



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Participación de la Trabajadora Social en el área de bienestar social con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA

Hernandez Mendoza, Vanessa Patricia

ASESORA

Mg. Ruiz Vargas Gladys

Lima, febrero 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi padre, que, con su ejemplo de amor, formo en mi a una persona fuerte e integra. Ese amor que hoy me da la fortaleza para sobrellevar su partida y continuar en esta dura batalla, llamada vida.



AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento a mis jefas Diana, Angelica y Loraine que han sido mis mentoras en todo este proceso de aprendizaje a través de la experiencia laboral. Cada una de ellas me ha permitido desarrollarme y consolidar mis conocimientos académicos formando parte de equipos con quienes he podido ejecutar diversas acciones en pro del bienestar de los colaboradores dentro de una organización, logrando mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Agradezco también a la Mg. Gladys Ruiz Vargas, por el soporte y apoyo incondicional brindado durante todo este proceso. Por habernos guiado en base a su experiencia y sabiduría, direccionando nuestros conocimientos.

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo mostrar la experiencia obtenida en la profesión a través de la participación e intervención del trabajo social en una organización, así mismo dar a conocer las aptitudes y capacidades que como profesional han ido evolucionando dentro de la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A.

La participación se ejecutó dentro de un equipo conformado por 368 colaboradores; 90% de género masculino y el 10% de género femenino, con edades que oscilan entre los 20 y 60 años. Este equipo, a su vez, está comprendido por un 85% operarios y un 15% administrativos.

La empresa, tiene un área de Gestión y Desarrollo Humano, dentro de la cual se encuentra el subproceso de Bienestar Social, encargado de brindar el soporte y bienestar a los colaboradores y en el cual se llevó a cabo la experiencia profesional.

Esta experiencia profesional ha propiciado que el desarrollo del trabajo social como carrera se refuerce, formando parte de un equipo en el que todos tienen el mismo fin, que es el bienestar de las personas y poniéndolos como eje principal de la organización. Por lo que se puede concluir que esta experiencia ha sido beneficiosa y al mismo tiempo ha fomentado que los conocimientos y competencias técnicas sigan en desarrollo constante.

Palabras clave: Trabajador social, Bienestar social, Trabajador, organización, desarrollo humano.

ABSTRACT

The present work of professional sufficiency aims to show the experience obtained in the profession through the participation and intervention of social work in an organization, as well as to make known the aptitudes and capacities that as a professional have been evolving within the Lima company Bus Internacional 1 SA

The participation was carried out within a team made up of 368 collaborators; 90% male and 10% female, with ages ranging between 20 and 60 years. This team, in turn, is comprised of 85% workers and 15% administrative.

The company has an area of Management and Human Development, within which is the Social Welfare sub-process, in charge of providing support and welfare to employees and in which the professional experience was carried out.

This professional experience has led to the development of social work as a career being strengthened, being part of a team in which everyone has the same goal, which is the well-being of people and placing them as the main axis of the organization. Therefore, it can be concluded that this experience has been beneficial and at the same time has encouraged knowledge and technical skills to continue in constant development.

Keywords: Social worker, Social welfare, employee, organization, human development.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INDICE	6
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES	13
1.1 Descripción de la empresa	13
1.1.1 Datos sociodemográficos	18
1.2 Descripción del servicio y la operación	20
1.3 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico	30
1.4 Actividad general o área de desempeño	31
1.5 Misión y visión	32
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	35
2.1 Actividad profesional desarrollada	35
2.2 Propósito del puesto y funciones asignadas	45
CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	47
3.1 Teoría y la practica en el desempeño profesional	47
3.1.1 Marco teórico	47

3.2 Marco conceptual	56
3.3 Acciones, metodologías y procedimientos	57
CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	67
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCAS BIBLIOGRAFICAS	70
ANEXOS	73



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	19
<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo</i>	19
Tabla 2	19
<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad</i>	19
Tabla 3	19
<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción</i>	19
Tabla 4	20
<i>Datos sociodemográficos de los colaboradores según su profesión</i>	20
Tabla 5	38
<i>Programa de reinducción a los colaboradores administrativo</i>	38
Tabla 6	39
<i>Programa de reconocimiento a los colaboradores de operaciones</i>	39
Tabla 7	40
<i>Programa de actividad física para los colaboradores de Lima Bus y sus familias</i>	40
Tabla 8	41
<i>Programa de salud mental para los colaboradores de Lima Bus y sus familias</i>	41
Tabla 9	42
<i>Programa de beneficios para los colaboradores de Lima Bus Internacional</i>	42
Tabla 10	43
<i>Programa sensibilización frente a la pandemia para lo colaborades y sus familias</i>	43
Tabla 11	44
<i>Programa de eventos de camaradería dirigido a los colaboradores y sus familias</i>	44
Tabla 12	54
<i>Instrumentos de intervención social</i>	54
Tabla 13	55
<i>Técnicas de intervención social</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Patio norte. Primer equipo administrativo y operario.	15
<i>Figura 2.</i> Rutas y estaciones del metropolitano. Portal del metropolitano.	21
<i>Figura 3.</i> Bus Articulado.	28
<i>Figura 4.</i> Bus Alimentador.	29
<i>Figura 5.</i> Estructura de los buses articulados y alimentadores	29
<i>Figura 6.</i> Instalaciones de la empresa Lima Bus Internacional.	30
<i>Figura 7.</i> Organigrama de las gerencias y coordinaciones de Lima Bus Internacional.	32
<i>Figura 8.</i> Mapa de valores organizacionales.	33
<i>Figura 9.</i> Ejes principales en la intervención.	37
<i>Figura 10.</i> Estructura del modelo función de según Virginia R.	52
<i>Figura 11.</i> Cronograma de propuesta “Pequeños líderes limabusinos”	63

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado, “Participación de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A.”, surge con el objetivo de que se conozca la experiencia profesional del trabajo social en el campo organizacional.

Conforme han ido pasando los años, ha sido relevante el papel que cumple el trabajador social dentro de los equipos multidisciplinarios de los cuales puede formar parte, teniendo la capacidad de resolver diversos casos y siendo el protagonista de los grandes cambios y logros que otras personas o grupos puedan lograr a través de la propuestas, planes y proyectos que son creados por este profesional.

Por ello la contribución que el trabajo social brinda en las organizaciones demuestra lo fundamental y necesaria que es su intervención ante diversas problemáticas y necesidades que puedan surgir en el ámbito político, social, económico y cultural las cuales pueden impactar dentro de la organización. Así como también las propias de la empresa.

La experiencia obtenida en la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A a hecho posible poner en marcha todos los conocimientos teóricos adquiridos durante la etapa universitaria, reforzando la parte de gestión y ejecución, a través de diversas iniciativas de creación de programas que han permitido la satisfacción y bienestar en varios aspectos de la vida de los colaboradores.

Cabe indicar que una de las claves fundamentales para que esta experiencia laboral sea bastante satisfactoria y enriquecedor ha sido la capacidad que tiene el profesional de trabajo social para generar las interrelaciones con todo el equipo multidisciplinario de las diversas áreas de la organización y de esta manera mediante el trabajo en equipo se pudo tomar acciones que permitan la mejora profesional y personal de cada colaborador.

Debido a ello el presente trabajo de experiencia profesional desarrollada en la empresa Lima Bus Internacional 1 S.A consta de una estructura, dividida en cuatro capítulos los cuales describen los aspectos más resaltantes de la experiencia profesional.

El primer capítulo detalla aspectos generales de la empresa, describiendo los servicios que brinda a sus clientes; también detalla información demográfica propia de su grupo humano y la ubicación geográfica de sus sedes. Expone también la identidad de la organización, es decir, la misión y visión, y los valores corporativos como aspectos primordiales de su cultura.

En el segundo capítulo, se describe la actividad profesional desarrollada en la empresa, desde el área de Bienestar Social, explicando las acciones puestas en marcha para el cumplimiento de todos los procesos de la organización, de tal manera se vea reflejado consecuentemente en benéficos para los colaboradores. Así mismo se explica el propósito del puesto, detallando hacia donde se orienta el ejercicio profesional y se especifica las funciones asignadas.

El tercer capítulo, explica los principales enfoques teóricos que se acogen al desarrollo del trabajo social en empresa, generando esta relación teoría-práctica, considerando en esta última la experiencia profesional. Además, se describe la propuesta de elaboración propia para poder ser implementada en la organización.

En el cuarto capítulo, se detallan las contribuciones primordiales en base al desarrollo profesional, estableciendo conclusiones y recomendaciones del trabajo de experiencia profesional, generalizando los aspectos más relevantes de todo el proceso del desempeño laboral.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la empresa

Limas Bus internacional 1 SA, es una empresa peruana fundada en el año 2010, con 600 empleados, dedicada al rubro de transporte masivo de personas. Es una empresa concesionaria de buses troncales y alimentadores en la operación del sistema BRT El Metropolitano, sistema de autobuses de tránsito rápido, que opera en la ciudad de Lima, capital de Perú. Lima Bus cuenta con una flota de 137 buses, de los cuales 85 son buses articulados para las vías troncales. Estos buses son de color plomo y tienen dos capacidades distintas, de 160 y 120 pasajeros. Así mismo 52 buses convencionales de color amarillo, para las vías alimentadoras, los cuales tienen dos capacidades distintas, de 80 y 40 pasajeros.

LBI obtuvo la Certificación de la Asociación de Buenos Empleadores, AMCHAM, por tercera vez consecutiva siendo considerada por ABE como una empresa comprometida con la responsabilidad social laboral, evidenciando el cumplimiento de leyes laborales y el desarrollo de buenas prácticas en la gestión de personas. En la actualidad Lima Bus cuenta con 368 colaboradores.

Historia

El origen de Lima Bus Internacional se remonta a la iniciación del proyecto del “Metropolitano”, proyecto que fue planificado y propuesto durante la gestión del exalcalde Alberto Andrade Carmona. En el año 2006 se inició su construcción y con ello la licitación pública para seleccionar las empresas concesionarias para brindar el servicio, por lo que, José

Luis Diaz León, gerente general de LBI, junto con sus socios colombianos y argentinos deciden participar en el proceso de selección.

Para el 2006, el actual dueño y gerente general de Lima Bus, José Luis Diaz León, ya era un empresario dedicado al rubro de transporte, contando con dos empresas de transporte público urbano que circulaban en la provincia constitucional del callao en la ciudad de Lima, así mismo socio de una empresa colombiana, SI02 S.A, operadora del sistema Transmilenio en Bogotá, Colombia. Es así que, con esta experiencia ya ganada en el rubro de transporte, el Gerente General decide participar en el proceso de licitación pública siendo una de las cuatro empresas en ganar la licitación en la municipalidad de Lima para operar el Sistema Metropolitano.

En abril del 2007, Protansporte, informa a la Lima Bus que dicho año se procedería con el cierre del carril central de la vía expresa de la avenida Paseo de la República para dar inicio a la construcción de las vías troncales del metropolitano (corredor Segregado de Alta Capacidad – COSAC I) en dicho tramo, así como la construcción de la estación central.

Debido a ello el Instituto Metropolitano Protansporte de Lima, más conocido como Protansporte, por decisión de la Municipalidad de Lima se encargó de administrar el Metropolitano, por ello el instituto inició las gestiones con las empresas concesionarias (dentro de ellas Lima Bus) encargadas de brindar el servicio para coordinar y establecer todos los lineamientos y requisitos que se requerían tanto en los buses y conductores para poder dar inicio a la operación.

Paralelamente el gerente general junto a sus socios iba preparando la obtención de la flota de buses y al mismo tiempo se inauguró la primera oficina en el distrito de San Borja y con ella se inició también con el proceso de selección del personal operario y administrativo.



Figura 1. Patio norte. Primer equipo administrativo y operario.

El 01 de mayo del 2010 se da inicio a la operación del metropolitano y con ello la operación de Lima Bus. Los conductores de Lima Bus, iniciaron la operación con una marcha blanca en el tramo sur, desde el terminal Matellini hasta la Estación Central, haciendo la prueba con 20 buses articulados, de los cuales solo algunos recogían pasajeros, pero sin cobrar la tarifa. Todo ello para que a través de esta marcha se logró hacer un feedback tanto a la operación de los conductores, como al servicio brindado.

Posteriormente el 28 de julio del mismo año, inició la operación formal pagada del servicio en el tramo sur, sin embargo, para las rutas alimentadoras del sur y usuarios de tarjetas preferenciales siguieron siendo gratuitas hasta mediados de agosto.

El 2 de agosto de 2010, Protransporte solicitó la habilitación de 20 buses más, ya que se iba a empezar las pruebas en vacío de los dos tramos del centro: Alfonso Ugarte - España y Emancipación - Lampa, hasta la estación Caquetá. Poco después, el 11 de agosto inició la prueba gratuita con pasajeros en la ruta de Emancipación - Lampa, hasta Caquetá y viceversa. Posteriormente el 24 de agosto inicia la marcha blanca con pasajeros en la ruta Alfonso Ugarte - España, hasta Caquetá y viceversa.

En el tramo norte se iniciaron las pruebas en vacío el 5 de setiembre, desde la Estación Central hasta el terminal Naranjal. Así mismo, todos los buses que llegaban con pasajeros a la estación Caquetá, ya sea de la ruta de Alfonso Ugarte o Emancipación eran desembarcados en dicha estación para continuar su recorrido hacia el terminal Naranjal en vacío y retornar.

Las pruebas con pasajeros en el tramo norte, iniciaron el 11 de setiembre partiendo desde la Estación Central hasta el terminal Naranjal y viceversa, de manera directa, con la ruta B, así mismo con la ruta A, pero con esta última se realizaba un transbordo en la estación Caquetá. Al poco tiempo la ruta A ya realizaba el recorrido hacia el terminal naranjal sin tener que hacer transbordo en la estación Caquetá.

Al siguiente mes, en octubre se inició la operación formal pagada de los tramos centro y norte. Dos meses después, en diciembre, se dio inicio a la operación de los alimentadores de la zona norte en el terminal Naranjal, después de haber realizado pruebas sin pasajeros más o menos un mes. A ello se añadió la apertura de la estación Jirón de la Unión en la ruta centro y la circulación del total de la flota de buses articulados, operando al 100% de su capacidad.

En el año 2015, después de cinco años de un correcto funcionamiento brindado el servicio al Metropolitano, el señor José Luis Diaz decidió comprar las pequeñas acciones que mantenían sus socios, convirtiéndose en el único propietario de la empresa Lima Bus Internacional, ya con un equipo de trabajo consolidado, las operaciones continuaron de manera satisfactoria.

Unos años más tarde a solicitud de Protransporte, se estableció que las oficinas de las empresas concesionarias se ubiquen en Patio Norte (terminal de buses), para lo cual se acoplo una parte del patio solo para oficinas, por lo que la oficina de Lima Bus pasó a ubicarse en el distrito de Comas.

Debido al incremento y necesidad de todos los usuarios en el uso del sistema Metropolitano como medio de transporte diario, el 18 de marzo de 2019, el alcalde de Lima, Jorge Muñoz señaló que el presidente Martín Vizcarra le anunció, la transferencia del presupuesto para ejecutar la obra de ampliación de la línea del Metropolitano, que consiste en la construcción de una vía desde la estación Naranjal, en Independencia, hasta la avenida Chimpu Oclo, en Carabayllo. Por lo que, Protransporte se reunió con la directiva de Lima Bus para solicitar la ampliación de su flota con al menos 50 buses más.

Sin embargo, debido a que en marzo del 2020 inició la pandemia, se detuvieron los planes de ampliación y junto con ello la Municipalidad de Lima decide hacer un cambio en la entidad administradora del Metropolitano, por lo que Protransporte deja de ser el administrador y supervisor del sistema Metropolitano y a partir del 29 de agosto de 2020 la ATU autoridad de transporte urbano para Lima y Callao pasa a ser el nuevo administrador del sistema.

El 4 de febrero del 2021 iniciaron las obras de ampliación del Metropolitano, la cual, según indicaciones del alcalde, estará lista en 14 meses. Además, dijo que la inauguración de todas las obras será en abril del 2022, por lo que la ATU viene manteniendo coordinaciones y supervisando a Lima Bus con el avance de la adquisición de buses solicitados, ya que, como una de las empresas concesionarias que brinda el servicio, deberá estar preparada para aumentar sus kilometrajes en cada recorrido de las rutas asignadas.

Lima Bus desde hace once años decidió apostar por el Perú y como organización su principal objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, brindándoles un servicio seguro, confiable y sostenible, siendo una empresa referente en la gestión y operación eficiente de transporte masivo de personas y un buen lugar para laborar, para que de esta manera se pueda creer que los sueños sí se hacen posibles y que junto a toda la población peruana se pueda lograr el país que todos queremos.

1.1.1. Datos sociodemográficos

La empresa Lima Bus Internacional en la actualidad está compuesta por 468 colaboradores, estructurada bajo diversas características.

Tabla 1

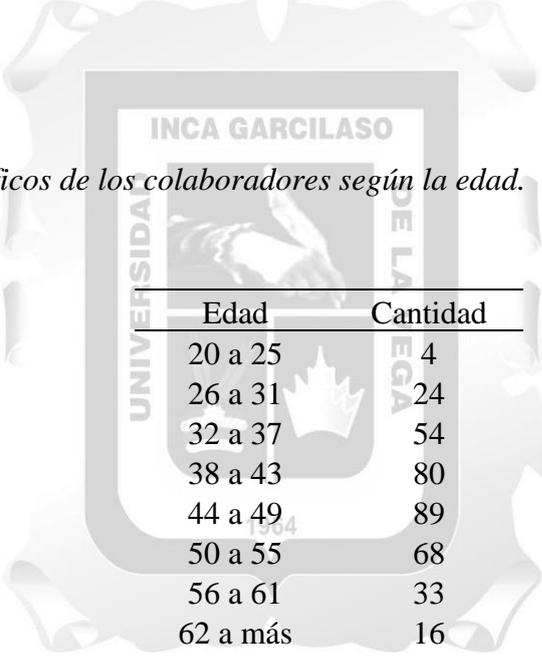
Datos sociodemográficos de los colaboradores según el sexo

Sexo	Cantidad
Femenino	21
Masculino	347
Total	368

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada.

Tabla 2

Datos sociodemográficos de los colaboradores según la edad.



Edad	Cantidad
20 a 25	4
26 a 31	24
32 a 37	54
38 a 43	80
44 a 49	89
50 a 55	68
56 a 61	33
62 a más	16
Total	368

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de los colaboradores según el nivel de instrucción.

Nivel de instrucción	Cantidad
Secundaria Completa	248
Superior Técnico	87
Universitario	33
Total	368

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada.

Tabla 4

Datos sociodemográficos de los colaboradores según su profesión

Profesión	Cantidad de profesionales
Administración De Empresas	10
Administración Industrial	3
Administración Y Gestión De Empresas	3
Comercio Y Negocios Internacionales	2
Computación E Informática	20
Comunicaciones	3
Contabilidad	6
Derecho	2
Mecánica Electricista De Mantenimiento	20
Ingeniería Ambiental	2
Ingeniería De Sistemas	2
Ingeniería Mecánica Eléctrica	
Mantenimiento de Maquinaria Pesada	10
Mecánica Automotriz	30
Otros	248
Psicología	2
Secretariado Ejecutivo	1
Trabajo Social	2
Total	368

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada.

1.2 Descripción del servicio y la operación

Servicio

Lima Bus internacional va de la mano con la vanguardia del sistema BRT, buses de tránsito rápido, sistema que se utiliza para brindar el servicio del Metropolitano. El sistema BRT, permite un transporte público masivo de autobuses, combinando carriles de autobuses con estaciones de autobuses de alta calidad, para lograr el rendimiento y la calidad de un tren ligero y con la flexibilidad, el costo y simplicidad de un sistema de autobuses.

Los Buses de Lima Bus Internacional, están preparados para operar en este sistema que cuenta con dos subsistemas diferenciados:

- El corredor troncal o COSAC I, con 38 estaciones en la actualidad.
- Los servicios alimentadores, que tienen un recorrido por las vías regulares de la ciudad.

En el corredor COSAC I se podrán encontrar las siguientes rutas y estaciones:

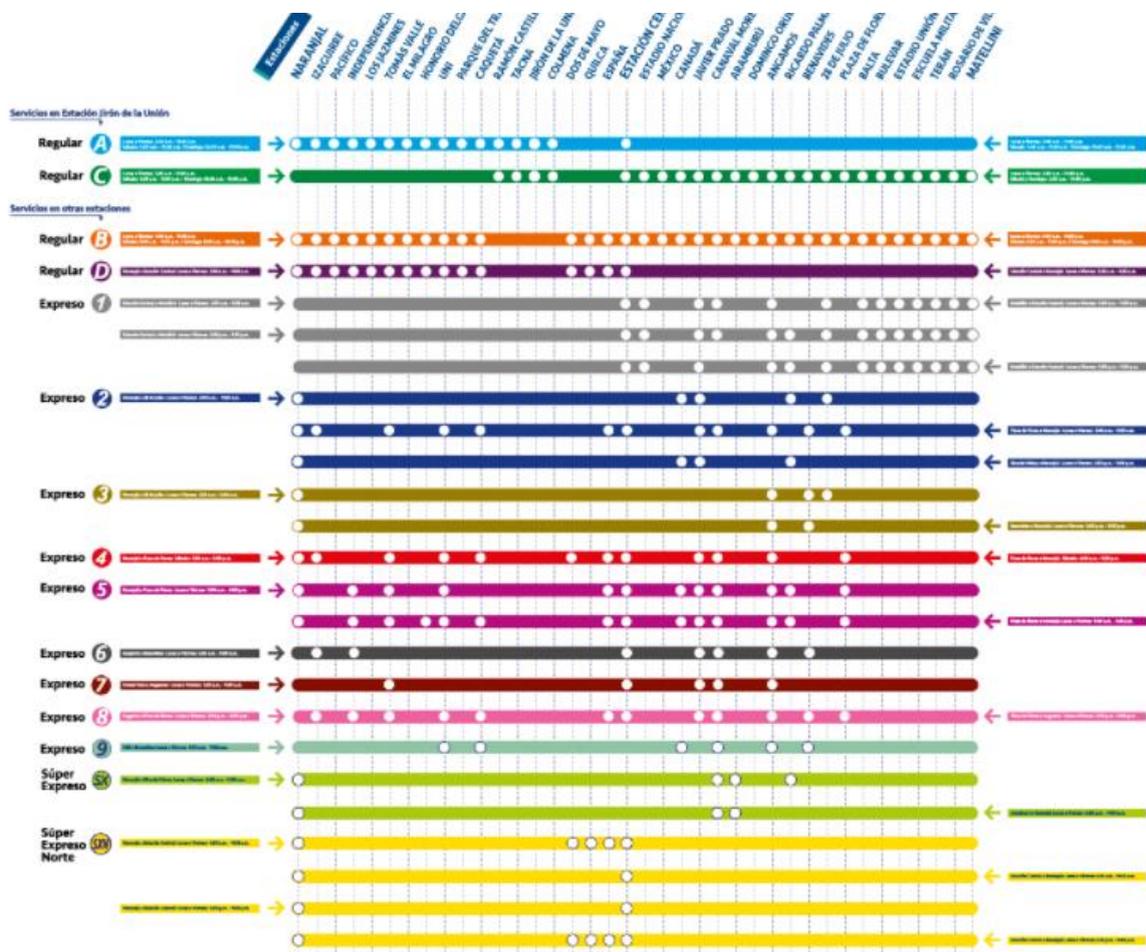


Figura 2. Rutas y estaciones del metropolitano. Portal del metropolitano.

a) Servicios Troncales

Los servicios troncales se diferencian entre regulares y expresos.

- **Regulares**, Estos servicios se detienen en todas las estaciones. Podemos encontrar dentro de estos servicios el Regular A, el Regular B, el Regular C y el Regular D. Cada uno representado por un color.

A Regular A: Parte desde la Estación Naranjal hasta Estación Central, utilizando el tramo de la Av. Emancipación y Jr. Lampa. Está representado por el color celeste y el servicio está disponible de lunes a domingo de 05:20 a 23:00.

B Regular B: Parte desde la Estación Naranjal hasta Estación Matellini, utilizando el tramo de la Av. Alfonso Ugarte y Av. España. Está representado por el color anaranjado. Desde el 2017, el horario de servicio de lunes a viernes fue modificado de 09:00 a 23:00 y los sábados y domingos se mantienen en el horario de 05:00 a 23:00.

C Regular C: Parte desde la Estación Ramón Castilla hasta Estación Matellini, utilizando el tramo de la Av. Emancipación y Jr. Lampa. Está representado por el color verde y el servicio está disponible de lunes a domingo de 05:00 a 23:00.

D Regular D: Se adicionó esta ruta en enero de 2017. Parte desde la estación Naranjal hasta Estación Central, utilizando el tramo de Av. Alfonso Ugarte y Av. España. Está representado por el color morado y el servicio está disponible de lunes a viernes de 05:00 a 09:00.

- **Expresos**, estos servicios están orientados a detenerse en estaciones con mayor afluencia de usuarios para así lograr una mayor agilidad durante horas punta. Actualmente existen 10 servicios expresos, los cuales utilizan el ramal de la Av. Alfonso Ugarte y Av. España ya que este, cuenta con dos carriles permitiendo que estos buses adelanten a los buses de los servicios regulares.

1 Expreso 1: Inicia su recorrido en la Estación Central dirigiéndose hasta Estación Matellini. Está representado por el color plomo y funciona de lunes a viernes durante las horas punta de la mañana (6:00 a.m. a 9:00 a.m.) y noche (6:00 p.m. a 11:00 p.m.).

2 Expreso 2: Inicia su recorrido en la Estación Naranjal hasta Estación 28 de Julio. Está representado por el color azul y funciona de lunes a viernes durante las horas punta de la mañana (6:00 a.m. a 9:00 a.m.) y noche (6:00 p.m. a 11:00 p.m.).

3 Expreso 3: Inicia su recorrido en la Estación Naranjal hasta Estación Benavides. Está representado por el color dorado y funciona de lunes a viernes durante las horas punta de la mañana (6:00 a.m. a 9:00 a.m.) y noche (6:00 p.m. a 11:00 p.m.).

4 Expreso 4: Inicia su recorrido en la Estación Naranjal hasta Estación Plaza de Flores. Está representado por el color rojo y solo está disponible los días sábados de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

5 Expreso 5: Inicia su recorrido en la Estación Naranjal hasta Estación Plaza de Flores. Está representado por el color guinda y funciona de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. para poder cubrir la demanda de usuarios que existe fuera de las horas punta.

6 Expreso 6: Inicia su recorrido desde Estación Izaguirre hasta Estación Benavides. Está representado por el color negro y Funciona de lunes a viernes en el horario de 5:30 a.m. a 9:00 a.m. solo en dirección de norte a sur.

7 Expreso 7: Inicia su recorrido desde la Estación Tomás Valle hasta Estación Angamos. Está representado por el color granate y funciona de lunes a viernes en el horario de 5:30 a.m. a 9:00 a.m. solo en dirección de norte a sur. Esto debido a la gran demanda de usuarios en esta estación en dicha hora punta.

8 Expreso 8: Inicia su recorrido en la Estación Izaguirre hasta Estación Plaza de Flores. Está representado por el color fucsia y funciona de lunes a viernes de 5:00 p.m. a 9:00 p.m.

9 Expreso 9: Inicia su recorrido desde la Estación UNI hasta Estación Benavides. Está representado por el color celeste claro y funciona de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 9:00 p.m. solo en dirección de norte a sur.

SX Súper Expreso: Este servicio expreso nace con intención de conectar la zona norte de la ciudad con la Estación Canaval y Moreyra, lugar donde se encuentra el Centro Financiero de la ciudad de Lima. Inicia su recorrido desde la Estación Naranjal hasta la Estación Ricardo Palma, en las mañanas solo de norte a sur.

Por las tardes parte desde la Estación Aramburú solo en dirección de sur a norte. Está representado por el color verde claro y funciona de lunes a viernes en sentido norte a sur de 6:00 a.m. a 9:00 a.m. y en sentido sur a norte de 5:00 p.m. a 9:00 p.m.

 **Súper Expreso Norte:** Inicia su recorrido en la Estación

Naranjal hasta Estación Central en la hora punta de la mañana (6:00 a.m. a 9:00 a.m.) y noche (6:00 p.m. a 11:00 p.m.) y en viceversa solo hace este recorrido en la tarde. Está representado por el color amarillo.

b) Servicios alimentadores

Son los buses convencionales, cuya finalidad es posibilitar el acceso rápido y seguro a los terminales del corredor troncal. Es decir, estos buses circulan por las vías habituales de la ciudad.

Operación

En la operación, Lima Bus se rige a ciertos procedimientos que de acuerdo a los solicitado por la ATU (entidad administradora del metropolitano) se deben seguir para garantizar el correcto funcionamiento del metropolitano.

a) Planeamiento y programación de servicios

- **Planeamiento:** Comprende la planificación de actividades y recursos para la realización de la operación, así como el análisis de la demanda del servicio y de kilómetros que la ATU asigna a Lima Bus. Además, en este proceso se realiza

búsqueda de modelos que permitan optimizar y mejorar los tiempos en rutas troncales y alimentadoras.

- Programación: Realiza la programación de operadores y kilómetros, es decir la creación de tablas de trabajo (ruta de recorrido) para cada conductor de manera semanal, así mismo el seguimiento de ingresos de servicios de acuerdo a la demanda en horas punta. Por ello en la programación se manejan los siguientes tipos de conductores:

- Conductor regular; puede tener turno en la mañana o en la tarde. Sus descansos semanales son 01 sábado, 01 domingo y 02 cualquier día de la semana.
- Conductores cárcamo; Conductores encargados de movilizar la camioneta de mantenimiento y los buses en patio norte. Su rotación se realiza en los turnos de día, tarde y noche. Sus descansos son programados de jueves a domingo.
- Conductores disponibles; Conductores disponibles ante cualquier emergencia en distintos puntos de la operación (estación naranjal, matellini, patio norte y patio sur), ellos pueden ser asignados a tabla cuando se requiera, su rotación se realiza en los turnos de día y tarde y sus descansos son programados sábados o domingo.

b) Control de operaciones

Conductores Master o también conocidos como conductores de apoyo, se encargan del control de la flota de buses articulados y alimentadores en servicio, así mismo brindan atención a cualquier novedad (accidentes, buses varados, ausencia de conductores, etc.) durante la operación.

c) Prevención de riesgos y accidentes

Comprende la previsión de riesgos a través del estudio de la información para prevenir riesgos de accidentes u otras incidencias antes, durante y después de la prestación del servicio del Metropolitano en las Rutas Troncales y Alimentadoras asignadas a Lima Bus Internacional. Para llevar a cabo este proceso se tiene en cuenta lo siguiente: Planes de prevención, control de accidentabilidad, investigación de accidentes y seguimiento y acompañamiento operativo.

d) Protocolo para usuarios y conductores frente al COVID 19

Este es un procedimiento que se implementó debido a la coyuntura actual, desde que inició la pandemia por el COVID 19, tanto los usuarios como conductores están obligados a regirse a las normas indicadas por el gobierno en relación al cuidado sanitario. Por ello en Lima Bus el proceso de Seguridad y Salud Ocupacional de la mano con el proceso de Bienestar Social realiza un seguimiento a la salud de nuestros pilotos, realizando pruebas covid periódicamente, asegurando que todos nuestros colaboradores se encuentren aptos para brindar el servicio.

Así mismo desde el 10 de diciembre de acuerdo a lo indicado por el gobierno, todos nuestros colaboradores cuentan con el esquema completo de vacunación y de esta manera

se busca salvaguardar tanto la salud de los pilotos como de los usuarios. Así mismo como parte del protocolo es obligatorio que los usuarios muestren su carne de vacunación con las dosis completas para poder disponer del servicio del metropolitano.

FLOTA DE BUSES

Para dar inicio a la operación Lima Bus obtuvo una flota de 137 buses.

➤ Buses articulados:

Lima Bus Internacional cuenta con 85 Buses articulados de 18 metros, con capacidad para 160 pasajeros, 4 puertas desplegadas en el lado izquierdo, espacios para personas con discapacidad y panel informativo electrónico.



Figura 3. Bus Articulado.

➤ Buses Alimentadores:

Lima Bus Internacional cuenta con 52 Buses alimentadores que miden 12 u 8.5 metros, con capacidad para 80 pasajeros los más grandes y para 40 en el último caso. Tienen dos puertas desplegadas en la parte derecha y control satelital GPS.



Figura 4. Bus Alimentador.

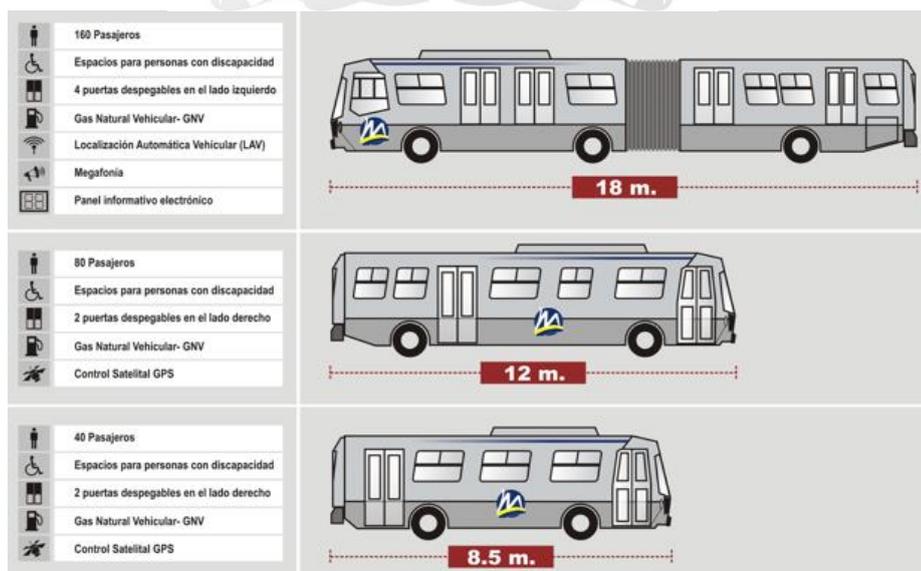


Figura 5. Estructura de los buses articulados y alimentadores

1.3 Ubicación geográfica y contexto socioeconómico

Las oficinas administrativas de Lima Bus Internacional 1 se encuentran situadas en el distrito de Comas, en la ciudad de Lima. Este distrito limita al Norte con el distrito de Carabayllo; al Sur con el distrito de Independencia; al Este con el distrito de San Juan de Lurigancho; y al Oeste con los distritos de Los Olivos y Puente Piedra.

Comas, si bien es cierto tiene una condición mayormente rural y campestre, sin embargo, también cuenta con zonas compuestas de viviendas de medianos recursos económicos y zonas comerciales, en donde predomina establecimientos de venta de productos alimenticios venta de lubricantes, mecánicas y vulcanizadoras, entre otras similares.



Figura 6. Instalaciones de la empresa Lima Bus Internacional.

1.4 Actividad general o área de desempeño

El área de desempeño de la empresa es el transporte masivo de personas, siendo su principal actividad brindar el servicio de transporte público al sistema BRT El Metropolitano.

Como empresa concesionaria de buses troncales y alimentadores de El Metropolitano, Lima Bus administra y ejecuta la operación, por lo que se encarga del mantenimiento de los buses, selección, capacitación y gestión del talento humano, de esta manera asegura el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el contrato con la ATU (anteriormente Protransporte), entidad encargada de la supervisión del sistema.

La ATU ha reconocido que de las cuatro empresas concesionarias que brindan el servicio a El Metropolitano, Lima Bus es la que tiene el mayor cumplimiento de los viajes programados y puntualidad en iniciar y terminar los viajes en las horas establecidas. Así mismo cuenta con menor porcentaje de accidentabilidad en vía y fallas de buses durante a prestación del servicio.

Lima Bus, como organización, mantiene el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos del país brindándoles un servicio seguro confiable y sostenible.

De manera estratégica, sus áreas han sido distribuidas en una gerencia y seis coordinaciones. Gerencia de comunicación corporativa, Coordinación de Mantenimiento, Coordinación de Gestión de personas, Coordinación de Desarrollo y capacitación, Coordinación de Administración y Coordinación de Seguridad y Salud ocupacional.

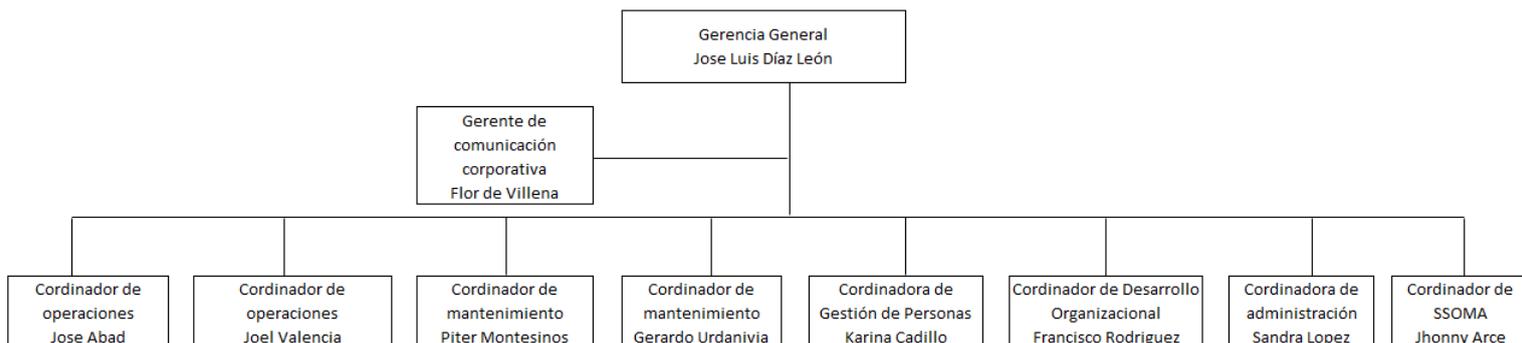


Figura 7. Organigrama de las gerencias y coordinaciones de Lima Bus Internacional.

1.5 Misión y visión

1. Misión

Ser la empresa referente en gestión y operación eficiente de transporte masivo de personas y un buen lugar para laborar.

2. Visión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, brindándoles un servicio de transporte público seguro, confiable y sostenible.

3. Valores

Lima Bus Internacional busca cumplir su misión y visión teniendo como base los valores que conforman la organización. Como se sabe, los valores son los cimientos de toda empresa, a través de cual se van constituyendo las estrategias, decisiones y acciones a tomar. Por lo que, para toda organización es un fundamental que cada miembro que forma parte de la empresa tenga claro e interiorizado cada valor corporativo.



Figura 8. Mapa de valores organizacionales.

a) Compromiso

Este valor implica un trabajo constante a través del cual se plantea el proceso que se debe seguir para lograr todos los objetivos propuestos, así como la capacidad que tiene cada miembro de la organización para tomar conciencia de la importancia de sacar adelante cada tarea encomendada.

Este valor hace que cada colaborador sienta como propios los objetivos de la organización, por lo que brinda un soporte, se esfuerza permanentemente y supera obstáculos que puedan interferir en el logro de los objetivos de la organización.

b) Liderazgo

En Lima Bus Internacional se pretende impulsar a cada uno de sus colaboradores para que tengan la capacidad de influir, organizar y motivar a llevar a cabo acciones que permitan el logro de los objetivos en diferentes situaciones, desde ideas simples que impliquen desarrollar el trabajo diario, hasta grandes propuestas que permitan una mejora en el negocio. A través del liderazgo se logra tener colaboradores con un potencial que los lleva a hacer más allá de lo esperado.

c) Mejora Continua

Mediante la mejora continua encontramos formas de mejorar las cosas constantemente sin importar lo pequeño que sean los cambios para conseguirlos, midiendo esto a través de la eficiencia, efectividad y flexibilidad. De esta manera contribuir con la visión de la organización, que es mejorar la calidad de vida a través del servicio que brinda Lima Bus.

d) Gestión por Resultado

La gestión por resultado es un modelo que Lima Bus tiene como cultura organizacional, el cual pone hincapié en los resultados y no en los procedimientos. Es así como, se pretende que los colaboradores trabajen bajo este enfoque práctico, incorporando herramientas diversas que favorezcan el desarrollo de la organización.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. Actividad profesional desarrollada

La actividad profesional en la que participa la trabajadora social dentro del campo empresarial está orientada a generar el bienestar laboral y social de todos los trabajadores que forman parte de la organización, a través de la implementación de programas y políticas que busquen poner en marcha propuestas que permitan el desarrollo tanto, profesional, personal y social del colaborador.

En la actualidad las organizaciones que pretenden lograr el éxito y posicionarse en el mercado deben priorizar y enfocarse en tener procesos innovadores, dinámicos y flexibles, ya que los más grandes inversionistas influyen y promueven un ambiente laboral donde prime el trato por igualdad, además de fomentar una cultura organizacional en donde se busque generar puestos de trabajo productivos y fortificadores de las habilidades y capacidades de los colaboradores.

En esta experiencia laboral, he podido notar la importancia que tiene para la empresa Lima Bus Internacional, valorar el principal capital de una organización, tal como es, el capital humano. Ya que, no solo se preocupa por cumplir con las leyes de nuestra legislación laboral, si no que permite a cada colaborador tener la oportunidad de obtener un desarrollo personal mediante las nuevas enseñanzas y aprendizajes, para que de esta manera lo colaboradores puedan participar activamente para lograr los objetivos de la organización, así como sus logros personales y profesionales.

Durante toda esta experiencia profesional, hay muchas acciones que rescatar, siendo una de ellas el soporte y seguridad emocional que se ha brindado a los colaboradores en esta coyuntura que se vive actualmente debido a la pandemia. Por lo que es importante mencionar que la labor realizada frente a esta coyuntura ha sido un arduo trabajo desarrollado de la mano de un equipo multidisciplinario, tal como por ejemplo el área de seguridad y salud ocupacional con quienes se ha llevado el control de los protocolos de bioseguridad debido a la emergencia sanitaria.

Cabe resaltar que ha sido un gran reto actuar frente a esta emergencia sanitaria desde el área de bienestar social, ya que al tener colaboradores que están constantemente expuestos debido al contacto que tienen con los miles de usuarios del Metropolitano, los protocolos y cuidados que se deben llevar son más exigentes, por lo que se ha realizado un arduo trabajo con el area de SOMMA para sensibilizar a los trabajadores acerca de la importancia de las vacunas y cuidados para evitar el contagio.

Además, se llevaron a cabo diversas campañas de sensibilización acerca de la salud mental y física y también se promovieron todos los beneficios laborales de acuerdo a ley y los diferenciados que ofrece Lima Bus Internacional para la tranquilidad de cada miembro de la organización.

Así mismo otras de las acciones muy enriquecedoras en esta experiencia fue poder compartir nuestros conocimientos profesionales con los trabajadores, mediante talleres de capacitación, que permiten la constante actualización de sus propios conocimientos.

Por otro lado, no se dejó atrás la organización de actividades de camaradería, debido a que estas son bastante importantes para generar vínculos entre todos los colaboradores de la organización, además de que permiten crear espacios amistosos, de compañerismo y de diversión que se alinean a la cultura corporativa.

Las actividades de camaradería debido a la coyuntura actual, han tenido que ir innovándose, siendo este, otro de los retos para el profesional de Trabajo Social, por lo que en Lima Bus Internacional se realizan eventos virtuales que puedan generar ese espacio de interacción entre los colaboradores, a pesar de no poder compartir físicamente.

Todo lo mencionado demuestra que la empresa se preocupa y busca generar el Bienestar de todos los colaboradores, promoviendo siempre la calidad de vida y apoyando el crecimiento personal y profesional de cada colaborador, para que de esta manera exista el balance entre la vida laboral y familiar.

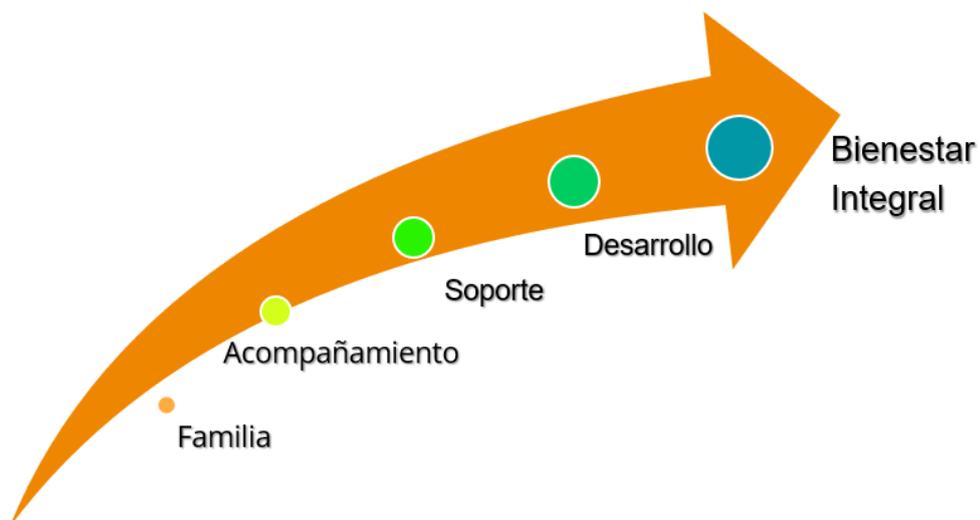


Figura 9. Ejes principales en la intervención.

Tabla 5

Programa de reinducción a los colaboradores administrativos.

Programa	“Reinducción Express”
Objetivo	Facilitar el entendimiento del negocio, en virtud a cambios administrativos que se puedan desarrollar en algunas áreas de la organización.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los colaboradores con respecto a la empresa y a las actualizaciones que se vienen desarrollando.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar a cada líder de area tener preparado su presentación. ● Enviar a todos los lideres mediante correo electrónico el cronograma de reinducción. ● Elaborar los grupos de inducción y enviar a través de correo la comunicación respectiva. <p>Brindar indicaciones para el uso de la plataforma zoom. (Al inicio de la reinducción se deberá explicar la modalidad de realización de preguntas y del examen).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enviar por correo un informe al gerente.
Población Objetivo	Personal administrativo de la organización.
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptop ● Plataforma virtual Kahoot ● Presentaciones en PPT

Tabla 6

Programa de reconocimiento a los colaboradores de operaciones

Programa	“Lima Bus Cards”
Objetivo	Implementar un programa formal de reconocimiento en Limas Bus Internacional.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Generar compromiso en nuestros colaboradores. ● Implementar una cultura de reconocimiento. ● Fomentar el reconocimiento intrínseco en los colaboradores.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Imprimir y recortar las tarjetas de reconocimiento. ● Entregar las tarjetas a cada líder de operaciones. (Cada inicio de mes). ● Validar que colaborador obtuvo más tarjetas durante el mes. (Cada fin de mes). ● Entregar un pequeño detalle al colaborador que obtuvo la mayor cantidad de tarjetas de reconocimiento.
Población Objetivo	Personal de operaciones de la organización.
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Tarjetas de reconocimiento ● Pizarra de corcho ● Chinchas para Pizarra

Tabla 7

Programa de actividad física para los colaboradores de Lima Bus y sus familias

Programa	“Actívate”
Objetivo	Promover la salud física de todos los colaboradores y sus familiares a través de actividades que ayuden a combatir el sedentarismo y pueda generar cambios de hábitos para su propio bienestar.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Fomentar el desarrollo de la cultura de bienestar desde el entorno laboral. ● Producir resultados positivos en la salud de los trabajadores y en sus familias. ● Atraer y retener a los colaboradores a través actividades permitan el balance de la vida familiar y laboral.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinar con el area de comunicación las artes graficas para cada semana. ● Enviar a través de correo el comunicado de la programación de clases semanalmente. ● Reforzar el comunicado a través de los diferentes grupos de whatsapp que se tiene con los trabajadores. ● Enviar el mensaje de recordatorio a través de whatsapp Veinte minutos antes del inicio de clases. ● Enviar por correo un informe de la cantidad de participantes cada fin de mes al gerente.
Población Objetivo	Todo el personal y sus familiares.
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptop ● Celulares ● Artes graficas ● Plataformas de comunicación

Tabla 8

Programa de salud mental para los colaboradores de Lima Bus y sus familias

Programa	“Estar bien”
Objetivo	Atender la salud mental de colaboradores y sus familias a través de un consultorio psicológico virtual.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar soporte a los colaboradores y sus familiares que ante la coyuntura actual necesiten de atención psicológica.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Derivar al psicólogo los casos de los colaboradores que necesiten de soporte psicológico. ● Programar reuniones semanales con el psicólogo para validar el status de los casos y colaboradores atendidos. ● Realizar llamadas telefónicas a todos los colaboradores para el seguimiento respectivo. ● Coordinar con el psicólogo a realización de charlas de sensibilización sobre la salud mental.
Población Objetivo	Todo el personal y sus familiares
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptop ● Celulares ● Informes psicológicos

Tabla 9

Programa de beneficios para los colaboradores de Lima Bus Internacional

Programa	“Beneficios Lima Bus”
Objetivo	Establecer las consideraciones que Limas Bus tiene para fomentar un clima laboral enfocado en los colaboradores.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Consolidar la relación entre el colaborador y la organización a través de los diversos beneficios diferenciados que ofrece Lima Bus Internacional.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Fijar convenios con diferentes empresas que puedan ser nuestras aliadas en brindar servicios a nuestros colaboradores en rubros como educación, salud, recreación, etc. ● Hecho el convenio se valida con el area legal y se envía a gerencia general para la aprobación. ● Realizar encuestas a los colaboradores de manera periódica para comprender su estilo de vida, necesidades e intereses y de esta manera actualizar nuestros programas. ● Elaborar el boletín informativo. ● Solicitar al area de comunicación interna la publicación del boletín a través de nuestros canales de comunicación (Facebook y whatsapp).
Población Objetivo	Todo el personal.
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptop ● Boletín informativo ● Artes graficas ● Facebook Limabusino

Tabla 10

Programa sensibilización frente a la pandemia para lo colaborades y sus familias.

Programa	“Juntos nos cuidamos”
Objetivo	Prevenir la salud de los colaboradores y sus familias ante el riesgo de exposición frente a la COVID-19.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Promover buenas prácticas para la prevención de la transmisión de la COVID-19.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Coordinar con el área de SOMMA las charlas que se brindarán cada domingo por la tarde. ● Coordinar con el área de comunicaciones la elaboración del arte para la difusión. ● Programar la publicación a través de nuestro canal de comunicación (comunidad Facebook Lima Bus). ● Enviar un recordatorio del evento a través de los grupos de WhatsApp. ● Enviar el registro de asistencia a la charla a Gerencia General.
Población Objetivo	Todo el personal y sus familiares
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptop ● Celulares ● Artes graficas ● Presentaciones Power Point

Tabla 11

Programa de eventos de camaradería dirigido a los colaboradores y sus familias.

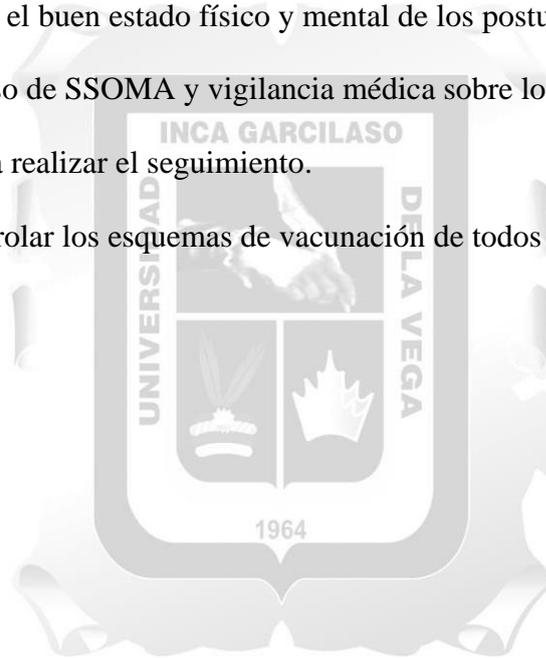
Programa	“Limabusinos celebrando”
Objetivo	Fortalecer la integración y las relaciones interpersonales a través la celebración de fechas especiales.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Generar una completa identificación de los colaboradores con la organización.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> ● Elaborar el cronograma de festividades. ● Solicitar la aprobación a Gerencia General. ● Diseñar el plan para llevar a cabo el evento. ● Coordinar con el area de comunicación interna la elaboración de las artes gráficas. ● Difusión del comunicado mediante nuestras canales de comunicación. ● Las fechas especiales a considerar son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Día Internacional de la mujer Día de la madre Día del padre Fiestas Patrias Aniversario de la empresa Día de la canción criolla Navidad Limabusina
Población Objetivo	Todo el personal y sus familiares cuando se solicite
Materiales Utilizados	<ul style="list-style-type: none"> ● Laptop ● Celulares ● Canales de comunicación ● Artes graficas

2.2. Propósito del puesto y funciones asignadas

Funciones asignadas

- a) Diseñar y ejecutar programas enfocados en el bienestar laboral de todos los colaboradores.
- b) Contribuir en la ejecución del Plan de Bienestar social, a fin de velar por el bienestar integral de nuestros colaboradores.
- c) Gestionar convenios con proveedores externos para el beneficio de los colaboradores en relación a educación, salud, recreación, etc.
- d) Gestionar actividades de Bienestar Social a través de la ejecución de eventos presenciales y virtuales que propicien un buen clima laboral.
- e) Controlar las pólizas de Vida Ley, SCTR salud y pensión y EPS.
- f) Enviar las renovaciones, inclusiones y exclusiones del personal en los seguros antes mencionados y hacer la entrega de las facturas al área correspondiente para el pago.
- g) Registrar en el T – Registro los derechohabientes del trabajador y mantener actualizada la base de asignación familiar.
- h) Participar activamente en el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción para la mejora del Clima Organizacional.
- i) Tramitar ante Essalud: Inscripciones, lactancias, subsidios y todo trámite que se requiera ante dicha institución.
- j) Realizar seguimiento a los colaboradores en caso presente descanso médico prolongado y ejecutar visitas domiciliarias según requerimientos específicos según lo amerite.
- k) Coordinar y dar seguimiento a los casos de accidentes de trabajo u hospitalizaciones por enfermedad, con la finalidad de asegurarse el alta médica y su óptima condición de salud para la reincorporación a la operación.

- l) Actualizar la matriz de solicitudes de Bienestar Social (casos de vacaciones, licencias con goce, sin goce, etc.) y los registros de información de Bienestar (descuentos por convenios, descuentos por campañas, asignación familiar, afiliaciones EPS, subsidios, descansos médicos, PDT, etc.), con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las políticas y objetivos del proceso.
- m) Solicitar y comunicar la programación a la clínica ocupacional los exámenes médicos a fin de garantizar el buen estado físico y mental de los postulantes y colaboradores.
- n) Alertar al proceso de SSOMA y vigilancia médica sobre los casos COVID para que la enfermera pueda realizar el seguimiento.
- o) Registrar y controlar los esquemas de vacunación de todos los colaboradores.



CAPITULO III

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. Teoría y la practica en el desempeño profesional

3.1.1. Marco teórico

El trabajo social en empresa, conforme han ido pasando los años, los ámbitos de desempeño laboral para el profesional de trabajo social han ido ampliándose, esto debido a los todos los cambios que han ido surgiendo desde la industrialización hasta la globalización.

Siendo así que los trabajadores de una empresa de ser considerados solo como “mano de obra” pasan a ser considerados personas activas y participes en la organización, quienes a través de sus habilidades, conocimientos y capacidades aportan al crecimiento de la misma.

Desde esta perspectiva, ya se genera una interacción entre la empresa y el grupo humano que la conforma, por lo que surgen diversas problemáticas y necesidades que resolver. Demostrando de esta manera que el ámbito empresarial es un campo de acción para el trabajo social, en el que el profesional de esta carrea interviene como agente de cambio teniendo un criterio integral.

Por ello, dentro del organigrama de la empresa, el trabajador social casi siempre se ubica en el área de Recursos humanos, que en algunas empresas puede tener otra

nomenclatura, tales como Gestión del Talento Humano, Capital Humano, Bienestar Social, etc. En donde su enfoque principal es el bienestar del colaborador, por lo que el papel que cumple el trabajador social es esencial para ser el mediador entre el alta dirección de la empresa y el grupo humano total que la conforma.

Según (Galán, 2013) el trabajador social en el campo empresarial es un profesional que tiene la capacidad para transformar y gestionar al grupo humano que conforma la organización, a través del estudio que realiza de acuerdo a la realidad de cada empresa, con el objetivo general de lograr el bienestar, como el desarrollo y capacitación de todos los trabajadores.

Intervención del Trabajo Social

La intervención del trabajo social en la empresa Lima Bus Internacional se da desde el área de Bienestar Social, teniendo como objetivo primordial el bienestar laboral de los trabajadores, por lo que el profesional de trabajo social desarrolla estrategias que permitan elevar el potencial, las destrezas y las competencias de los colaboradores, permitiendo que cada una de ellos tenga puestos de trabajo enriquecedores y realmente significativos, ya que esto los hará sentir motivados y satisfechos de haber logrado el bienestar, que no estará ligado solo al crecimiento económico sino también al crecimiento personal y profesional.

Patlan (2017) refiere que el bienestar laboral abarca muchas dimensiones, todas estas se van a unir cuando el colaborador mediante el desempeño de sus labores y a la vez mediante su percepción, vea cubierta sus necesidades personales. El soporte institucional, la seguridad e integración al puesto de trabajo y la satisfacción que tengan al desempeñar

su labor, demostrara que la persona ha logrado el bienestar, a travé (Patlan, 2016)s del trabajo y

desarrollo personal conciliándolo con la administración de su tiempo libre.

El bienestar laboral, tiene como propósito principal la humanización del trabajo mediante la creación de puestos que sean más ergonómicos y con condiciones seguras y saludables. Además de lograr que las organizaciones sean más democráticas y participativas dando la oportunidad al trabajador de un desarrollo personal y profesional.

Por ello es importante que el Trabajador Social conozca el ámbito de intervención, teniendo en cuenta las políticas internas de la empresa, procesos de la organización entre otros, para que de esta manera haga enriquecedora la experiencia del colaborador dentro de la misma.

Trabajo social de grupo

Jiménez Martínez (2020) refiere que el trabajo social de grupo es un proceso educativo que refuerza los valores y capacidades de cada individuo mediante la interrelación en la participación grupal, promoviendo un sistema de cambio que contribuye al crecimiento de cada persona y del grupo en general. Las personas a través de la interacción grupal pueden realizar el análisis de los problemas y al mismo tiempo capacitarse para actuar en pro de su propio desarrollo, teniendo como objetivo primordial generar un mayor conocimiento y así mayores resultados que puedan influir en una mejor calidad de vida.

En esta misma línea se define el trabajo social de grupo, como un modelo que a través de la participación y la responsabilidad mutua, permite mejorar las relaciones entre las personas y sus entornos, buscando el desarrollo de la persona en su máxima capacidad y fomentando relaciones sociales más satisfactorias en el entorno elegido. (Parra Ramajo, 2014).

Modelo de trabajo social de redes sociales

Este modelo se basa fundamentalmente en la influencia que tienen los grupos sociales a los que una persona pertenece, ya que estos van a influenciar sobre el individuo, brindándoles beneficios a través de la construcción de relaciones sociales más sólidas.

Según (Gómez 2004) el modelo de redes sociales va a permitir que todos los miembros que conforman la red puedan apoyarse mutuamente para resolver problemáticas que tengan en común usando sus propios recursos, por lo que la intervención del profesional de trabajo social debe propiciar un entorno idóneo que posibilite el surgimiento de las redes.

Clasificación de las redes sociales

De acuerdo a Francisco Gómez (2004), las redes sociales pueden clasificarse de la siguiente manera:

a) **Redes sociales primarias**

En esta red se encuentran las relaciones sociales más cercanas, como por ejemplo las relaciones familiares, en donde la familia se considera el organismo principal para educar

al individuo. También podemos encontrar dentro de esta red a los amigos, quienes después de la familia, son los que contribuyen en el proceso de socialización, siendo los mediadores entre la realidad familiar y el mundo exterior.

b) Redes sociales secundarias

Dentro de esta red se encuentran las relaciones basadas en creencias religiosas, sistemas comunitarios, así como las relaciones de estudio o laborales que surgen por tener en actividades en común y que pueden terminan convirtiéndose en relaciones de amistad por la cercanía y tiempo que comparten.

En base lo mencionado el profesional tendrá que intervenir considerando, a la organización como una red social que, mediante las relaciones interpersonales, ambas partes, tanto trabajadores como empresa, puedan salir beneficiados. Por ello se pretende que a través de esta red se brinde un soporte a los miembros para que de esta manera aporten mejores soluciones y al mismo tiempo reciban beneficios que impacten en su bienestar.

El mundo laboral es una red social de suma importancia para el ser humano, ya que fuera de ser una fuente de ingreso económico, a través de esta el individuo puede generar vínculos y relaciones que permitan su desarrollo profesional y personal, de tal forma tengan una mejor calidad de vida impactando también en cada una de sus familias.

Modelo de trabajo social funcional

Viscarret Garro (2009) refiere que el modelo de trabajo social funcional es una acción recíproca entre el estímulo interno que tiene la persona y su entorno, lo cual lo conlleva a la búsqueda de su crecimiento personal. Por lo que este modelo pretende mejorar las relaciones sociales entre los individuos y así cada uno tome conciencia de las necesidades y problemas que los aquejan para que mutuamente construyan relaciones que permitan liberar su capacidad natural.

Así mismo, este modelo pretende tener como base la voluntad del individuo, para ayudar al desarrollo de su propia personalidad, de tal manera que active su potencial, utilice sus recursos y no se quede estático frente a los problemas que pueda presentar, si no por el contrario responda a los requerimientos de su medio a través de procesos que están basados en la interrelación con entorno. (Robinson,2013).



Figura 10. Estructura del modelo función de según Virginia R.

Este modelo sigue la línea de intervención a través de las relaciones sociales como base para estimular las capacidades del individuo, por lo que el trabajador social apoya a la persona a tener una visión más realista de la situación o de la problemática para que sean capaces de conducir por sí mismo su desarrollo y crecimiento.

En la empresa lima Bus internacional, desde el área del Bienestar Social se pone en práctica los modelos de intervención mencionados, el de redes sociales y el funcional. Por ello se fomenta la creación de programas que permitan el desarrollo constante de los colaboradores, ya que, este se considera la base fundamental para el crecimiento profesional. Teniendo colaboradores capacitados técnicamente y emocionalmente se pueden obtener resultados grandiosos en la vida personal y laboral de la persona.

Así mismo se tiene en cuenta en las propuestas de desarrollo y crecimiento a las familias de los colaboradores, ya que ellos son considerados nuestros aliados estratégicos para tener colaboradores más comprometidos dentro de la organización.

Es fundamental para la empresa propiciar oportunidades de mejora para las familias de nuestros colaboradores, ya que inculcando esta cultura de desarrollo desde las familias lograremos tener colaborados que valoren la preocupación que tiene la organización por estar en la búsqueda constante de brindarles un bienestar integral.

Además, la empresa en base a la aplicación de estos modelos tendrá como resultado, trabajadores capacitados para afrontar diversos escenarios y preparados para los cambios constantes, por ende, los puestos de trabajo serán más productivos, dinámicos e innovadores obteniendo los resultados anhelados.

Tabla 12

Instrumentos de intervención social

Nombre del instrumento	Uso
Entrevista	Su uso primordial es para conocer a profundidad un contexto concreto, así como personas y causas que generen el problema social en el grupo.
Encuesta	Este instrumento es utilizado para conocer la opinión de las personas sobre un contexto específico mediante la elaboración de preguntas cortas.
Test	Es usado para poder evaluar las capacidades y aptitudes obtenidas por las personas en referencia a una situación determinada.
Escala likert	Su uso es indispensable para medir el grado de satisfacción acerca de un programa o proyecto desarrollado.
Minuta de reunión	Su uso es para dejar constancia por escrito de las decisiones y acuerdos que se hayan tenido en una reunión.

Tabla 13

Técnicas de intervención social

Nombre de la técnica	Definición y uso
Observación	Implica mirar meticulosamente una situación, persona o contexto para conseguir conocer sobre su conducta y comportamiento.
Investigación	Se utiliza para realizar un análisis y comprensión de la problemática y así poder obtener información específica.
Rapport	Se usa como medio de comunicación para generar ese sentimiento de confianza entre dos o más personas.
Dialogo informal	Se utiliza para generar conversaciones más coloquiales a través de las cuales también se puede obtener Información relevante.

3.2 Marco conceptual

- **Trabajador Social:** Es un profesional que tiene conocimientos sobre los factores históricos, culturales, políticos y personales reconociendo como estos están relacionados entre sí pudiendo generar oportunidades, pero al mismo al tiempo barreras para el desarrollo y bienestar humano, por lo que a través de su intervención puede cuestionar y cambiar las condiciones ya estructuradas con el fin de promover el bienestar del ser humano y atender las dificultades o carencias que presenten los diferentes grupos sociales. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2022).
- **Bienestar Social:** Es el nivel en el que una sociedad, comunidad o grupo satisface sus necesidades humanas fundamentales, yendo acorde con el desarrollo económico y social que tiene impacto en la calidad de vida, por lo que se necesita una política, leyes, instituciones y servicios que promuevan el desarrollo pleno de sus potenciales en armonía con su entorno. (Ander-Egg, 2017).
- **Trabajador:** Es la persona que presta voluntariamente sus servicios, los cuales son retribuidos dentro del campo de una organización o bajo la dirección de otra persona. (Sánchez, 2004).
- **Organización:** Es una institución social en la que los todos sus integrantes realizan un conjunto de actividades en coordinación, siendo conscientes que buscan determinados objetivos, teniendo como base el entorno y las estrategias de las personas que conforman la organización. (Hernangómez, 1988).

- Desarrollo humano: Es un proceso mediante el cual se les ofrece a las personas nuevas oportunidades para el desarrollo de ellas mismas a través de la ampliación de sus conocimientos, permitiendo que por sí misma puedan administrar diversos recursos para obtener un progreso perdurable y que se distribuya de manera equitativa mejorando la calidad de vida de acuerdo a sus aspiraciones. (Hernandez, 2007 citado por Rosales, 2017).

3.3 Acciones, metodologías y procedimientos

De acuerdo al nivel de intervención que se realiza dentro de la organización y a los modelos de trabajo social aplicados en la empresa Lima Bus Internacional, se formula la siguiente propuesta.

Nombre de la propuesta

“Pequeños líderes limabusinos”

Objetivo General

Desarrollar capacidades y fortalecer los valores de los menores, para de esta manera promover su creatividad y orientarlos en la búsqueda de soluciones ante problemas que puedan surgir en su día a día.

Objetivos Específicos

- fomentar una cultura organizacional que genere un sentido de pertenencia y motivación.
- Aumentar la satisfacción de los colaboradores y sus familias.
- Elevar los niveles de eficiencia del colaborador en el desarrollo de sus labores.

Justificación

En la actualidad, debido a los constantes cambios y a la modernización, las empresas buscan maneras de posicionarse y de ser rentables en el mercado, por lo que se requieren estrategias y métodos innovadores que logren que sus colaboradores estén más implicados con la organización, que tengan un mayor nivel de entrega al trabajo, se identifiquen con la institución y en general que incrementen la productividad.

Desde otro lado, los colaboradores desde su perspectiva buscan realizarse en su trabajo, que reconozcan su esfuerzo y así mismo tienen la necesidad de vincular de manera consecuente lo que ellos logran en su centro de trabajo y lo que logran dentro de su seno familiar. Por ello es importante que los programas de desarrollo y capacitación que se promueven para los colaboradores, puedan extender este aprendizaje hasta el núcleo familiar para poder responder al mejoramiento de la calidad de vida.

En ese sentido este programa pretende la integración familia-empresa, como principal eje para el mejoramiento de calidad de vida en el trabajo y de esta manera los objetivos de los colaboradores vayan de la mano con los de la organización. Debido a ello cada vez más empresas incorporan en sus planes de desarrollo, acciones que vinculen los valores de la familia con los valores de la organización.

Promover la capacitación de los hijos de los colaboradores, tiene un papel fundamental también en el desarrollo de los colaboradores, ya que estos al observar cómo sus menores se encuentran en un constante aprendizaje, los motiva querer mejorar sus propias competencias.

Por lo que es importante implementar actividades que permitan que los menores adquieran nuevos conocimientos, actitudes y desarrollen sus habilidades. Así mismo que propicien mejorar sus relaciones sociales, lo cual se logrará a través de actividades intelectuales y creativas.

Metodología

En base al modelo funcional de trabajo social se partirá de la motivación que tiene cada niño por lo nuevo y por lo desconocido para poder captar su atención e interés en el programa propuesto, para lo cual se usaran técnicas y se desarrollarán actividades de educación informal recreativas y que vayan acorde a sus edades.

Técnicas empleadas

- Observación: Se utilizará esta técnica en cada módulo para poder observar el comportamiento y reacción de los niños frente a las actividades desarrolladas.
- Dialogo informal: El trabajador social en cada módulo será el encargado de iniciar una conversación coloquial, natural, de modo que, para que cada niño pueda sentirse en confianza.
- Sociodrama: Algunas de las actividades a desarrollar en los módulos implicaran la participación de dos o más niños siguiendo un guion para hacer más dinámica la participación

Desarrollo de propuesta

La propuesta “Pequeños líderes limabusinos” es un estímulo educativo, como complemento a la educación formal, que se pretende brindar a los hijos de los colaboradores que se encuentren en el rango de edad de 8 a 12 años. Por ello esta propuesta contará con cuatro módulos de aprendizaje que tendrá una duración de tres horas cada módulo, los cuales se desarrollarán todos los sábados durante un mes a través de la plataforma Zoom.

Debido a que contamos con una población de 55 niños en el rango de dicha edad, se tiene pensado desarrollar la propuesta en tres grupos, dos grupos de veinte niños y uno grupo de quince niños, en los meses de marzo, abril y mayo.

El enfoque que se está dando a esta propuesta abarca cuatro puntos claves para el desarrollo de toda persona, en este caso, para los menores que se encuentren en proceso de formación, por ello en cada módulo se desarrollará una actividad que va a permitir que el menor ponga en práctica lo aprendido.

Antes de llevar a cabo cada módulo se preparará un Kit para cada niño, este contendrá un gorro con el logo del nombre del programa, los elementos que cada niño necesitará para el desarrollo de los módulos y el snack de refrigerio que se brindará en el intermedio de cada módulo. Posteriormente en coordinación con el area de logística se coordinará el envío de estos Kits a la casa de cada niño.

El primer módulo tendrá por nombre “Pequeños Limabusinos TEC”, con este módulo se busca que el menor pueda despertar su interés científico y tecnológico, ya que ello va a contribuir a mejorar la calidad de vida en el proceso de su crecimiento y en la toma de decisiones.

En este primer módulo, debido a que los niños se conocerán por primera vez, la trabajadora Social será la encargada de desarrollar una dinámica de presentación, la cual consiste en que cada niño se presente indicando su nombre y su animal preferido para que el siguiente niño, repita lo dicho por su compañero y se presente de la misma manera, y así sucesivamente con todos los integrantes. Para esto, debido a que el desarrollo del módulo se dará virtualmente vía zoom, la profesional indicará que niño va a iniciar con la presentación eligiéndolo de acuerdo al color del polo que lleva puesto.

Seguidamente se llevarán a cabo actividades tales como experimentos, robótica, etc. de acuerdo a lo que se coordine con el proveedor especializado en estos temas, teniendo en cuenta que cada niño se debe llevar un producto final al culminar el módulo.

El segundo módulo será llamado “Pequeños Limabusinos Modo Verde”, a través de este módulo se pretende sensibilizar a los niños ante los problemas medioambientales y fomentar su interés por el cuidado y mejora del medio que los rodea.

En este módulo la trabajadora social desarrollará una dinámica que permita romper el hielo y entrar un poco más en confianza a través del juego. La dinámica se llama ¿Quién o que soy?, para lo cual se preparan unas tarjetas con sustantivos y nombres de objetos relacionados con el medio ambiente.

Para iniciar la dinámica se elegirá a un niño, al cual se le pedirá que cierre los ojos o que, de la espalda a la cámara, mientras que la profesional muestra la tarjeta a todos los demás niños, cuando todos ya hayan leído la palabra, la trabajadora social iniciará con la descripción del objeto, para que el niño elegido trate de adivinar por lo que irá indicando varias opciones a lo que los demás participantes responderán si o no.

Posteriormente el proveedor seleccionado se encargará de la ponencia acerca del tópico elegido, se llevará a cabo de manera lúdica para que se logre captar la atención de cada niño. Como producto final de este módulo, se propondrá que cada niño realice un minihuerto con la finalidad de que, desde sus hogares tengan a cargo el cuidado del mismo.

Al tercer módulo lo llamaremos “Pequeños Limabusinos corazón de oro”, este módulo pretende desarrollar y fortalecer valores y habilidades intrapersonales que permitan un mejor desenvolvimiento en su entorno social y estudiantil. Así mismo se buscará dar conocer los valores organizacionales a cada niño para puedan interiorizar estos con sus padres, los colaboradores de la empresa.

Para iniciar este módulo de manera dinámica, la Trabajadora Social se encargará de desarrollar una actividad en la cual los niños pondrán a prueba su memoria a través del juego y en relación a los valores que se trabajarán. Para ello se buscarán imágenes que representen ciertos valores y se compartirán en la pantalla durante unos 15 a 30 segundos aproximadamente, dependiendo de la complejidad de la imagen. Posteriormente se realizarán preguntas tales como, ¿De que color era el polo del niño?, ¿Cuántas personas habían?, ¿A quién ayudaba la niña?, etc. y de esta manera se irán introduciendo poco a poco los valores.

Luego de ello, el proveedor especializado continuará con el desarrollo del módulo a través de actividades lúdicas que generen a interiorización de los valores en cada niño,

Para culminar, cada niño preparará una carta para los trabajadores de la empresa que nos brinda el servicio de limpieza de buses, de manera tal que los reconozcan y valoren por la labor desempeñada.

El cuarto módulo será llamado “Pequeños Limabusinos Activamente”, en este último módulo se trabajará en que los niños puedan aprender a reconocer sus emociones y estados de ánimo y cómo reaccionar ante ellas, para que tengan la capacidad de establecer metas personales a través de su disciplina y sus hábitos, por lo que se desarrollaran actividades de gestión y manejo de emociones.

Por ello como apertura a este módulo la Trabajadora Social se encargará de realizar una dinámica a través de la creación de un diccionario de emociones. Consiste en mostrar a través de la pantalla varias fotografías, con personas, niños o personajes expresando una emoción (alegría, tristeza, enojo, amor, miedo, etc.) para que los niños puedan identificarla.

Seguidamente, aprovechar en explicarles un poco sobre como se produce, como se manifiesta y que pensamiento puede provocar en cada uno el hecho de sentir dicha emoción.

Para continuar con el contenido de este módulo se coordinará con el proveedor especializado trabajar en base al arte a través de la pintura, por lo que se propondrá desarrollar las emociones en los niños a través de la pintura en lienzo y otras actividades que los profesionales nos sugieran.

Como se puede apreciar en todos los módulos el trabajador social será el moderador, siendo el encargado de aperturar cada módulo a través de dinámicas que permitan que los menores se sientan en confianza para comenzar la aventura del aprendizaje de la mano de profesionales especializados que serán nuestros aliados para la ponencia y desarrollo de actividades de acuerdo al contenido de cada módulo.

Al término de los cuatro módulos se enviará una encuesta virtual a todos los padres de los menores que participaron para conocer sus opiniones y sugerencias.

Recursos Materiales

- Laptop.
- Celular.
- Plataforma zoom.
- Artes gráficas.
- Videos.
- Polos con el logo del programa.
- Snacks saludables.
- Maceta.
- Tierra fértil.
- Cuchara.
- Palito de chupete.
- Hojas.
- Lapiceros de colores.
- Material de educación digital.



Recursos Humanos

- Trabajador social.
- 55 hijos de los colaboradores de la empresa.
- Empresa ponente.
- Equipo de Desarrollo y gestión humana.

Inversión

S/. 6,000.00



ACCIONES	FEBRERO		MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
Definición de la empresa encargada de la ponencia	x	x												
Reunión con el proveedor para determinar el contenido de los módulos			x	x										
Coordinación con el área de comunicación interna la elaboración de las artes graficas				x										
Publicación del comunicado					x									
Envío del link de inscripción a los colaboradores para que inscriban a sus hijos					x									
Coordinación con el area de logística para la compra de los artículos del kit					x									
Elaboración de los kits						x								
Envío de los kits de trabajo a cada niño							x							
Envío de los links de reunión zoom para cada módulo del primer grupo								x						
Primer grupo														
Desarrollo del módulo 1 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS TEC								x						
Desarrollo del módulo 2 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS MODO VERDE									x					
Desarrollo del módulo 3 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS CORAZÓN DE ORO										x				
Desarrollo del módulo 4 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS ACTIVAMENTE											x			
Envío de la encuesta para evaluar la propuesta												x		
Envío de los links de reunión zoom para cada módulo del segundo grupo													x	
Segundo grupo														
Desarrollo del módulo 1 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS TEC												x		
Desarrollo del módulo 2 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS MODO VERDE													x	
Desarrollo del módulo 3 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS CORAZÓN DE ORO														x
Desarrollo del módulo 4 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS ACTIVAMENTE														
Envío de la encuesta para evaluar la propuesta														x
Envío de los links de reunión zoom para cada módulo del tercer grupo														
Tercer grupo														
Desarrollo del módulo 1 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS TEC														x
Desarrollo del módulo 2 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS MODO VERDE														
Desarrollo del módulo 3 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS CORAZÓN DE ORO														
Desarrollo del módulo 4 - PEQUEÑOS LIMABUSINOS ACTIVAMENTE														
Envío de la encuesta para evaluar la propuesta														
Envío de informe a gerencia general														

Figura 11. Cronograma de propuesta “Pequeños líderes limabusinos”

CAPITULO IV

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

CONCLUSIONES

1. La experiencia profesional como trabajadora social desde el área de Bienestar Social tiene como propósito mejorar las condiciones laborales, desarrollando un ambiente más humano, en donde debe primar el bienestar integral del individuo. Por ello el trabajador social a través de sus conocimientos y metodologías propias de la profesión tiene las competencias para poder reconocer e identificar las necesidades, anhelos, motivaciones de las personas, que, tomando acciones sobre ellas se pueden obtener resultados positivos para la organización y al mismo tiempo aportar en el desarrollo del colaborador.
2. El trabajador social a través de su capacidades profesionales y éticas actúa como mediador entre la empresa y los trabajadores, debido a ello es fundamental que conozca factores socioculturales de la organización, políticas, reglamentos, cultura organizacional, etc. para que así pueda generar procesos de desarrollo que impacten positivamente a ambas partes.
3. Mediante la experiencia profesional en el área de Bienestar Social se concluye que el trabajador social siempre debe estar abierto al cambio y tener la habilidad para poder fortalecer el trabajo en equipo e interdisciplinario, debido a que en su labor diaria se van a presentar circunstancias y casos diversos los cuales implicaran una gestión y solución distinta para cada uno.

4. A través de esta experiencia profesional se ha concluido que el trabajador social enfoca su intervención en tres ejes fundamentales, el primero desde la perspectiva de soporte donde se gestiona los recursos de apoyo que la empresa pone a disposición del colaborador. El segundo desde la perspectiva de prevención, en donde el profesional se encargará de gestionar actividades de sensibilización en prevención de riesgos laborales, de salud, etc. y el tercero desde la perspectiva de desarrollo, velando por el bienestar integral del Trabajador, impulsando tanto el desarrollo personal, como profesional.

RECOMENDACIONES

1. El trabajador social debe actualizar sus conocimientos periódicamente y estar en contacto con las nuevas tendencias para reforzar así su perfil investigativo, crítico, argumentativo y sistemático. Así mismo aprender de sus propias experiencias vividas en el día a día, las cuales le van a brindar nuevas perspectivas para abordar situaciones complejas y de esta manera la labor desempeñada sea revalorada.
2. Tener la capacidad de presentar siempre propuestas innovadoras, programas y proyectos que brinden soluciones eficaces, en donde las estrategias vayan acorde con los objetivos de la organización, y que estos a su vez, de manera consecuente se evidencien en las propuestas realizadas para el todo el grupo humano que conforma la organización.
3. El Trabajador social debe reconocerse a sí mismo como un profesional idóneo y capaz de aportar acciones realmente beneficiosas dentro de una organización, siendo consciente que a través de sus conocimientos y teniendo como base su formación académica, enfoca su

labor teniendo en cuenta el lado humano, ético, político, académico y social contribuyendo de manera integral en el logro de objetivos de la empresa y sus colaboradores.

4. Los programas de intervención enfocados en el desarrollo deben incluir a las familias de los colaboradores, ya que hay una relación entre la satisfacción que los colaboradores sienten en su hogar con la satisfacción en el ámbito laboral. De esta manera se logrará el equilibrio para mejorar su calidad de vida en ambos aspectos dando como resultado la motivación mostrada en el trabajo, y por ende la productividad laboral que la empresa busca.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-egg, E. (2017). Diccionario de trabajo social. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Avila, G. J. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. Recuperado de https://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf
- Bacardit, M. (2014). La fuerza del trabajo social con grupos. *Revista de Treball Social*(201). Recuperado de <https://studylib.es/doc/6998278/rts-201-castell%C3%A0---col%C2%B7legi-oficial-de-treball-social-de->.
- Castro, M. R. (2017). *Metodología de intervención en Trabajo Social*. Recuperado de <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Metodologia%20TS.pdf>
- Contreras, Y. (2003). *Trabajo social de grupos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=V53ILUjqGQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
- Galán, E. (2013). *La necesidad del trabajador social en la responsabilidad Social empresarial (Tesis de pregrado, universidad de la rioja, Zaragoza, España)*. Recuperado de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013_07_25_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwibkaayxODiAhVsuVkkHWYBCjYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=calidad%20de%20vida%20en%20el%20trabajo&f=false

Gómez, F. (2003). Técnicas y métodos para la intervención social en las organizaciones (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DUYt1MQ4Wk4C&pg=PA20&dq=modelos+de+intervenci%C3%B3n+del+trabajo+social&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjVpq7do9X1AhV5TjABHXe4DKI4KBD0AXoECAIQAg#v=onepage&q=modelos%20de%20intervenci%C3%B3n%20del%20trabajo%20social&f=false>

Hernangómez, J. (1988). La empresa como organización: Una propuesta de delimitación de su concepto. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=785516>

Jiménez, D. M. (2020). Trabajo social con grupos y sus dimensiones de intervención. Revisión documental en América latina. *Revista de la facultad de Trabajo Social*, 34(34). doi:<https://doi.org/10.18566/rfts.v34n34.a04>

Mesa, F. (13 de Junio de 2015). El trabajo social de empresa: Otro ámbito de trabajo. Recuperado de <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/59/54>

Patlan, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+vida+en+el+trabajo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwibkaayxODiAhVsuVkkHWYB CjYQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Instituto metropolitano PROTRANSPORTE de Lima (2022). *Metropolitano*. Obtenido de <http://www.metropolitano.gob.pe/>

Rosales, M. (15 de Mayo de 2017). El desarrollo humano: Una propuesta para su medición. *Aldea mundo*, 22(43), 65-75. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/543/54353312007.pdf>

Sanchez, M. (1999). *Manual de Trabajo Social*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RYbuGh9wZywC&pg=PA205&dq=modelo+de+trabajo+social+de+grupo&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwit8bTStsH1AhUDSTABHV34Bx84FBDoAXoECAgQAg#v=onepage&q=modelo%20de%20trabajo%20social%20de%20grupo&f=false>

Urra, M. (03 de Septiembre de 2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>

Robinson, V. (2013). *Modelo funcional: Método de la voluntad*. En A. Duque (Ed), *Metodologías de intervención social* (p. 110-114). Colombia: Epi-Logos. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000036.pdf>

ANEXOS



ANEXO 1

OFICINA DE ATENCIÓN AL PILOTO DE LIMA BUS



ANEXO 2
PATIO NORTE



ANEXO 3

ENTREGA DE AGUINALDO 2021



ANEXO 4

ENTREGA DE DONACIONES EN EL ALBERGUE CASA DE TODOS



ANEXO 5

ENTREGA DE PREMIOS DEL BINGO LIMABUSINO





ANEXO 6

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

