que está dirigido	(69)

3.3.6 Metodología de la Intervención	(66)
3.3.7 Actividades que comprende el taller	(68)
3.3.8 Procedimiento	(68)
3.4 RECURSOS	(71)
3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	(72)
CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	(75)
5.1 CONCLUSIONES	(74)
5.2 RECOMENDACIONES	(75)
5.3 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	(76)

INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto supremo n° 008-2020-SA, (publicado el 11 de marzo del 2020) se declaró la emergencia sanitaria a nivel nacional por de 90 días calendario y se dictaron medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19, la misma que transcurrido los meses se ha ido prorrogando, estando así vigente hasta el 7 de septiembre del 2021 por disposición del Decreto Supremo n° 009-2021-SA.

A través del decreto supremo declaró por el termino de 15 días calendarios el estado de emergencia nacional y se dictaminó el aislamiento social obligatorio (cuarentena) debido a graves situación que afectaba la vida de la población por consecuencia del COVID19. A través de esta norma se limitó la actividad de los derechos relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio, estableciendo varias medidas para el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito durante la vigencia del estado de emergencia nacional, así como reforzar el sistema de salud en todo el territorio nacional con la finalidad de asegurar el suministro de bienes y servicios necesarios para la protección de la salud pública , entre otras medidas necesarias para proteger eficientemente la vida y la salud de la población, reduciendo la posibilidad del incremento del número de afectados por el COVID- 19.

Esta situación actual no sólo tuvo consecuencias económicas, sino también una repercusión familiar, psicológica y de salud. El gran reto o desafío de las familias, no solo

es en enfrentar este problema de salud, sino en sobrellevar las repercusiones sociales y económicos que el Covid-19 les generó.

El objetivo de mi trabajo de investigación radica en verificar los efectos que generó la pandemia en los colaboradores de HDC , considerando las afectaciones de carácter social, familiar y económico, y de esta manera apoyarlo y darles herramientas para que puedan contrarrestar la situación.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

HDC BPO Services es una empresa peruana orientada a brindar servicios de un importante valor y calidad, respaldados por un amplio trayecto en el BPO (Business Process Outsourcing) en la gestión de relación con los clientes.

Es una empresa importante en la prestación de servicios de tercerización en los procesos de negocios como Soluciones y Seguridad IT, Calidad y Back Office, Selección y Gestión del Talento Humano. Cuenta con 450 empleados hasta el día de hoy que conforman entre el área de asesores y administrativos.

Con 16 años de experiencia atendemos las corporaciones más reconocidas del país. Hemos logrado reformas relacionadas con cada uno de los servicios que brindamos y cumplimos con los distintos objetivos que nos plantean nuestros distintos clientes.

En nuestra empresa estamos comprometidos con:

- Es satisfacer a los clientes y velar por el cumplimiento de sus requisitos.
- Hacer cumplir con las normas legales aplicables y otras suscritas voluntariamente.
- Asignar los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión. Desarrollar los servicios de manera eficaz y rentable.

Fuente: <https://www.hdec.com.pe/>

- Capacitar la formación adecuada a nuestro personal.
- Proveer y mitigar los accidentes de trabajo y las enfermedades en nuestros colaboradores, proveedores y visitantes.
- Fomentar y asegurar la participación y consulta de nuestros colaboradores en los temas relacionados a la seguridad y salud en el trabajo.
- Cuidando al medio ambiente, disminuyendo el consumo de recursos y la contaminación.
- Priorizar un clima laboral de igualdad y respeto, sin ningún acto de discriminación.

- Nuestro propósito es,

Somos una empresa que se especializa en prestar servicios de BPO y Contact Center en los mejores estándares de calidad, conservando la comunicación constante con los clientes e identificación con el logro de sus objetivos.

- A donde queremos llegar,

Queremos que sea reconocida como una empresa alusiva en diversificación de servicios de BPO a nivel Regional e Internacional; así como por sus excelentes niveles de calidad, efectividad y valor agregado para seguir siendo los mejores aliados estratégicos para nuestros clientes.

Fuente: <https://www.hdec.com.pe/>

Contamos valores que nos identifica que son:

- Reconocimiento

Tener consideración con valores de las personas, que haya un respeto mutuo, que todo sea equitativo y donde haya justicia. Se les reconozcan el esfuerzo realizado por la obtención de los objetivos y la superación personal.

- Respeto

No se discrimina a ningún colaborador por las creencias religiosas, por la edad, sexo, salud etc. Se motiva la inclusión.

- Compromiso

Se fomenta el cumplimiento y respeto oportuno de los acuerdos y/o decisiones tomadas.

- Confidencialidad

Se cuida por mantener la debida confidencialidad y reserva en todo tipo de información.

El colaborador de HDC BPO Services debe actuar con honradez y con valores, debe buscar siempre hacer lo correcto, y de esta manera no afectar a los demás colaboradores

Fuente: <https://www.hdec.com.pe/>

1.2 REGLAMENTO INTERNO

El presente Reglamento, tiene como objetivo implantar las condiciones en las cuales debe desarrollarse la relación laboral, señalándose los derechos y obligaciones del trabajador y de Representaciones H de C S.A.C, así como las sanciones en caso de incumplimiento.

1.2.1 OBJETIVO

Definir los parámetros y/o relaciones a que deben sujetarse tanto LA EMPRESA, así como los trabajadores en la prestación laboral, determinando los derechos y obligaciones que deben observarse dentro del marco legal, laboral y convencional.

1.2.2 FINALIDAD

Disponer la naturaleza del vínculo contractual entre la Dirección General y los trabajadores, fijando las responsabilidades y derechos.

1.2.3 ALCANCE

El presente Reglamento Interno de Trabajo, es de aplicación y obligatorio cumplimiento de todos los directivos y trabajadores de LA EMPRESA, los cuales reconocen y aceptan cada una de sus estipulaciones desde el día siguiente de su recepción.

1.3 PRINCIPIOS GENERALES

El Presente Reglamento Interno de Trabajo decreta y define los principales derechos y obligaciones de los Trabajadores de Representaciones H de C S.A.C., que para efectos del presente se le denominará "LA EMPRESA" durante la subsistencia del vínculo laboral. En tal sentido, establece las normas del comportamiento laboral que deben observar todos los trabajadores de LA EMPRESA, independientemente de la ubicación de sus respectivos centros de trabajo, de sus cargos, categorías o grados jerárquicos

LA EMPRESA no procederá con ningún en acto que discriminación a la persona alguno respecto a sus trabajadores , ni por sus creencias religiosas y/o políticas, raza, sexo, color, opinión o por problemas de salud.

El presente Reglamento Interno de Trabajo es un instrumento normativo que podrá ser cambiado parcial o totalmente cuando sea a el criterio de LA EMPRESA es preciso para mejorar el funcionamiento y el desarrollo de la institución. Las modificaciones serán expuestas para el conocimiento de los trabajadores y de la Autoridad Administrativa de Trabajo.

1.3.1 ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES

La selección y contratación de personal y la administración es competencia de la Dirección General de LA EMPRESA; en primer lugar:

Los postulantes aprueben el proceso de selección presentarán antes de su incorporación a LA EMPRESA los documentos que se le ha pedido, los cuales deberán ser auténticos y contener información veraz.

Si en el transcurso del proceso de admisión dicho selección del proceso se comprueba documentos falsos o inexacta, LA EMPRESA tiene derecho de separar al postulante.

1.3.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Es derecho exclusivo de LA EMPRESA, la administración y administración de sus actividades lo cual incluye planificar, coordinar, conducir, controlar y disponiendo de las actividades del personal en el centro de trabajo, instaurando políticas y normas orientadas al cumplimiento de los objetivos, cumpliendo las disposiciones legales vigentes.

En lo que se relaciona a las administraciones del personal, este derecho comprende las siguientes facultades:

- Establecer y modificar el Reglamento Interno de Trabajo, con arreglo a la normativa legal vigente.
- Establecer y mejorar los contenidos y responsabilidades de los puestos de trabajo.
- Seleccionar y contratar al nuevo personal.
- Destinar a los colaboradores al puesto de trabajo, así como evaluar su desempeño en los mismos. La evaluación será diaria y constante.

- Crear puestos o suprimir los que considera necesario, sin que esto cause perjuicio al colaborador.
- Solicitar, al menos una vez al mes o cuando LA EMPRESA considere necesario, un informe completo y detallado de las labores realizadas por el trabajador.
- Programar las horas de trabajo, turnos y horario, teniendo en cuenta, sus necesidades operativas y requerimientos de atención a sus clientes.
- Capacitar y evaluar al personal permanente en LA EMPRESA según se requiera.

Precisar los sueldos de sus trabajadores, las cuales serán abonadas depende de la modalidad fijada por LA EMPRESA.

Cesar colectivamente por causa objetiva justificada relacionadas con: Caso Fortuito o fuerza mayor; por lo diferentes motivos económicos, y la disolución o liquidación de LA EMPRESA; y la reestructuración patrimonial, siguiendo el metodo correspondiente ante la Autoridad de Administración de trabajo.

Son obligaciones de LA EMPRESA:

- Hacer efecto las disposiciones laborales vigentes.
- Ejecutar el convenio contenido en el contrato de trabajo.
- Hacer obedecer Reglamento actual y las demás instrucciones de importancia que pudiere dictar a través de la Dirección General de LA EMPRESA.
- Respetar la dignidad de cada trabajador.
- Abrazar las medidas que sean necesarias para la salvaguardar la salud y la vida de los

colaboradores, con la medida adecuada de riesgo y las medidas de higiene laboral.

1.3.3 OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

En el presente capítulo se registra de manera informativa, algunas de las principales reglas de los comportamientos de los colaboradores dentro de la EMPRESA.

La vulneración de las diferentes normas da lugar a la aplicación de las sanciones disciplinarias de acuerdo a la falta que se cometió y con las normas que LA EMPRESA dicte sobre el particular.

LA EMPRESA en el ejercicio de su facultad de dirección para darle estricto cumplimiento.

- Hacer efecto cumplir con las funciones propias al puesto que desempeña con honradez, lealtad, dedicación y eficacia.
- Obedecer y acatar las indicaciones e instrucciones de sus superiores.
- Ser prudente y confidente sobre aquellas actividades, asuntos, gestiones y documentos que por su naturaleza sea de carácter reservado y/o confidencial.
- Ejecutar con el horario de trabajo fijado y realizar su marcación de ingreso, salida y refrigerio de manera correcta.

El personal debe detener sus labores para tomar sus alimentos en el turno y horas señaladas por LA EMPRESA, en su área de trabajo no debe ingerir alimentos, ni masticar chicles, ni tener recipientes de bebidas sin tapas.

1.3.4 CAPACITACIÓN

LA EMPRESA promueve la participación de los colaboradores en cursos relacionados con las áreas en las cuales se desempeñan, debe tener el objetivo de elevar el nivel del personal técnico y/o profesional.

Todo trabajador que haya recibido cursos de capacitación por cuenta de LA EMPRESA se compromete a colaborar con los conocimientos adquiridos para el beneficio de la institución..

1.3.5 JORNADA, DESCANSO SEMANAL Y HORARIO DE TRABAJO

- La jornada ordinaria de trabajo, será establecida y podrá ser modificada por LA EMPRESA en el marco de las disposiciones legales vigentes. Asimismo, el tiempo destinado a la alimentación principal, será como mínimo de 45 (cuarenta y cinco) minutos. En caso de organizarse labores extraordinarias el horario de refrigerio puede modificarse en coordinación con su Jefe Inmediato o Supervisor encargado.
- El descanso semanal será como mínimo de 24 horas consecutivas de descanso en cada semana, este se determinará de acuerdo con la necesidad del Servicio, pudiendo ser rotativo.
- El horario donde el trabajador presta sus servicios a sus necesidades y a la naturaleza de las actividades para las cuales haya sido designado.
- La prestación de servicios por horas extras es voluntaria; sin embargo, tendrá carácter obligatorio cuando haya sido concertado juntamente con el trabajador.

1.3.6 CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

LA EMPRESA podrá controlar el ingreso de todos los trabajadores por medios mecánicos o manuales. Los trabajadores están obligados a registrar su ingreso, refrigerio, break o cualquier otra salida autorizada por el jefe inmediato, al centro de trabajo en el medio de control que LA EMPRESA determine y completando todas las marcas requeridas.

El registro de ingreso es personal, en consecuencia, los trabajadores están prohibidos de registrar el ingreso de otro trabajador o hacer registrar el suyo por otra persona. El no cumplimiento de esta norma constituye falta grave laboral.

1.3.7 INASISTENCIAS, PERMISOS Y LICENCIAS

- INASISTENCIAS:

Los trabajadores que por motivos de enfermedad o accidentes se encuentren imposibilitados de concurrir a laborar al centro de trabajo, están obligados a dar aviso dentro de la primera hora de la jornada laboral a su Jefe Inmediato.

Para excusar la inasistencia se requiere que presente de los documentos sustentatorios que acrediten la imposibilidad de asistencia por causa no imputable a la voluntad del trabajador. Toda documentación deberá ser entregada para su evaluación dentro de las 24 horas de ocurrido el aviso de inasistencia.

Los permisos se concederán debidamente sustentados y acreditados:

- Permisos con goce de remuneraciones:
- Por enfermedad cuando el trabajador se encuentre delicado de salud y no pueda continuar

con sus labores.

- Por capacitación oficializada.
- Por citación expresa: judicial, militar o policial acreditada con la correspondiente notificación.
- Por gravidez.
- Por lactancia.
- Permiso sin goce de remuneraciones
- Por motivo personales.
- Consultas médicas de carácter rutinario que no excedan las 04 horas serán compensadas por el trabajador y de más de 04 horas se considera falta

1.3.8 LICENCIAS.

La licencia es la permiso que se concede al trabajador para no asistir al centro de trabajo dos o más días consecutivos. El uso de la licencia se inicia a petición del colaborador y depende que la empresa este conforme.

Los tipos de licencias son:

- Licencias con goce de remuneraciones:
- Por fallecimiento del cónyuge e hijos.
- Por capacitación oficializada

- Por citación expresa: judicial, militar, policial
- Por enfermedad grave con estado terminal o accidentes graves de familiares directos (hijo, padre o madre, conyugue o conviviente).
- Licencias sin goce de remuneraciones

1.3.9 VACACIONES

El descanso vacacional (treinta días calendario con goce de haberes) se concede a cada trabajador, dentro de los 12 meses continuo haber cumplido un año de servicio,

El Rol Vacacional podrá ser cambiado de acuerdo partes, pudiendo LA EMPRESA modificarlo por necesidades del servicio. El trabajador debe trasladar sus funciones a la persona que lo reemplace o a su Jefe Inmediato.

Para la consideración de trabajo de labor anual para el récord vacacional se consideran como días de asistencia de trabajo los siguientes:

- Jornada ordinaria mínima de cuatro (4) horas diarias.
- Jornada cumplida en día de descanso cualquiera que sea el número de las horas.
- Horas de sobre tiempo en número de cuatro (4) o más en un día.
- La inasistencia por enfermedad común, accidentes de trabajo o enfermedad profesional siempre que no superen 60 días al año y el descanso Pre y Post Natal.
- Ausencia en los días feriados no laborales.
- Los días de goce vacacional correspondientes al año anterior.
- Permisos o Licencias con goce o sin goce de remuneración.

- Otros que pudiera señalar la ley.

1.3.10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los trabajadores son responsables del equipo de computación (Hardware y Software) que le sea asignado para el cumplimiento de las labores, así como del buen uso de sus celulares. El software de los equipos de computación se encuentran instalados por el personal autorizado de LA EMPRESA, el uso de otro Software está prohibido.

Toda información residente en computadoras que sea sensible, crítica o valiosa debe tener controles de acceso al sistema que la administra para protegerlos de modificaciones, eliminaciones o acceso inapropiados.

LA EMPRESA cuenta con una serie de sistemas que agilizar los procesos. Para acceder a ellos se requiere que el trabajador ingrese una contraseña la cual es individual y sirve como firma del trabajador.

1.3.11 PREVENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

LA EMPRESA establece a través del presente capítulo el procedimiento interno que permita al trabajador, interponer una queja en caso de ser víctima de hostigamiento sexual, dentro del marco de lo establecido en la Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, así como de su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 010-2003-MIMDES.

El presente procedimiento tiene por finalidad el poder determinar objetivamente la existencia o configuración del hostigamiento sexual y la responsabilidad que corresponde.

1.3.12 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nuestro Servicios que esta orienta en brindar en :

- Servicio de Call Center -Gestión de Ventas por encargo de Telefonía Movistar

Ofrecemos vía telefónica la venta chips, duos o tríos de Movistar.

- Servicio de Call Center - Gestión de Cobranzas por encargo de Entidad Financieras

Se realiza la Gestión de Cobranza con las Entidades Financieras como el Banco Ripley, Ban Bif, BBVA, Caja Sullana, entre otros.

En este servicio, hay etapas:

- Cobranza Preventiva, Etapa en donde se recuerda al Deudor en vencimiento de su deuda.
- Mora Temprana, Vencimiento es de 1 a 60 días.
- Mora Intermedia , Vencimiento es de 121 a 180 días
- Cobranza Castigo , Vencimiento es de 181 días a mas
- Compra Venta de Cartera Vencida: Se les ofrece distintas manera de soluciones de crédito.

- Servicio de Call Center – Atención a Cliente por encargo Tienda por Departamento

(Ripley) y Asegurada (Rimac)

La recepción de llamadas en donde se tiene encuentra las necesidades de cliente, que es lo que requiere o quejas

- Back Office – Analiza y audita las llamadas, generan base de datos, da reporte en la operación
- Efectuamos auditorias al 100% de nuestras campañas
- Realizamos el registro de la transacción en los sistemas comerciales de nuestros clientes, de esa manera la primera línea se enfoca en su función principal que es el cliente
- Realizamos el seguimiento a la totalidad de nuestras transacciones mediante KPI's
- Garantizamos la satisfacción del cliente final por el producto adquirido

1.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La empresa HDC Bpo Services, tiene dos sedes, en España y en el Perú,

- Ubicación Geográfica es:

La sede de Perú, se encuentra el distrito de Breña, en la dirección Jirón Napo N° 375.

Como se sabe, el distrito de Breña es uno de los 43 distritos que conforman la provincia de Lima, perteneciente al departamento del Perú. Limita con los distritos de Lima al Oeste, Norte y Este; Jesús María al Sureste; y con Pueblo Libre al Sur.

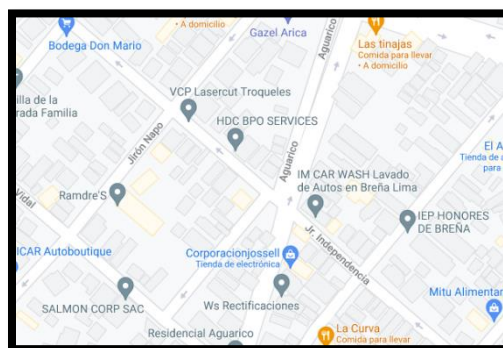


Figura n°1. Imagen de la ubicación: HDC Fuentes: Información adquirida del Google Maps.

Fuentes: Información adquirida del Google Maps.

- Principales Actividades Socioeconómicas

El distrito ha asumido las funciones en el campo de los servicios y comercios al por menor. La principal economía se encuentra en la Av Venezuela, Las zonas donde se desarrollan importantes movimientos comerciales y de negocio son las avenidas de Arica y Tingo María. Las cuadras de mayor interés donde encontramos mayor de comercio ambulatorio lo constituyen la Av. Venezuela, los mercados sectoriales y de barrio como Chacra Colorada, Manoa y Centenario. Según la Ordenanza 026-2001 y 029-2001 no está permitido la venta ambulatoria en la vía pública, por ende los emolienteros, gasolineras y otros, han tenido que formar asociaciones de ventas. Existe alrededor de 544 gremios registrados en la Municipalidad. En Breña, la tasa de actividad económica es del 45.4, es decir, sobre el 45% de la población descansa la economía Distrital, siendo esta mayor en los hombres que asciende al 59%.

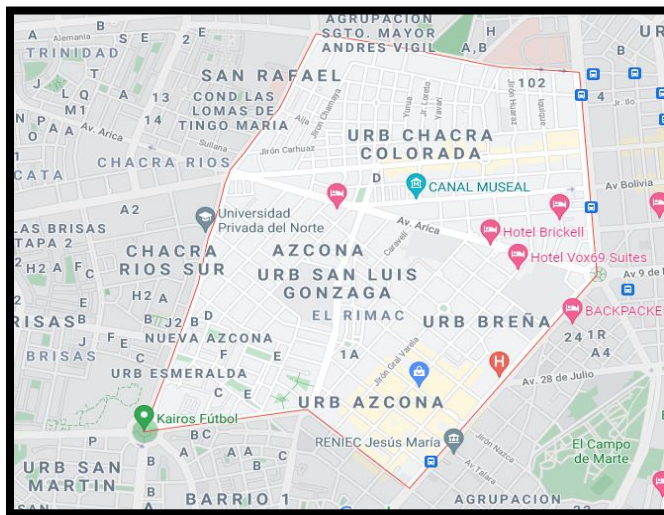


Figura n°2. Imagen de la ubicación: Distrito de Breña.

Fuentes: Información adquirida del Google Maps

1.5 ACTIVIDAD GENERAL

La actividad Principal de HDC es brindar servicio de call center, uno de los principales servicios que brinda es con la empresa Movistar, es un servicios de atención al cliente en el área de ventas en donde ofrecen Chip, duos y tríos,

Es la campaña que cuenta con más asesores a su cargo que hasta el día de hoy cuenta con 125 asesores que conformar la campaña de ventas Movistar, por ende y es la principal actividad económica que depende la empresa.

1.6 MISIÓN Y VISIÓN

- **MISION**

Es una empresa que se encarga en prestación servicios de BPO y Contact Center con los niveles de calidad, a través de una administración competente de los recursos, manteniendo un contacto persistente con nuestros clientes e identificando el logro de sus objetivos.

- **VISION**

Ser reconocida como una empresa alusiva en diversificación de servicios de BPO a nivel nacional y regional, así como por sus sobresalientes niveles de calidad, efectividad y valor agregado para así continuar siendo los mejores aliados estratégicos para nuestros clientes.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Una de las principales áreas que conforma el departamento de RR.HH se encuentra el área de Bienestar Social, el empleado o colaborador logra un estado de satisfacción, por ejercer sus funciones, resultado de un ambiente laboral agradable y del agradecimiento de su trabajo, de esta manera influye en el bienestar familiar y social.

Está dirigido a la protección de los derechos y los intereses sociales de los trabajadores, nuestra función es poder apoyar las políticas generales de la empresa y a la vez apoyando al colaborador.

Objetivos del Área de Bienestar

- Crear y mantener y mejorar las condiciones que favorezcan al trabajador mediante los beneficios sociales
- Apoyar y orientar al trabajador al colaborador.
- Realizar planes y programas para mejorar el ambiente laboral.

TABLA 1: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

PROGRAMA DE BENEFICIOS DE HDC PARA LOS COLABORADORES					
BENEFICIOS		DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES	PERSONAL OBJETIVO	ALCANCES Y CONSIDERACIONES
SEGUROS DE RIESGOS HUMANOS	Seguro Vida Ley	Mediante el Decreto Supremo N° 688, Ley de Consolidación de Beneficios Sociales (05-11-91) se dispuso que todo trabajador, empleado u obrero, tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, una vez haber ingresado a planilla .	Por liberalidad cubre íntegramente el costo de este seguro a partir del primer día de relación laboral.	FT - PT	El Seguro es automático al cumplir los 4 meses. El colaborador debe entregar la Declaración jurada de vida ley legalizada por un notario. Puede ser modificada las veces

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 2 -A Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

					que considere necesario.
Seguro Oncológico	En HDC nos preocupamos por tu salud, es por ello que ponemos a tu disposición el Seguro Oncológico de RIMAC, ofreciendote protección a ti y a tu familia con tarifas preferenciales desde los S/. 2.92.	Primas preferenciales de manera corporativa Reaseguran su EPS (los que cuentan con ella) ante un evento oncológico siniestroso, ya que el gasto va para la póliza oncológica. Cuentan con un despistaje gratuito anual después de la primera renovación. El trabajador o asegurado se puede llevar su póliza	FT - Administrativos		Aplica para el colaborador y sus derecho habientes directos (cónyuge o concubina, hijos y padres). El limite de ingreso es hasta los 65 años.

TABLA 3-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			<p>oncológica con portabilidad, es decir, que si se desvincula de la empresa pueden llevar su producto oncológico individual con continuidad.</p> <p>Si cuentan con 3 meses como mínimo en la EPS, se exonera el período de carencia en el seguro oncológico.</p> <p>Si cuentan con 2 años como mínimo en la EPS, se exonera el período de espera para trasplante de médula ósea en el seguro oncológico.</p>		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 4: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

	<p>EPS (Entidad prestadora de Salud)</p>	<p>Plan complementario a los servicios que ofrece Essalud.</p>	<p>Atención ambulatoria y hospitalaria según especialidad en Clínicas privadas afiliadas a cada red.</p> <p>Atención de emergencias las 24 horas del día.</p> <p>Servicio de médico a domicilio.</p> <p>Cobertura de enfermedad crónicas: Diabetes, dislipidemia, hipertensión, asma.</p> <p>Cobertura de enfermedades congénitas para los niños</p>	<p>FT - Administrativos</p>	<p>Aplica para el colaborador y sus derecho habientes directos (cónyuge o concubina, hijos menores de 18 años y padres). El limite de ingreso es hasta los 65 años.</p>
--	--	--	--	---------------------------------	---

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 5: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			nacidos en la póliza. Chequeo médico preventivo una vez al año. Gastos de sepelio, entre otros. Cobertura por latencia.		
LICENCIAS	Licencia por Paternidad	De acuerdo a ley (30807) establece que todo personal masculino por el nacimiento de su hijo o hija, pueda gozar de 10 días calendarios consecutivos en los casos de parto natural o cesárea . El plazo de la licencia se computa a partir que la	HDC otorga 05 días calendarios consecutivos de licencia remunerada, contados a partir de la fecha en que culmina su periodo de 10 días calendarios consecutivos en los casos de parto natural o cesárea.	FT - PT	Utilizar el formato “Boleta de Ausencias”; donde se marcará la opción: “Licencia por paternidad”

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 6- A: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		<p>fecha que el trabajador indique entre las siguientes alternativas:</p> <p>a) Desde la fecha de nacimiento del hijo o hija.</p> <p>b) Desde la fecha en que la madre o el hijo o hija son dados de alta por el centro médico respectivo.</p> <p>c) A partir del tercer día anterior a la fecha probable de parte acreditada mediante el certificado medico correspondiente, suscrito</p>	<p>La remuneración que corresponde al trabajador durante los días que dure la licencia por paternidad equivale a la que hubiera percibido en caso de continuar laborando.</p> <p>El trabajador peticionario que haga uso de la licencia por paternidad tendrá derecho a hacer uso de su descanso vacacional pendiente de goce, a partir del día siguiente de vencida la licencia de paternidad. La voluntad de</p>		
--	--	--	--	--	--

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 7-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		<p>por el profesional debidamente colegiado.</p>	<p>gozar del descanso vacacional deberá ser comunicada al empleador con una anticipación no menor de quince días calendarios a la fecha probable de parto de la madre.</p> <p>En caso que el trabajador se encuentre con Descanso Medico se otorga únicamente el beneficio que corresponde según ley (10 días calendarios) al término de su descanso medico.</p> <p>Para el personal de evento</p>		
--	--	--	--	--	--

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 8-A: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			aplica únicamente el beneficio de ley (10 días).		
Licencia por Enfermedad Grave	Mediante Ley N° 30012, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 26 de abril de 2013, el Congreso de la República aprobó la Ley que concede el derecho de licencia a trabajadores con familiares directos que se encuentran con enfermedad en estado grave o Terminal o sufran accidente grave. La Ley establece el	La Ley precisa que en caso resulte necesario que el trabajador goce más días de licencia, estos serán concedidos por un lapso adicional no mayor de treinta (30) días, a cuenta del derecho vacacional. Bienestar Social de sede central será quien dé la conformidad de la licencia.	FT - PT	Utilizar el formato “Boleta de Ausencias”; donde se marcará la opción: “Otros” y se especificará Licencia por enfermedad grave. Constancia de Hospitalización del familiar directo o Informe medico que indique el	

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 9-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		<p>derecho del trabajador a gozar de una licencia con goce de haber por un plazo máximo de siete (7) días calendario en los casos de tener un hijo, padre o madre, cónyuge o conviviente enfermo diagnosticado en estado grave o terminal.</p>			<p>diagnóstico o enfermedad.</p>
--	--	--	--	--	----------------------------------

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 10-A: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

<p>Licencia para la asistencia médica y la terapia de rehabilitación de personas con discapacidad</p>	<p>Ley N° 30119, Ley que concede el derecho de licencia al trabajador de la actividad pública y privada para la asistencia médica y la terapia de rehabilitación de personas con discapacidad, con el objeto de promover y fortalecer la inclusión de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad.</p>	<p>Se otorga el derecho a una licencia con goce de haber a favor del padre, madre, tutor/a o apoyo de la persona con discapacidad que requiera asistencia médica o terapia de rehabilitación, hasta por cincuenta y seis (56) horas consecutivas o alternas anualmente; precisándose que en caso se requieran horas adicionales, las licencias se compensan con horas extraordinarias de labores, previo acuerdo con el/la empleador/a.</p>	<p>FT - PT</p>	<p>Utilizar el formato “Boleta de Ausencias”; donde se marcará la opción: “Otros” e indicar Licencia por terapia de rehabilitación a familiar con discapacidad.</p> <p>Presentar la resolución o escritura pública que establezca o modifique la designación de</p>
---	---	---	----------------	---

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 11-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

					<p>apoyos.</p> <p>Documento Nacional de Identidad (DNI) de la persona con discapacidad</p> <p>El certificado de discapacidad o la resolución de inscripción emitida por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con</p>
--	--	--	--	--	---

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 13 : Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

					Discapacidad (CONADIS).
Licencia por Fallecimiento	Se otorga la licencia remunerada en caso de defunción de familiar directo del colaborador (cónyuge o conviviente debidamente acreditado, hijos, padres y hermanos consanguíneos . Aplica también en caso de fallecimiento de los hijos no nacido vivos (32 semanas de gestación).	Esta será por 03 días laborables, si el deceso ocurre en la misma ciudad del colaborador; y de 05 días (FT, si ocurre fuera de la ciudad en donde vive el colaborador. En el caso de PT 06 DIAS. No aplica si el deceso ocurre cuando el colaborador se encuentra en periodo	FT - PT	El beneficio es automático una vez que el área de Bienestar Social tiene conocimiento del deceso. El colaborador o el beneficiario legal deberá presentar la partida de defunción a la Asistente Social	

TABLA 14: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			vacacional y/o con descanso médico.		de su sucursal o sede.
	Licencia por Éxito Académico	Se otorga días hábiles de licencia para todo aquel colaborador que haya obtenido Título o grado académico de Bachiller Universitario / Instituto y/o estudios de Post-Grado. Los días de licencia son	Tener 01 año laborando en la empresa. El beneficio será otorgado como máximo a los 03 meses de haber obtenido el Grado o Título. En caso de obtener el pre	FT	Utilizar el formato “Boleta de Ausencias”; donde se marcará la opción: “Licencia por Éxito Académico”. Presentar copia del

TABLA 15: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		<p>graduales, según tiempo lectivo de duración del grado:</p> <p>1 día: Curso con tiempo de duración de seis meses a un año.</p> <p>2 días: Cursos con tiempo de duración de un año y medio a dos años</p> <p>3 días: Cursos con tiempo de duración de tres años a más</p>	<p>grado mas la titulación, unicamente se otorga un beneficio (tres dias de licencia)</p> <p>En caso el colaborador culmino mas de un curso, se acogerá a un solo beneficio (el de mayor dias de licencia)</p> <p>La remuneración que corresponde al trabajador durante los días que dure la licencia corresponde a la que hubiera percibido en caso de continuar laborando.</p> <p>No aplica para personal</p>	<p>Titulo o Grado obtenido.</p>
--	--	--	---	---------------------------------

TABLA 16: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			tiempo parcial y de campañas o eventos.		
	Licencia por Adopción	La LEY N° 27409 establece que el trabajador peticionario de adopción tiene derecho a una licencia con goce de haber correspondiente a treinta días naturales, contados a partir del día siguiente de expedida la Resolución Administrativa de Colocación Familiar y suscrita la respectiva Acta de Entrega del niño,	HDC otorga 30 días naturales adicionales de licencia con goce de haber. La remuneración que corresponde al trabajador durante los días que dure la licencia por adopción equivale a la que hubiera percibido en caso de continuar laborando. Si los trabajadores	FT – PT	El colaborador peticionario de adopción deberá comunicar a su Jefe inmediato en un plazo no menor de quince días naturales a la entrega física del niño, de la voluntad de gozar de la licencia correspondiente.

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 17-A: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		siempre que el niño a ser adoptado no tenga más de doce años de edad.	peticionarios de adopción son cónyuges y ambos trabajan en la empresa, la licencia será tomada por la mujer.		
ASIGNACION ES Y BONOS	Asignación Familiar	La Ley N° 25129 otorga a los trabajadores del régimen de la actividad privada, cuyas remuneraciones no se regulen por negociación colectiva, el beneficio de la asignación familiar en un monto equivalente al 10% del ingreso mínimo vital, actualmente S/ 850 nuevos soles	HDC otorga por liberalidad de la empresa un monto superior a lo establecido por ley; el mismo que actualmente es equivalente a: FULL TIME: S/. 105 PART TIME : S/. 95	FT – PT	Colaboradores con hijos mayores de 18 que solicite la asignación familiar, deberá probar mediante los documentos la existencia y permanencia de los estudios debiendo entregar a BS la constancia de

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 18-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		Este utilidad se aplica a los colaboradores con hijos menores de 18 años a su cargo, y puede amplificarse, posterior de los 18 años, hasta solo seis años más si el hijo se encuentra estudiando superiores o universitarios acreditados.			estudios de manera semestral.
	Bono Escolar	Otorgar una asignación, a pagar en el mes de febrero de cada año, monto único por uno o varios hijos en edad escolar. Las edades comprendidas	HDC otorga este beneficio desde el primer día de ingreso a la empresa a todo personal PERMANENTE. FULLTIME: S/. 500 PART TIME: S/. 400	FT - PT	Este beneficio es automático en cuanto los dependientes legales se encuentren correctamente

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 19-A: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		son de 3 a 18 años efectivamente cumplidos al 31 de marzo.	El beneficio es por colaborador , si ambos trabajan en la empresa, ambos reciben el bono. Este beneficio no aplica para personal contratado para campaña o evento.		registrados en el sistema.
Bono por Fallecimiento	Otorga una asignación económica en caso del deceso de:	de: Familiar directo : Se paga al colaborador por la perdida de su padre biológico, cónyuge o conviviente e hijos	FULL TIME (familiar directo) S/. 4000 (colaborador) PART TIME: S/. 3100 (familiar directo). S/. 3600 (colaborador)	FT - PT	El colaborador o el beneficiario legal deberá regularizar el depósito presentando la Partida o Acta de defunción a la AS de su sucursal o sede. El beneficio es

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 19-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		<p>debidamente acreditados.</p> <p>Colaborador : Se paga al familiar directo al fallecimiento del colaborador. (Cónyuge o conviviente y/o hijos mayores de edad y en ausencia de estos, a los padres).</p>	<p>Aplica en caso de fallecimiento de los hijos no nacidos vivos (32 semanas de gestación)</p> <p>El beneficio es por colaborador, si ambos trabajan en la empresa, ambos reciben el bono.</p> <p>No aplica a los colaboradores con contrato por campañas o eventos.</p>		<p>automático una vez que el área de Bienestar Social tiene conocimiento del deceso.</p>
--	--	--	--	--	--

TABLA 21: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

	<p>Bono por Nacimiento</p>	<p>Otorgar una asignación por nacimiento de hijo(a) ascendente a:</p>	<p>PART TIME S/. 350 FUL TIME S/. 470</p> <p>El beneficio es por colaborador , si ambos trabajan en la empresa, ambos reciben el bono. Si el nacimiento es multiple, el bono aplica por cada hijo. No aplica a los colaboradores con contrato por campañas o eventos.</p> <p>Se considera el pago del bono para aquellos niños que permanecen vivos pasada las 72 horas.</p>	<p>FT - PT</p>	<p>Para acceder a esta asignación; el colaborador debe presentar el DNI de su menor hijo(a) al área de Bienestar Social de su sucursal o sede.</p>
--	----------------------------	---	---	----------------	--

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 22: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

TIEMPO LIBRE	Horas por tramites personales	Otorgar a los colaboradores 03 horas libres por trimestre, para utilizarlos en realizar trámites personales.	No incluye a los colaboradores con contrato por tiempo parcial, ni de campaña o evento. No aplicable en las campañas del Día de los enamorados, Día de la madre, Día del padre, Fiestas Patrias y Navidad.	FT	Utilizar el formato “Boleta de Ausencias”; donde se marcará la opción: “Permiso para trámites personales”; el cual deberá ser entregado al Controlador de asistencia de cada sucursal o sede. Si el formato no tuviera la opción antes mencionada se marcará la opción: “Permiso
-----------------	-------------------------------------	--	--	----	---

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 23: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

					justificado” y en la parte de Observaciones se detallará “para tramites personales”
	Horas libres por cumpleaños	Otorga a los colaboradores un dia completo el mismo que puede usarse en la fecha de su cumpleaños	El beneficio no aplica si el día de su cumpleaños el colaborador se encuentra en periodo vacacional. Si el cumpleaños para una persona de la sede central se da en un día no laborable pierde el beneficio. Para el personal de Tienda o	FT	Utilizar el formato “Boleta de Ausencias” marcar: Ausencia por horas/Otros: “Cumpleaños”). El beneficio es automático previa comunicación entre

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 24-A: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			Banco si se da en el día de su descanso, pierde el beneficio. No aplica para personal a tiempo parcial o eventos		el Jefe inmediato y el colaborador.
Horas Libres por atención Medica	Otorgar a los colaboradores 2 permisos por atención médica al mes de hasta 4 horas libres continuas como máximo para atención y/o consulta medica.	No aplica por más de 4 horas. Si se diera el caso el colaborador deberá solicitar el descanso medico correspondiente por el día de ausencia. Las horas que excedan este beneficio serán descontadas. Si el colaborador requiere una atención adicional durante el mes, podrá tomar el permiso a cuenta de vacaciones. No se	FT	Utilizar el formato "Boleta de Ausencias". marcar: Ausencia por horas/Otros: "Salud".	

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 24-B: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			<p>considera atención medica:</p> <p>La psicoprofilaxis en el embarazo.</p> <p>Colocación de inyectables.</p> <p>Consulta con el ortodoncista para revisión de brackets.</p> <p>Acupuntura</p> <p>Masajes terapéuticos</p> <p>Ninguna atención con fines estéticos</p> <p>Chequeos preventivos</p> <p>Terapias de familia</p> <p>Consultas nutricionales</p> <p>Las terapias físicas, deben tener informe médico indicando diagnóstico, tipo de</p>	
--	--	--	---	--

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 25: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			<p>terapia y período a realizar.</p> <p>Solo se podrá utilizar un permiso por día</p> <p>No aplica para personal a tiempo parcial o eventos</p>		
	<p>Horas libres por el Inicio de la Etapa Escolar</p>	<p>Otorgar al colaborador de Tienda o Banco Ripley, que tenga un hijo que inicia la etapa escolar por primera vez, horas libres con goce de haber, la misma que permitirá acompañar al niño en el primer día de clases a fin de que pueda adaptarse</p>	<p>Hijos que al 31 de marzo del año en curso haya cumplido 3 años.</p> <p>Se otorga licencia con goce de haber hasta las 2:00pm cualquiera sea la hora de ingreso</p> <p>Si ambos padres trabajan en HDC, podrá hacer uso del beneficio solo uno de ellos.</p>	<p>FT</p>	<p>Utilizar el formato "Boleta de Ausencias". marcar: Ausencia por horas/Otros: "inicio de la Etapa escolar de hijo".</p> <p>Presentar documento de matricula</p> <p>Presentar documento</p>

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 26: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

		<p>más fácilmente a este nuevo contexto superando el posible trauma por el cambio y desprendimiento de sus padres.</p>	<p>Esta licencia se otorgará por única vez por cada hijo que cumpla con lo especificado en la política</p> <p>El menor debe de encontrarse registrado en el SAP</p> <p>Este beneficio será otorgado por única vez en la vida escolar del menor</p> <p>Incluye personal FT</p> <p>No incluyen temporales o reemplazos</p> <p>La oportunidad del permiso vence el 31 de marzo del año en curso.</p>		<p>que acredite la fecha de inicio del primer día de clases del menor.</p> <p>GDP valida la información en el SAP y lo actualiza de ser necesario (solo con copia del DNI del hijo(a) del colaborador).</p> <p>GDP ingresará el permiso otorgado en el sistema.</p>
--	--	--	---	--	---

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 27: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

	<p>Horas libres día del padre/madr e</p>	<p>Otorga a los colaboradores padres de familia con hijos en edad escolar (3 a 17 años) 4 horas libres continuas remuneradas y no compensadas, para asistir a la actuacion de sus hijos en fechas especiales, tales como dia de la madre y dia del padre (el permiso se da a los colaboradores segun sea el caso).</p>	<p>El beneficio se puede gozar unicamente por una vez, es decir si el colaborador tiene mas de un hijo , quienes sus actuaciones se realizarán en fechas diferentes, el colaborador deberá elegir solo una fecha en que hará uso del beneficio. No aplica para colaboradores que tiene a sus hijos legalmente registrados fuera de la ciudad donde laboran.</p>	<p>FT</p>	<p>Utilizar el formato “Boleta de Ausencias”. marcar: Ausencia por horas/Otros: “Dia de ...”). El formato deberá ser entregado al Jefe de Gestión de Personas de su sede para el registro correspondiente. En caso que requiera de otro horario debido a que las</p>
--	---	---	---	-----------	--

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

TABLA 28: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

			No aplica para personal a tiempo parcial o eventos		actuaciones se den por la tarde, éste deberá ser coordinado con su Jefe directo y su Gerente de tienda/banco.
AGASAJOS	Aguinaldo Navideño	Otorgar como aguinaldo navideño un vale de pavo por 10 kilos que se entregará en el mes de Diciembre de cada año.	No aplica personal de campaña o evento	FT - PT	El beneficio es automático.
	Regalo por Nacimiento	HDC hace entrega de un obsequio en ocasión del nacimiento de un recién nacido.	La entrega del presente se realiza al momento que el colaborador(a) presenta el DNI del recién nacido	FT - PT	Copia del DNI

TABLA 29: Programa de beneficio de la empresa HDC BPO SERVICES

<p>PRESTAMOS POR EMERGENCIA</p>	<p>Préstamos y Adelantos</p>	<p>Es un préstamo que se otorga en línea paralela a la línea de Tarjeta de Crédito, de libre disponibilidad, que puede pagarse en un plazo mínimo de 12 a 48 meses como máximo. Mujeres: Edad Mínima 24 años. Hombres: Edad Mínima 26 años.</p>	<p>HDC otorga este beneficio a todo colaborador que cuenten con 01 año de permanencia laboral en el caso de contar con remuneración fija.</p>	<p>FT - PT</p>	<p>Sujeto a evaluación previa</p>
---	----------------------------------	---	---	----------------	-----------------------------------

Fuente: Área de Bienestar Social de la empresa HDC BPO SERVICES

2.3 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Las funciones principales que realizo en el área de Bienestar Social, como Trabajadora Social son:

- Orientación a los colaboradores que presenten algún tipo de dificultad en el área socio-económica y/o salud (casos sociales y solicitudes de préstamos de emergencia, super efectivo, Planes Solidarios)
- Asesora y capacita en temas de seguros de riesgos humanos (ESSalud, EPS, Vida Ley, SCTR) y prestaciones económicas (subsidios) de los colaboradores de su sucursal.
- Control y seguimiento de descansos médicos y subsidios (maternidad, accidente y enfermedad). Ingreso al sistema y orientación al colaborador de tratarse de canje de descanso particular que pasa a ser subsidio
- Administra y gestiona los beneficios que la empresa brinda a los colaboradores y orienta en los procesos para su obtención. Ingreso al sistema (asignación familiar, Licencias por paternidad, Licencia por éxito académico)
- Realiza gestiones referidas a asuntos médicos, visitas por enfermedad o accidente, hospitalización.
- Ingresar en el SAP la carga familiar de los colaboradores (derechohabientes).
- Elabora red de contactos con diferentes instituciones públicas y privadas para atender casos sociales (educativa, psicológica, legal, otros) de acuerdo a las características de cada unidad.
- Colaborar en la ejecución y elaboración de actividades de integración de manera

corporativo o de cada unidad.

- Coordinar y Gestionar con el médico ocupacional actividades de salud Laboral.
- Efectuar monitorios en el seguimiento de salud a los colaboradores que presenten descansos médicos prolongados y/o inasistencias consecutivas.
- Vigilar el adecuado manejo, la eficiencia, calidad y atención del comedor, tópico y salones de descanso de los colaboradores.
- Coordinar que las informaciones de los periódicos murales este actualizada.
- Organizar los eventos y actividades en donde el objetivo es la integración y unión que está orientado a los colaboradores.

CAPITULO III

TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

3.1 MARCO TEORICO

La pandemia por el Covid 19, se transformó en lo principal de varias dificultades de índole social y económicos, afectando en las agrupaciones de todo tipo y a la población en general, en los casos donde encontramos más vulnerabilidad, son las familias con más limitaciones necesarias y obligatorias, que restringen el acceso a bienes y servicios.

Si añadimos el nivel de desempleo generado por el cese e o ajustes de las organizaciones públicas o privados, el resultado en los colaboradores es más impactante.

El reto más grande de los colaboradores, no solo se encuentra en enfrentar los problemas de salud, sino sobrellevar las consecuencias sociales y económicas que el Covid generó. No tener empleo significa limitar los ingresos por familia, lo que genera un trauma para la persona y su familiar, incertidumbres, ansiedad y estrés.

La profesora asociada en el departamento de trabajo Social y Servicios sociales, *M.^a José Monrós, Universidad de Valencia comenta*, que la crisis debido al covid 19 tiene un impacto nefasto, afirma **M.^a José Monrós**, no solo perjudica a los más vulnerables, sino además las personas que formaba parte de ese sector, se han perjudicados por la enfermedad o la de su familia.

Además, ella refiere, que la situación pandémica ha derivado, a una crisis económica donde

diversas clases sociales a sufrido las consecuencias.

El confinamiento de la sociedad, ha sorprendido emocionalmente de forma importante. Ha aparecido problemas de soledad y aislamiento, especialmente en personas que viven solas o con una red de apoyo frágil, así como en personas cuidadoras o en situaciones de dependencia sin soporte familiar.

Refiere **M.^a José Monrós,**.. Las dificultades emocionales como el miedo, la inseguridad o la ansiedad ante los cambios por la situación actual y el devenir han afectado gran parte de la población, incrementando estos problemas como se manifiesta en el síndrome o efecto cabaña. Este término se utiliza para hablar del miedo a salir de casa en tiempos de coronavirus, un temor muy real y que está ligado al riesgo de contagio.’

Editorial NAC #7: El Trabajo Social frente a la pandemia del COVID-19 - Una perspectiva ética y política, Se comenta lo siguiente, .. que es una etapa de acción comprometida de la de la ciudadanía para ejercer con las medidas de contención del virus e impedir la propagación. Es la etapa en la que lidia con los niveles altos de la enfermedad y la muerte, pero es también un desafío a nuevos aprendizajes y la búsqueda de consenso para modificar lo que no es sostenible en los sistemas de salud pública, en el sistema económico excluyente, en el modo en que nos relacionamos las personas, las comunidades y las culturas, y todas ellas con la naturaleza. Todas juntas como trabajadoras sociales, juntas y organizadas, si podemos vencer al coronavirus.

En el artículo refiere también...que la cuarentena ha dado momento de tiempo a la reflexión y la creatividad, al preguntarnos si es posible generar un desarrollo sostenible, en un país en donde se viva con equidad, con respeto a los derechos de los ciudadanos, donde se cambie la manera de pensar del libre mercado por la lógica del bienestar común, en un crecimiento en que implica la redistribuciones y no la concentración de la riqueza.

En cuarentena, aislados físicamente unos de otros, se abre paso la reflexión y la esperanza de que se produzcan los cambios que hagan este planeta vivible, para los seres humanos en armonía con la naturaleza...

Fuente: <https://www.celats.org/19-publicaciones/nueva-accion-critica-7/236-editorial-nac-7-el-trabajo-social-frente-a-la-pandemia-del-covid-19-una-perspectiva-etica-y-politica>

Otro artículo que marca las consecuencias negativas que ha afectado el estado psicológico de las personas o grupos y organizaciones, una de las consecuencias más significativas de una pandemia es el surgimiento o aumento de los trastornos, de las emociones negativas tales como la ansiedad, enfatiza que las personas, despliegan una serie de mecanismos cognitivos, emocionales y conductuales para enfrentar enfermedades contagiosa. Junto al estrés y la evaluación de riesgo, estos modelos refiere que en contexto de una emergencia sanitaria las personas identifican ciertas señales de esta manera evitar el contagio (por ejemplo, la tos en un contexto de pandemia por influenza), desarrollando emociones negativas que pueden engrandecer o minimizar el riesgo. Los comportamientos de protección ante el riesgo de contagio , pueden cambiar en conductas discriminatorias. Dichos comportamientos intervienen en la adherencia de las medidas de prevención, por ende, repercuten en un detrimento importante de la salud psicológica o afectan a la convivencia social.

Fuente: Revista Médica de Chile link:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003498872020000801139&lang=t

3.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Recursos Humanos:** El área de recursos humanos parte de las empresas se encarga de gestionar todos los requerimientos relacionados con las personas o colaboradores que trabajan en la empresa.
- **Pandemia:** Se conoce como pandemia a la propagación de una nueva enfermedad que es mundial.
- **Covid 19:** La COVID-19 virus conocido como SARS-CoV-2 es la nueva enfermedad que ha ocasionado una pandemia. La Organización Mundial de la Salud, tuvo noticia de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informado de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).
- **Empresa:** La empresa está conformada por un conjunto de personas y recursos que busca una ganancia económica con una o varias actividades en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona o varias veces, pero debe buscar alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.
- **Ámbito Laboral:** o más conocido como “ambiente de trabajo”, ambas describen la zona o el lugar donde se labora, dentro de este se menciona la reciprocidad en la realización de distintas actividades por numerosos individuos en una oficina

- **Estrés** : Estado en donde es provocado por el cansancio mental por la coacción de un rendimiento muy superior al normal.
- **Miedo** Sensación terror que se da por la presencia de un peligro real o imaginario.
- **Contagio** Transmisión de una enfermedad por contacto.

3.3 ACCIONES, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS

3.3 .1 Denominación de la propuesta: “Fortaleciendo al Colaborador en el ámbito familiar y en el clima laboral ante el Covid 19”

3.3.2 Justificación: La profesión comienza como resultado a la crisis del sistema socioeconómico en el siglo XIX “ comienza en Inglaterra, debido a la industrialización y de la inmigración post guerra y la contienda contra la pobreza”.

En el Perú, el Trabajo Social nació en el siglo XX, en la década de los 30, el riesgo de la invasión de la industrialización.

Por ende, nuestra función comienza en el interior de las crisis.

El problema de la salud pública, como es la pandemia en el siglo XXI, prueba las situaciones sociales de una sociedad mundial en crisis, que, pese a los adelantos tecnología y la ciencia, no dado ninguna eficacia a los problemas que se tiene como la calidad de vida básica y valores que perdure en una sociedad . Pero a la vez es una oportunidad de poder demostrar lo mejor de cada uno. El trabajo social es uno de las profesiones que interviene en la gestión de crisis.

Ha sido amenazada la salud de las personas, generando miedo ansiedad y estrés, quebrantando el instinto que tenemos de supervivencia. La salud es importante en cada persona ya que es necesidades básicas, es un bien para fundamental para la producción, porque sin salud no se puede trabajar.

Para evitar el aglomerado de personas, las empresas lo que han podido optar es por el trabajo remoto, y reducir de esta manera el aforo de atención al público.

Esta forma de trabajo es productiva ya que es una manera de no ser contaminante para la ecología, así como disminuye costos de producción, por ende, los hogares se han convertido en hogares, centros de trabajo y escuelas. Los miembros que conforman la familia que se han tenido que adaptar o reajustar los roles, usos y costumbres, situación que va perdurar en el tiempo. Van necesitar orientación para poder afrontar estas nuevos roles o retos,

Las personas necesitarán tener inteligencia emocional, una nueva socialización en donde debemos retomar los olvidados protocolos para la convivencia social.

3.3.3 Objetivos de la propuesta:

- Colaborador a nivel familiar: es ofrecer apoyo y herramientas; brindar información sobre los beneficios que tienen disponibles, que deben conocerlos y potenciarlos.
- Educación y promoción social: brindar información para asumiendo los nuevos roles que exigen la nueva situación; en el trabajo, en la familiar en la sociedad. necesitando el trabajo de otros especialistas.

3.3.4 Objetivos Específicos:

- Fortalecer familia, sus roles por ser la fuente de la red social básica, el soporte fundamental

y prioritario del colaborador. La familia debe estar implicado en el trabajo colectivo, por lo que cada sujeto debe asumir debe asumir responsabilidades y tenerlo en claro.

- Fortalecer su empleabilidad, en el trabajo, que estén dispuesto asumir nuevos roles y/o desempeñar nuevos puestos, depende que requiera la situación.
- Reforzar la resiliencia , que es lo que ayuda a manejar la situaciones o problemas que nos repercute.

3.3.5 Sector al que está dirigido:

El programa se encuentra dirigido a los trabajadores de HDC BPO SERVICES.

3.3.6 Metodología de la intervención:

La metodología que se va aplicar en este programa es el taller o capacitaciones, se construye en un plano intersubjetivo es decir desde los social y gradualmente se va interiorizando, como un conocimiento adquirido o propio. Bajo estos parámetro y con una visión focalizada, según lo plantea Ander – Egg(2005), comenta, que el taller es adaptable a las necesidades específicas, visualizándolo como una estrategia metodología que es un enseñanza con todos los involucrados en la construcción de los conceptos a través del proceso de investigación.

Es por esta razón, que el taller será aplicado por campaña, aproximadamente a 400 colaboradores de forma progresiva, cada semana, en grupo de 25 por cada semana colaboradores en la misma empresa ubicada en la avenida napo, por un tiempo estimado de 50 minutos por taller. Cada taller constará con un material apropiado. Está conformado por 4 sesiones de las cuales,

- La primera sesión, busca dar a conocer información precisa sobre el desarrollo de la pandemia, el progreso en el manejo, los apoyos entregados y el acceso a estos.

- La segunda sesión, educar sobre el efecto psicológico pandémico, los métodos de afrontamiento y las capacidades de para la adaptación
- La tercera sesión Fortalecer y a valorar a la familia, y dar a conocer sus roles .
- La cuarta sesión : Protocoló a seguir ante la Covid en la empresa HDC BPO SERVICES.

3.3.7 Actividades Que Comprende El Taller

a) Via información como las de redes sociales como: el FACEBOOK e INSTRAGRAM de HDC a través de mensaje y publicaciones constantes.

b) Volantes Informativos (Trípticos)

c) Talleres

3.3.8 Procedimiento

Se procedió a elaborar el taller “Fortaleciendo al Colaborador en el ámbito familiar y en el clima laboral ante el Covid 19” aplicado a los colaboradores de HDC BPO SERVICES, donde se presentó a Jefatura de Recursos Humanos y a Gerencia para su evaluación.

Se realizará las coordinaciones previas con la Trabajadora Social , el médico Ocupacional, y el psicólogo ocupacional para inicial con las actividades.

La elaboración y difusión de artes y afiches informativos estará a cargo de bienestar social, con el apoyo del área de Comunicación y Marketing. En donde apoyaran para difusión en las redes sociales.

Los talleres que se van a realizar son espacios interacción que informar permiten a los colaboradores y la organización o empresa, que da conocer la importancia de Compromiso laboral, ya que tienen por objetivo, orientar y afianzar la unión familiar y la importante del cuidado de la salud.

La Elaboración de los volantes estará a cargo del área de comunicación y marketing.

La difusión de volantes o de los trípticos en donde se informará del taller se hará cargo el área de bienestar social, se repartirá a cada supervisor de cada campaña una cantidad determinada.

Por último, estará supervisado por el del Jefe de Recursos Humanos Sandy Cespedes, quién nos acompañara en cada taller.

3.3.9 Desarrollo del programa

Primera Sesión: “Información sobre los cambios de la pandemia, el manejo de los avances y la repercusión biológica”

Durante el primer taller, lo que se quiere es informar a los colaboradores la realidad nacional que se vive antes la pandemia, desde los antecedentes de como comenzó, hasta la realidad que nos afecta como empresa.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo del taller

- 25 minutos: Exposición de un video a tratar, el Doctor Ocupacional, explicará sobre la realidad que se vive ante el covid y lo que ocasiona a nivel de salud. Promoviendo protección contra la pandemia, y de esta manera puede fomentar la prevención del contagio.
- 15 minutos: Proyección de videos de los lineamientos y protocolos a seguir.
- 10 minutos: Evaluación.

Segunda Sesión: “Enseñar sobre el impacto psicosocial, las estrategias de afrontamiento y de adaptación”

Durante el segundo taller, se va informar y apoyar, sobre el impacto psicosocial, que ocasiona la pandemia, las estrategias de afrontamiento y las capacidades de adaptación.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo del taller
- 25 minutos: Exposición de un video a tratar, la trabajadora social y el psicólogo ocupacional, explicará lo que afecta la pandemia como persona, en la familia en el trabajo y cómo afrontar las situaciones diferentes ante la situación.
- 15 minutos: Proyección de videos de las secuelas psicosociales.
- 10 minutos: Evaluación.

La tercera sesión “Fortalecer y valorar a la familia”

Durante el tercer taller, es fomentar y fortalecer a la familia de cada colaborador, explicando el rol que cada integrante tiene en la familia, y la importancia de cada uno. Y como afrontar la

situación.

- 5 minutos: Apertura del taller y exponer los objetivos
- 25 minutos: Exposición de un video a tratar, la trabajadora social explicará la importancia de la familiar, sus miembros y cómo afrontar como familia.
- 15 minutos: Proyección de la importancia familiar.
- 10 minutos: Evaluación.

La cuarta sesión “En la empresa HDC BPO SERVICES, como enfrenta el Covid 19”

En la sesión, se informan las medidas de protección contra la pandemia, protocolos a seguir fomentando la prevención del contagio epidémico.

- 5 minutos: Presentando los objetivos de la sesión.
- 25 minutos: Se informan las medidas de protección contra la pandemia que va realizar la empresa frente al COVID 19, se hará un refuerzo de los talleres anteriores, resaltando lo más importante
- 15 minutos: Dinámicas con el grupo.
- 10 minutos: Evaluación.

RECURSOS

Recursos materiales

- Papelógrafo
- Trípticos
- Plumones
- Hojas A4

Recursos humanos:

- Dra. Ocupacional
- Psicóloga Ocupacional
- Trabajadora social
- Supervisores de cada campaña.

Recursos tecnológicos

- Equipo multimedia
- Videos temáticos

Presupuesto

- Presupuesto que tiene la empresa para las actividades mensuales.

CRONOGRAMA MENSUAL DE ACTIVIDADES							
ACTIVIDADES	POBLACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
	OBJETIVO						
Coordinar con Jefatura de Gestión de Personas la propuesta del programa.	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Coordinaciones con la trabajadora social, la psicólogo ocupacional y Doctor ocupacional, y distribuir los talleres.	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Coordinar con el área de Comunicación para difusión en redes sociales	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Elaboración de trípticos y afiches informativos	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
volantes informativos	Colaboradores de HDC						

Primer taller: “Información sobre los cambios de la pandemia, el manejo de los avances y la repercusión biológica”	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Segundo taller: Enseñar sobre el impacto psicosocial, las estrategias de afrontamiento y de adaptación”	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Tercer taller: Fortalecer y valorar a la familia	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Cuarto taller: En la empresa HDC BPO SERVICES, como enfrenta el Covid 19	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						
Evaluación y resultado de taller.	Colaboradores de HDC SERVICES BPO						

CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1 CONCLUSIONES

El Covid 19 nos ha mostrado que, aunque el forma biológica es esencial, los efectos psicosociales se ha alterado y se ha transformado en un desastre mundial. El constante avance y las consecuencias de la enfermedad en diferentes ámbitos de la vida de las personas, las familias, las comunidades y la sociedad en general ha generado un gran impacto e incertidumbre.

No sólo tiene un efecto negativo debido a la enfermedad en si, por las secuelas del contagio o fallecimiento de un familiar, sino también conlleva consecuencias posteriores a la enfermedad, que repercute en la vida diaria de cada colaborador o persona, el miedo del contacto, hasta el punto de no salir de la casa u hogar.

En donde se intensifica comportamientos negativos como el estrés, la ansiedad, el miedo, y todo eso repercute en las relaciones familiares, que es el principal soporte de cada persona.

Lo que se quiere lograr con los talleres o programa en la empresa de HDC BP SERVICES, es dar recomendaciones positivas, es lograr en cada colaborador que a pesar la situación que se está viviendo, se enfatice en el presente, priorizar en la familiar, donde haya una buena comunicación, le dé tiempo de calidad con la familia, quizá afianzar o re afianzar los lazos familiares, dando a conocer la importancia y los roles de cada uno.

Valoración y respeto hacia las demás personas, no solo es pensar en uno mismo, sino en todo es general, en donde si te cuidas y cuidas al prójimo.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar una inducción sobre la empresa, para así mantener más informado a los colaboradores, sobre la actualidad, alusivo a los lineamientos y protocolos.
- Se recomienda capacitaciones por un encargado de SST, a cada supervisor de cada campaña para manejar alguna situación de salud.
- Distribuciones de los PPT cada día a todos los colaboradores de la empresa HDC.
- Se recomienda que haya más reuniones, en donde los colaboradores y los supervisores se retroalimente y así mejoren su desempeño laboral
- Realizar dos veces por semana pausas activas, para que los colaboradores se sientan en armonía y des estresen.

4.3 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Link :

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872020000801139&script=sci_arttext

<https://www.celats.org/23-publicaciones/nueva-accion-critica-10/312-trabajo-social-en-empresas-y-gestion-de-la-crisis-frente-al-covid-19>

Articulo:

- Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19 (Organización Mundial de la salud)
- La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial
- Trabajo Social en empresas y gestión de la crisis frente al Covid 19