



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención de la trabajadora social en la mejora del bienestar social de los
colaboradores de la empresa Grupo Konecta en Lima - Perú

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR

1964

Bachiller: Aniceto Huachua Lorena Tatiana

ASESOR:

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire
(<https://orcid.org/0000-0002-4763-6204>)

Lima - Perú
2023

Intervención de la trabajadora social en la mejora del bienestar social de los colaboradores de la empresa Grupo Konecta en Lima - Perú

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
6	ojs.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

1



*A mi amada madre, mi ángel en el cielo,
gracias a tu amor, sacrificio y legado pude
cumplirte esta promesa, aunque ya no estás
conmigo, tu luz siempre guiara mi camino.*

*A mi hermana Erika quien siempre estuvo a mi
lado y es mi motivo para seguir adelante.*

AGRADECIMIENTOS



Agradezco a Dios y a Ysabel Ortega quien siempre confi3 en m3 y me apoyo para culminar este logro profesional.

RESUMEN

El trabajo de suficiencia profesional tuvo como finalidad describir la intervención de la trabajadora social en la mejora del bienestar de los colaboradores de la empresa Konecta – Perú 2023.

Toda empresa formal que se preocupa por sus colaboradores cuenta con un área de Bienestar Social quienes cumplen una relevante labor en el desarrollo de las actividades, programas y beneficios, los cuales permiten la mejora del clima laboral y son implementados por la trabajadora social. Estos cumplen con reducir el absentismo, afianzar las relaciones laborales, logrando las metas establecidas dentro empresa.

De modo que, las actividades realizadas dentro del presente año 2023, han permitido aplicar los diversos métodos, instrumentos y técnicas logrando una intervención con resultados favorables para el colaborador y la empresa permitiendo mejorar su bienestar social.

Asimismo, fue importante realizar un constante seguimiento a las etapas del proceso metodológico de intervención que se ha aplicado al momento de realizar los diferentes programas, convirtiendo al colaborador en el protagonista para la mejora de su bienestar.

Por otro lado, se puede mencionar que todas las acciones realizadas han sido beneficiosas para el colaborador y al mismo tiempo, para el trabajador social a cargo; ya que este, ha podido mejorar sus conocimientos y técnicas de intervención.

Palabras clave: Bienestar Social – Intervención profesional – Colaborador – programas – beneficios

Intervention of the social worker in improving the social well-being of the employees of the Grupo Konecta company in Lima - Peru

ABSTRACT

The purpose of this work on professional sufficiency was to describe the professional intervention of the social worker in improving the well-being of the employees of the company Konecta – Perú 2023.

Every formal company that cares about its employees has a Social Welfare area who play a relevant role in the development of activities, programs and benefits, which allow the improvement of the work environment and are implemented by the social worker. These comply with reducing absenteeism, strengthening labor relations, achieving the goals established within the company.

So, the activities carried out within the current year 2023 have made it possible to apply the various methods, instruments and techniques, achieving an intervention with favorable results for the collaborator and the company, allowing them to improve their social well-being.

Likewise, it was important to constantly monitor each of the stages of the intervention methodological process that has been applied when carrying out the different programs, making the collaborator the protagonist in improving their well-being.

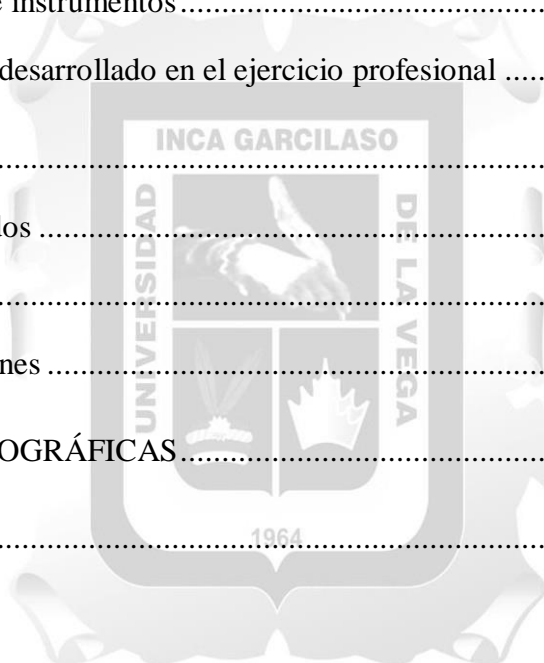
On the other hand, it can be mentioned that all the actions carried out have been beneficial for the collaborator and at the same time, for the social worker in charge; Since this, he has been able to improve his knowledge and intervention techniques.

Keywords: Social Welfare – Professional intervention – Collaborator – programs – benefits

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	10
1.1.1 HISTORIA	10
1.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN O SERVICIO	11
1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	11
1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL.....	12
1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN.....	13
1.1.6 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TS. 13	
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	16
2.1 Marco Teórico de Trabajo social:.....	16
2.1.1 Área de intervención general:.....	17
2.1.2 Área de intervención del ejercicio profesional:.....	18
2.1.3 Funciones Específicas:.....	19
2.2 Marco teórico de variables:.....	19
2.2.1 Variable 1: Intervención del trabajo social	19

2.2.2	Variable 2: Bienestar Social	21
CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO		23
3.1.1	Teoría y la práctica en el desempeño profesional.....	23
3.1.2	Antecedentes Internacionales	23
3.1.3	Antecedentes Nacionales	25
3.1.4	Método de intervención profesional:	28
3.1.5	Modelos de intervención.....	34
3.1.6	Nivel de intervención.....	35
3.1.7	Técnicas e instrumentos.....	36
3.1.8	Programa desarrollado en el ejercicio profesional	37
CAPITULO IV		43
4.1	Logros obtenidos	43
4.2	Conclusiones	43
4.3	Recomendaciones	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		45
ANEXOS.....		52



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1: Ubicacion de la sede principal Konecta Perú	12
Figura 2: Organigrama general de la empresa	13
Figura 3: Organigrama general de la Direccion de Gestion Humana	14
Figura 4: Cronograma del área de bienestar social	11



INTRODUCCIÓN

El área de bienestar de la empresa Konecta está encargada de intervenir en las diferentes situaciones, problemas y casuísticas que se puedan presentar dentro de la corporación, laborando de la mano con las otras áreas; las cuales han permitido afianzar la experiencia profesional del trabajador social a cargo.

Las funciones principales del profesional social son salvaguardar el bienestar y clima laboral de los colaboradores mediante la participación en las actividades recreativas, programas y beneficios que se han diseñado pensando en nuestros talentos. Asimismo, entre la tarea que se realiza esta el seguimiento a las madres gestantes, casos de descansos médicos prolongados, accidentes de trabajo, hospitalizaciones, asesoría personalizada ante cualquier consulta o trámite en Essalud, cobro de los subsidios por incapacidad los cuales deben ser rendidos a finanzas.

Dentro de esta investigación de suficiencia profesional se ha segmentado la información histórica de la empresa, teórica y práctica de la profesión de la siguiente manera:

Capítulo 1: Podremos visualizar la historia de la compañía Konecta y los servicios que brinda a los diferentes clientes, cuando fue fundada en Perú y como ha ido creciendo durante estos 12 años en el mercado laboral nacional, expandiéndose también en diferentes provincias brindando oportunidades laborales.

Capítulo 2: Nos enfocamos en desarrollar de manera teórica las definiciones y metodologías que implementaron los grandes profesionales del trabajo social, cuando se dio inicio y como fue cambiando durante el transcurso de los años y la importancia que se le ha dado para poder realizar su intervención.

Capítulo 3: Se enfoca en la labor que realiza la trabajadora social dentro del área de Bienestar social y como ha logrado mejorar el bienestar de los colaboradores, demostrando sus habilidades y conocimiento que le permitirán aprender aún más con las diferentes situaciones que se presentan y como intervenir velando siempre por nuestros colaboradores.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Grupo Konecta es una de las empresas líderes de Call center en el Perú, con más de 12 años de experiencia en el mercado y más de 20,000 colaboradores a nivel nacional.

En la actualidad, brinda soluciones completas y totalmente adaptadas. Esto abarca desde servicios destinados a la atención al cliente y estrategias de mercadotecnia digital hasta consultoría y tecnología. Se ajusta a las necesidades individuales de cada cliente con un nivel de excelencia operativa que va más allá, logrando superar sus expectativas y alcanzar los objetivos propuestos.

Crea un ambiente propicio para el crecimiento profesional, siendo reconocido como uno de los lugares laborales más destacados. Además, adopta una perspectiva a largo plazo, construyendo alianzas duraderas con todas las partes interesadas para establecer metas compartidas que aseguren el éxito.

El éxito de la organización se basa en una estrategia que fomenta el bienestar de los talentos y que, apuesta por la tecnología de vanguardia, así como la implantación de acciones y buenas prácticas que garanticen el desarrollo sostenible de la compañía, promoviendo una cultura de diversidad, inclusión, equidad e innovación.

1.1.1 HISTORIA

Grupo Konecta fue fundado en el año 1999 por un grupo emprendedor español, liderado por Jose Maria Pacheco, presidente y primer accionista de la empresa.

Teniendo su principal centro corporativa en Madrid, Grupo Konecta posee 200 sedes empresariales repartido entre el norte de África, Latinoamérica y Europa. Asimismo, cuenta con una red descentralizada que abarca desde sus diferentes sedes regionales toda la extensión territorial española; tales como: Comunidad Valenciana, Cataluña, Andalucía, Extremadura, Asturias y Canarias.

A partir del 2003, este grupo corporativo emprendió una estrategia de internacionalización, ampliando su red de oficinas a México, Chile, Argentina Reino Unido, Portugal y Marruecos. Tras la respuesta positiva obtenida por parte de los países Latinoamericanos

alentaron a la compañía a seguir progresando su expansión en nuevas regiones del sur del continente americano, siendo así la apertura de sedes en Perú, Colombia y Brasil.

Actualmente, Grupo Konecta cuenta con 23 años en el ambiente comercial; los cuales le han permitido reconocer las necesidades del mercado internacional, adaptándose a ello para originar y absorber mayor cantidad de negocios, sin de dejar de lado su estándar de calidad y excelencia de servicio.

En relación al ámbito nacional, Konecta inicia sus operaciones en Perú el 10 de enero del 201; en el complejo de Lima Cargo City contando con 1 cliente y 60 colaboradores. Hoy en día, grupo Konecta abarca más de 60 clientes en 9 sedes ubicadas en Lima, Callao, Trujillo, Piura y Chiclayo contando con más de 20 mil colaboradores.

Es así que, desde el presente año 2023, Perú se ha transformado en uno de los principales países Latinoamericanos con mayor presencia del corporativo; prestando servicios de contact center y outsourcing de procesos de negocios a clientes importantes en territorio nacional. Permitiéndoles incrementar su valor comercial, ya que pueden concentrar sus recursos y mejorar las eficiencias de la productividad de sus operaciones.

1.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN O SERVICIO

Grupo Konecta empresa que brinda servicios de BPO (Business process outsourcing) y Call Center, comprometidos con todos los proveedores, clientes, talentos, sociedad y por encima de todo con un modelo de negocio responsable y sostenible, adaptándose a cada país, cultura y zona horaria.

Trabajando con el principio de transparencia en todos sus proyectos, los cuales son avalados por una base financiera sólida que le permite promover el crecimiento de todos sus colaboradores y un modelo de negocio sostenible.

1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

Konecta Perú tiene 9 sedes ubicadas en diferentes distritos de Lima y provincias:

- Crillon
- Edificio Fénix

- Edificio Sudameris
- Surquillo
- Lima Cargo
- Mallplaza Bellavista
- Trujillo
- Chiclayo
- Piura

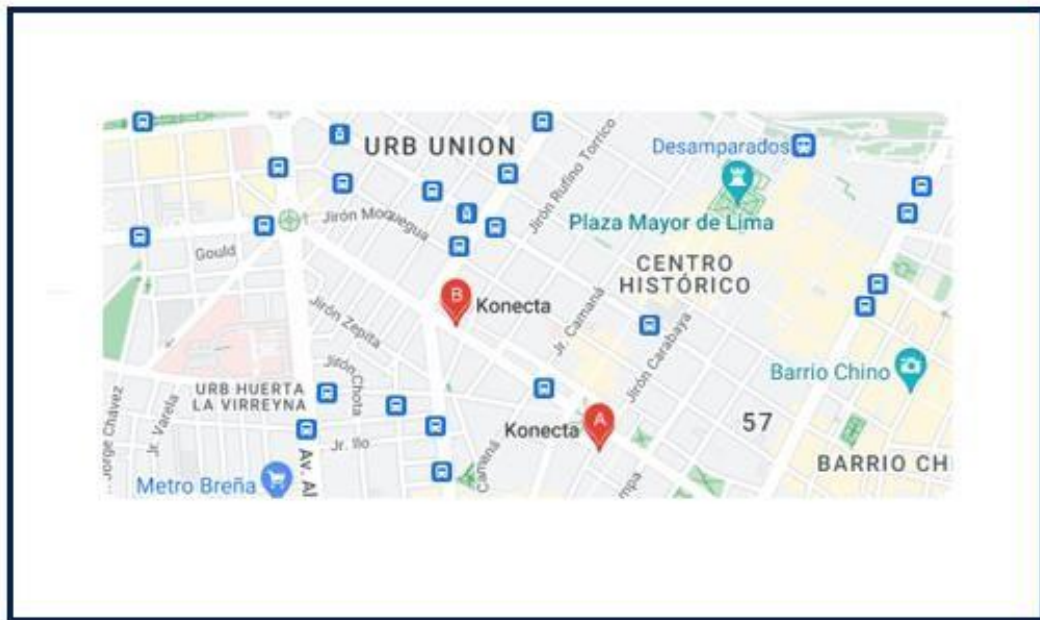


Figura 1. Ubicación de la sede principal Konecta Perú – Fuente Google Maps.

En el contexto socioeconómico, Great to place the work menciona que actualmente Konecta Perú, genera miles de empleos a nivel nacional; por lo cual, es reconocida como una de las mejores empresas para trabajar brindando oportunidades de crecimiento a todos sus colaboradores (2023).

1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL

Grupo Konecta tiene como actividad principal la experiencia de atención al cliente.

1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

Misión: Brindar estrategias que permitan a los clientes tener soluciones innovadoras con precios rentables que satisfaga sus intereses económicos y el agrado de sus usuarios.

Visión: Establecerse como compañía líder brindando las mejores experiencias a los usuarios.

Valores:

- INTEGRIDAD E INCLUSIÓN: Coherente, justo y equitativo
- EXCELENCIA: Enseño, Acompaño y Reconozco
- INNOVACIÓN: Observo, propongo y mejoro
- COMPROMISO: Inspiro, escucho y motivo

1.1.6 ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DE TS.

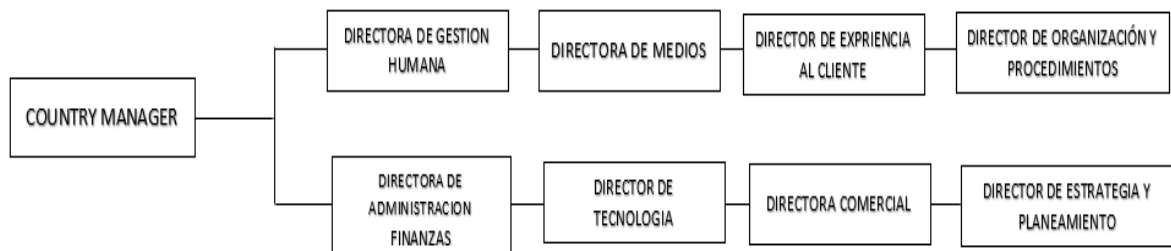


Figura 2. Organigrama general de la empresa – Fuente Manual de organización y funciones de la Koneta.

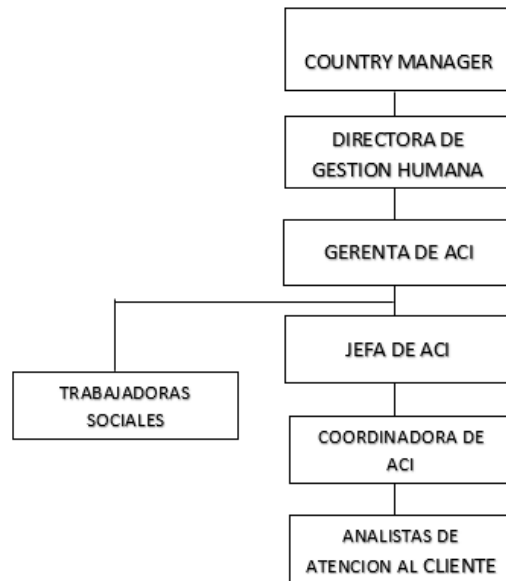


Figura 3. Organigrama general de la Dirección de Gestión Humana – Fuente Manual de organización y funciones de la Koneta.

En el organigrama de Gestión Humana se puede visualizar que el área de bienestar social se encuentra a cargo de la Gerencia de ACI

Jefa de Atención al Cliente Interno:

El jefe de ACI interno gestiona, plantea y supervisa todas las funciones que realizan los analistas de cada sede ante las casuísticas que se presentan día a día a nivel empresa. Además de proponer ante la gerencia mejoras para el área con el propósito de cumplir los objetivos establecidos.

Coordinadora Atención al Cliente Interno:

La Coordinadora de Atención al Cliente Interno es el soporte de la Jefatura en la supervisión de todas las solicitudes presentadas a nivel operación por los gerentes, jefes, supervisores de las diferentes cuentas.

Así mismo, informa a la Jefatura sobre el desempeño de los analistas de todas las sedes y planifica las tareas del equipo, buscando mejorar los procedimientos.

Analista Atención al Cliente Interno

El analista se encarga de orientar, atender y coordinar todo tipo de consultas administrativas sobre remuneración, licencias, descansos médicos, vacaciones entre otras a todos los colaboradores que trabajan de manera presencial y remoto.

Trabajadora Social de Atención al Cliente Interno

Se encarga de programar, organizar, coordinar, orientar, identificar, auditar y participar en todas las funciones y actividades que se presentan en la compañía con el propósito de brindar mejoras para todos los trabajadores.



CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 Marco Teórico de Trabajo social:

En cuanto al origen del trabajo social se indicó que comienza alrededor del siglo XIX en Estados Unidos e Inglaterra, es allí donde se registran las primeras etapas de la profesión. Esta labor inicia con la necesidad de combatir la pobreza y sus consecuencias, lo cual lo mantiene entrelazado con la idea de bienestar social. Para ambos países fue el menester a causa de las inmigraciones en masas y los importantes cambios sociales que ocurrían en la época. (Garcés, 2011).

Al mismo tiempo, en España se acredita por primera vez el término “Trabajo Social” adoptada en el I Congreso de Asistentes Sociales en Barcelona (1968), y ratificado en 1981 con la denominación Diplomado en Trabajo Social (García, 2006).

A través del tiempo, las diversas organizaciones mundiales y países disponen de leyes y/o normas para el desempeño del Trabajo Social como profesión. Es así que, en el Perú el 7 de noviembre del 2013 se enfatiza en la LEY N° 30112 la cual regula el ejercicio profesional en distintos ámbitos públicos y privados. Reconociendo al trabajador social como un profesional con el entendimiento basto de la evolución que viven los individuos, grupos familiares, comunidades y organizaciones; lo cual, le permite la participación en los social, humano y derechos ciudadanos (Flores, 2019).

Richmond (1922), la madre del trabajo social, conceptualiza a este como la convergencia de métodos que permiten el desarrollo de la personalidad consciente e individual de las personas con respecto a su entorno social, empleando técnicas convenientes para generar un cambio. Además de ser una acción sistemática, cuyo fin es adaptar cambios en las personas y su medio social según las Naciones Unidas en su informe presentado por el departamento de Asuntos Económicos y Sociales (Bermúdez, 2018).

Por otro lado, Kisnerman define el Trabajo Social como la especialidad que se encarga de entender las orígenes y resultados de los problemáticas sociales; consiguiendo que los individuos tomen una postura de acción organizada, tanto trasformadora como preventiva. Es decir, se obtenga una participación intencional y científica, que contribuya con otras profesiones a conseguir el bienestar de la población (2005).

Asimismo, la International Federation of Social Workers comenta que este oficio es la encargada de fomentar el cambio, la cohesión, el empoderamiento de los individuos y el desarrollo social; identificando los diversos factores que promocionan la satisfacción personal y el desarrollo (2000).

Así pues, la IFSW indicó que los principios esenciales del trabajo social son los derechos humanos, el respeto a la diversidad, la justicia social y la responsabilidad colectiva. Las cuales, están respaldadas por las diversas corrientes teóricas como las ciencias sociales, los conocimientos indígena y humanidades (2023).

2.1.1 Área de intervención general:

Está comprendida como la actividad organizada y expuesta con los individuos, grupo y comunidad; con objetivos en común de las cuales derivan de ellas las siguientes áreas:

- Área de Salud: El trabajador social especializado en salud forma parte de un equipo que integra diversas disciplinas y cuenta con conocimientos acerca de las insuficiencias y escaseces sociales que inciden en el transcurso de la enfermedad. Su tarea consiste en identificar las conexiones familiares y sociales, al mismo tiempo que fomenta la utilización eficaz de los recursos disponibles. Mediante las actividades como la investigación, la elaboración de planes, la programación, la educación social, la promoción, la prevención, la orientación social y la administración de recursos sanitarios y sociales (Menéndez y Reyes, 2019).
- Área de Seguridad Social: desempeñan sus funciones en dependencias, comisarías y centros penitenciarios desempeñan una tarea crucial al ayudar a las personas a enfrentar su entorno, abordar conflictos internos y colaborar con individuos delictivos y sus familias con el objetivo de lograr una reintegración social positiva (Ander-Egg, 1995).
- Área de Promoción Social: Se enfoca en el desarrollo y fortalecimiento de comunidades y grupos teniendo como propósito regenerar su calidad de vida y bienestar general. Este enfoque tiene como objetivo empoderar a las personas, fomentar la participación ciudadana y crear condiciones que favorezcan un desarrollo humano integral (Avendaño, 2001).

- Área Jurídica: intervienen en procesos judiciales y que responde ante la protección de los derechos humanos. Situando y promoviendo una ley para las acciones de justicia de una forma más equitativa y eficaz (Robles, 2004).
- Área Educativa: La intervención social en el ámbito educativo se centra en abordar las barreras y desafíos que enfrentan los estudiantes y su entorno en la educación. Dentro del área educativa desempeñamos un papel crucial en la promoción de un entorno educativo inclusivo, brindando soporte a los alumnos para que obtengan y refuercen su máximo potencial (Rodríguez y Cely 2006).
- Área de Asistencia Social: La intervención social en el ámbito educativo se enfoca en abordar las barreras y desafíos que experimentan los educandos, sus familias y las comunidades en el contexto educativo. Los trabajadores sociales desempeñan un papel crucial al promover un entorno educativo inclusivo (González, 2003).
- Área de Medio Ambiente: Se desarrolla en trabajar con comunidades y grupos para abordar cuestiones vinculadas con la sostenibilidad, la preservación del medio ambiente y la equidad ambiental. Los profesionales en este campo buscan fomentar prácticas respetuosas con el medio ambiente y abogar por la justicia ambiental (Kisnerman, 2005).
- Área Empresarial: Su objetivo es mejorar el clima laboral, promover el compromiso y retener el talento, facilitando una la relación entre los empleados y la empresa. Para alcanzar este propósito, el trabajador social emplea técnicas y métodos propios de su profesión dentro del contexto organizacional (Daza, 2003).

2.1.2 Área de intervención del ejercicio profesional:

El trabajo social empresarial esta conceptualizados como una acción organizada, con el fin de apoyar a la adaptación recíproca entre el colaborador y la empresa. Para poder lograr esto, el profesional emplea técnicas y métodos que ayudan a detectar, analizar y resolver los conflictos que puedan aparecer en el adecuamiento del colaborador en la compañía.

Asimismo, la proyección que se tiene del trabajador social ha evolucionado y recuperado la relevancia debida; ya que estos comprenden de manera distinta el liderazgo y la gestión del talento humano. Por ello, el objetivo del profesional social en la entidad es prever problemas y contribuir en el progreso de los vínculos interpersonales entre los trabajadores (Unir, 2022).

Función General:

Dentro de la empresa, la Trabajadora Social empleará técnicas y metodologías de investigación para analizar, dirigir, evaluar y gestionar recursos con el fin de mejorar el clima y bienestar. Su enfoque se centra en identificar las causas de los fenómenos sociales, implementando programas y actividades correspondientes.

2.1.3 Funciones Específicas:

- Programar con los distintos proveedores y medico ocupacional la implementación de campañas orientadas a prevenir enfermedades de acuerdo a los Diagnósticos presentados en los descansos médicos con mayor porcentaje.
- Organizar e implementar actividades mensuales de bienestar, recreación, educación para todos los colaboradores en forma mensual.
- Coordinar reuniones e incluir socios estratégicos para la firma de convenios corporativos en diferentes rubros.
- Coordinar con el área de comunicaciones lo relacionado a la difusión de los beneficios, convenios corporativos y actividades mediante el Gantt, Brief y Flyer.
- Auditar mensualmente los descansos medicos de los colaboradores en coordinación con otras áreas para identificar la presentación de descansos medicos adulterados.
- Acompañamiento al Essalud y seguimiento a los casos por Accidente de Trabajo hasta culminar la atención.
- Visitas domiciliarias a los colaboradores con descansos medicos prolongados.
- Identificar a los colaboradores con enfermedades de Diagnostico reservado.
- Implementar, gestionar y actualizar la Base de riesgo ante situaciones atípicas como pandemia y desastres naturales.
- Intervenir con los jefes de cada área para los permisos de salud, citas y problemas familiares.

2.2 Marco teórico de variables:

2.2.1 Variable 1: Intervención del trabajo social

La actividad de intervención en trabajo social se caracteriza como una labor organizada realizada por profesionales en este campo, orientada hacia individuos, grupos y comunidades. Su objetivo principal es enfrentar los obstáculos que dificultan el crecimiento

personal y en la comunidad. Esta intervención se basa en los principios epistemológicos, metodológicos y éticos, adoptando una perspectiva global, plural y de calidad (Barranco, 2009).

Asimismo, Sánchez (2020) refiere que las acciones de intervención y procesos que los profesionales del trabajo social llevan a cabo para ayudar a personas, grupos, familias y comunidades a superar desafíos, mejorar su bienestar y promover un cambio positivo en sus vidas. Para ello emplea teorías, métodos y habilidades específicas que permitirán abordar diversas problemáticas sociales.

Por otro lado, Mora indica que la intervención del trabajo social puede tener lugar en una variedad de entornos, como servicios sociales, salud mental, escuelas, hospitales, organizaciones comunitarias y más. La naturaleza de la intervención varía según la población atendida y los problemas específicos abordados (1982).

García (2006) nos menciona algunos aspectos clave de la intervención como:

Evaluación: Los trabajadores sociales realizan evaluaciones exhaustivas para comprender las necesidades, fortalezas, debilidades y recursos disponibles de las personas o grupos con los que trabajan. Esta evaluación ayuda a identificar los problemas principales y a diseñar estrategias de intervención efectivas.

Planificación: Con base en la evaluación, se desarrolla un plan de intervención. Este plan puede incluir metas y objetivos específicos, así como estrategias y actividades concretas para abordar los problemas identificados.

Implementación: El profesional social implementa el plan de intervención, trabajando directamente con los individuos, familias o grupos. Esto puede involucrar sesiones de asesoramiento, coordinación de servicios, facilitación de grupos de apoyo, entre otras actividades.

Empoderamiento: Siendo un principio fundamental dentro del trabajo social, los profesionales sociales buscan fortalecer a las personas y comunidades para ser autosuficientes y superen barreras que enfrentan en la vida.

Abogacía: Los trabajadores sociales a menudo actúan como defensores de las personas marginadas o vulnerables, abogando por sus derechos y trabajando para cambiar políticas y prácticas sociales que contribuyen a la injusticia.

Evaluación continua: A medida que avanza la intervención, los trabajadores sociales evalúan continuamente el progreso hacia los objetivos establecidos. Se pueden realizar ajustes en el plan de intervención según sea necesario.

Reflexión: Los trabajadores sociales también participan en la reflexión crítica sobre su práctica, considerando cómo sus propias creencias y valores pueden influir en su trabajo y buscando maneras de mejorar y aprender continuamente.

2.2.2 Variable 2: Bienestar Social

La OMS (2010), la define como la etapa en la cual la persona puede desarrollar sus destrezas y enfrentarse a las causas que pueden afectarla. Se destaca que un entorno laboral saludable facilita la cooperación entre colaboradores y gerentes en procesos de mejora continua, promoviendo y preservando tanto la salud física como mental.

Por otro parte, Navarro menciona que, el bienestar social es un concepto holístico que aborda múltiples dimensiones de la vida humana. Es así que, sus políticas y prácticas están orientadas a fomentar un mayor bienestar social teniendo como objetivo mejoras en diversas situaciones de vida personal y social más justas e inclusivas. (2006).

Asimismo, García (2021) refiere que el bienestar social está directamente relacionado con la productividad de los trabajadores en una empresa; donde la participación en actividades de crecimiento profesional, la formación de habilidades y fortalecimiento de capacidades laborales garantice un desempeño sólido. Esto contribuye a la creación de un ambiente agradable donde los colaboradores se sienten incluidos. Es por ello que, contar con un óptimo bienestar social no solo mejora el ambiente laboral, sino que también genera beneficios para la empresa y sus empleados tales como:

- El talento humano deja de ser rotativo
- Las diferentes áreas de trabajo se sienten más comprometidas y productivas
- Mejora las relaciones personales y ambiente laboral

- Disminuye el estrés y el absentismo



CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional

En la actualidad, el trabajador social es una parte fundamental de las empresas; ya que, estos intervienen, estudiando y analizando el clima laboral y el bienestar social detectando problemas que van a incidir en el rendimiento del colaborador, afectando el funcionamiento de la empresa. Es por ello, que se realiza estudios que coadyuvan a identificar e interpretar las causas que ocasiona la insatisfacción del personal dentro de la empresa.

Asimismo, la intervención que realice la trabajadora social tendrá como propósito contribuir con la satisfacción a través de programas laborales, beneficio y actividades que realizara involucrando a sus familias, promoviendo el cambio y desarrollo personal.

3.1.2 Antecedentes Internacionales

Respecto al ámbito internacional, en la metrópoli de Luján – Argentina, Acuña realizó un estudio que buscó observar los métodos de intervención que tiene el profesional social y la manera en que las construyen e implementan desde el enfoque de los derechos humanos. Este análisis concluyó que, gracias a la mediación del trabajador social se lograba identificar los déficits en el programa “Autonomía Joven” que tenía como fin hacer un acompañamiento a los jóvenes vulnerables de la localidad; con este proyecto se consiguió generar acceso y practica de los derechos culturales, sociales y económicos (2021).

Asimismo, en la localidad de San Pedro – Argentina se realizó una tesis acerca de los trabajadores sociales de la Escuela Secundaria Superior N° 8 “Mariano Moreno”. El fin de la investigación fue conocer las estrategias de intervención y como esta afecta al equipo de orientación escolar. El cual, llego a la conclusión que las estrategias del profesional social están enfocadas en la promoción, prevención y asistencia del alumnado, y sus familiares. Estos métodos se presentaban en dos etapas el diagnostico (la problemática) y la intervención (ejecución de proyectos), los cuales brindaron un apoyo significativo (Parente, 2021).

Además, Toya (2020) realizó un estudio en Luján – Argentina, el cual se enfocó en conocer las posibilidades y limitaciones que tiene la profesion social en el Servicio Local de Promoción y Protección de los Derechos. Esta investigación descubrió que, la autonomía del trabajador social es relativa; ya que va a depender de las limitantes del sistema político que se encuentre gobernando. Es decir que, este profesional se encuentra entre la disyuntiva constante de lo que puede hacer y lo que debe hacer.

También, la investigación realizada por Ocampo (2019) en la localidad de Viedma – Argentina, se enfocó en identificar las características indispensables de la intervención del trabajador social desde las políticas sociales propuestas por el gobierno. Este estudio resolvió que, los profesionales sociales combinaban los aspectos sociales ligados los recursos monetarios con los aspectos asistenciales ligados a los procesos de autonomía del individuo. Es decir que, estos profesionales se encontraban en la implementación de espacios de intercambio verbal donde se pueda fomentar el fortalecimiento de entidad e integridad familiar.

Por otra parte, Baloy (2018) investigo a cerca de como las políticas sociales ecuatorianas pueden repercutir en la intervención del profesional social, con respecto al desarrollo de los individuos con discapacidad. Asimismo, buscó conocer cuáles eran las políticas sociales que salvaguardan la integración de los individuos discapacitados en el área pública y privada. Llegando a la conclusión que, el trabajador social fundamenta su intervención en los métodos, modelos y teorías para posterior estudiar y comprender los nuevos contextos sociales para una mejor visión de inclusión, contextualizándose en las políticas sociales brindadas por el gobierno.

Al mismo tiempo, Murrillo baso su estudio en, identificar como el estado prioriza la custodia de los derechos en las personas de la tercera edad y con ello las estrategias que tiene el trabajador social respecto a la vulneración de los derechos. Por lo cual, se llegó a la conclusión que el profesional social reconoce el problema, a través de la observación, la entrevista y la visita domiciliaria; la que le permite un mejor asesoramiento, generando una ficha, informe y expediente social del adulto mayor. Para posterior a ello, implementar con las familias talleres de prevención con actividades de reeducación y concientización (2018).

Además, en la comunidad de Arenillas – Ecuador se realizó una investigación que buscaba examinar el estilo de intervención del trabajador social frente a las familias que presentaban conflictos por migración en sus integrantes; asimismo, conocer las posibles soluciones que brindara el profesional social como un mediador dentro del núcleo familiar. Teniendo en consideración esta problemática, se logró observar que el trabajador social realiza un rol fundamental como mediador en los conflictos que presentan las familias de migrantes, generando un progreso, devolviéndoles el respeto, los valores y la unión al núcleo familiar (Pinza, 2018).

Por otro lado, Chamba (2018) realizó un estudio enfocado en conocer la situación discriminatoria que viven los penitenciarios y su precario sistema de reinserción social. Esta investigación halló un limitante sistema penitenciario, ya que presentaba falta de personal especializado en trabajo social que ayude en la reincorporación de los mismos reos, la mejora de las redes sociales de apoyo (familiares) y libre prejuicio de la comunidad.

Mientras tanto, en Medellín – Colombia se realizó una investigación que buscó entender el proceso de la intervención profesional frente a las personas con Trauma Raquimedular atendidas por fundaciones entre los años 1991 al 2012 y sus consecuencias psicológicas posteriores a dicho proceso. Es así que, se llegó a la conclusión de que el trabajador social ejecuta procesos de intervención basándose en la persona como principal agente, posterior a ello su entorno personal; considerando las repercusiones familiares, sus relaciones interpersonales y el entorno social, es así que pueden dar un acompañamiento integral al individuo porque previo se realizaron diversos estudios para darle una intervención personalizada (Urrea, García y Gómez, 2018).

Para finalizar, Cabanillas y Zambrano (2018) realizaron un estudio en la ciudad de Guayaquil – Ecuador para conocer los puntos de vista que tiene el sector educativo sobre la intervención del trabajador social. Se llegó a la conclusión que, existen trabas en el profesional social para identificar cuales son sus funciones en el Departamento de Consejería Estudiantil, así como, la percepción que tiene el psicólogo sobre su trabajo. Por otro lado, se halló que el trabajador social presenta un desinterés en intervenir en los proyectos socio-educativos que se generan en la institución argumentando que estos ya estaban antes de su gestión o que no tienen los suficientes recursos.

3.1.3 Antecedentes Nacionales

Con respecto a las investigaciones previas nacionales, Huertas (2023) menciona que el trabajador social tiene como objetivo atender los requerimientos de los colaboradores, interviniendo en las áreas de la psicología, salud y social. Cumpliendo un rol importante ya que le permite gestionar el bienestar social por medio de los programas, actividades y beneficios que se promueve dentro de la empresa para las diferentes áreas, escuchando sus necesidades y las problemáticas que se atraviesan en el entorno profesional brindándoles alternativas para su solución.

Asimismo, Cayetano en su estudio realizado al Banco de Crédito del Perú (BCP), se propuso dar a conocer la experiencia que tuvieron 2000 trabajadores con relación a la intervención del trabajador social. Por lo cual, se descubrió que el profesional social brindo acompañamiento, soporte y atención a los colaboradores en época de pandemia. Asimismo, se concluyó que se generó un alto índice de bienestar dentro del personal. Por otro lado, se puso en funcionamiento el programa “Contigo Emprendedor” que predispuso a los colaboradores a realizar voluntariado, brindo beneficio en el desarrollo profesional de jóvenes y ayudo al crecimiento de pequeños emprendedores (2022).

Blas, (2022) indica que en toda institución o empresa es el trabajador quien cumple un rol importante ya que gracias al desarrollo de sus habilidades y funciones esto le permitirá cumplir con las metas trazadas por la institución, logrando que todos los colaboradores de todas las áreas trabajen en equipo. Su estudio se enfocó en la intervención del bienestar social en la población de la Universidad Nacional de Música, presentando las problemáticas que se daban en la institución y acciones que realizo para mejorarlas empleando técnicas de intervención profesional que le permitirían identificar aquellas situaciones laborales que ocasionaban los conflictos, la insatisfacción y el bajo desempeño del colaborador.

Al mismo tiempo, Hernández enfocó su investigación en la descripción del trabajo social y su desarrollo profesional en el campo de bienestar social, teniendo como meta establecer mejores en las condiciones laborales, para ello fomento la creación de programas con el objetivo de permitir que el trabajador sea capaz de mostrar su crecimiento profesional y personal. Indica también que el profesional del trabajo social debe conocer la cultura organizacional, reglamentos, políticas y los factores socioculturales de la empresa para así poder desarrollar procesos que tengan gran impacto para la empresa, así como también para el trabajador (2022).

Mientras tanto, Loayza y Ore (2022) investigaron como la intervención del profesional social influye en la satisfacción laboral y el bienestar social de los colaboradores de la empresa Líder Grupo Constructor – Proyecto Mambo. Concluyendo que, mientras el trabajador social intervenga más, el personal tendrá una mejor satisfacción con respecto a su ambiente laboral. Es así que se determinó que los programas implementados impactan de forma positiva en los trabajadores, tales como proyectos educativos, recreativos y de salud.

Por otro lado, la investigación realizada por Mayorga (2021) a la empresa minera ASC OUTSDURCING en Trujillo, tuvo como objetivo dar a conocer los errores, destrezas, orientaciones, competencias y experiencias del profesional social. Asimismo, demostrar los retos y desgaste laboral que desafió el trabajador social en el campo de investigación, frente a una colapso médico y crisis de recursos a raíz de la pandemia. Este estudio concluyó que, la propuesta “Salario emocional” ayudo a la rentabilidad de los colaboradores, así como, al reconocimiento individual. De igual forma, la iniciativa “Vuelve sano y seguro a casa” ayudo a generar una conexión emocional del colaborador con sus familiares; este plan ayudo a que se comprendiera la importancia del uso de los implementos de seguridad (EPPS) siendo responsables de cumplir los protocolos de bioseguridad e higiene.

En el estudio realizado por Yupanqui, se buscó entender el alcance que tiene el trabajador social en el campo de bienestar social, la evolución institucional, determinar la función diaria de su práctica y su formación profesional. Por lo cual, se concluyó que el profesional social generó un desarrollo positivo en el ambiente laboral de la empresa Manpower Group; indicando que, a mayor índice de satisfacción del colaborador, es mayor su desempeño laboral (2021).

De igual forma, en el estudio realizado por Almeida (2021) a la empresa Pardos Chicken se buscó incrementar la competencia laboral, forjando líderes a través de las capacitaciones y reforzando las habilidades sociales y satisfacción de los colaboradores. Lo que dio como respuesta que, la intervención del profesional social estaba enfocada en los derechos laborales, generando como principio empresarial al ser humano sobre el capital.

Flores (2021) realizó su investigación en el Hospital de emergencias pediátricas – MINSA; el cual se enfocó en brindar a los colaboradores apoyo social, seguros y promocionar actividades preventivas. Con este objetivo, se generó el programa “Animo socio”, el cual ayudo a optimar el clima laboral que tenían los trabajadores a raíz de la pandemia.

Para finalizar, Escobar (2018) realizó su estudio en la empresa CIA Minera Volcán, el cual buscaba identificar la manera en que el trabajador social intervenía con los colaboradores. Este análisis, determino que el profesional social realizaba un papel relevante dentro de la Minera ya que este se encarga de atender los casos sociales, gestionar los seguros, administrar los convenios e inspeccionar; estas actividades están normadas por las cuales

son avaladas para su intervención. Asimismo, se identificó que el trabajador social favorece en el crecimiento personal y social del colaborador.

3.1.4 Método de intervención profesional:

- Acción, para Ander-Egg(1984) esta palabra está relacionada al bienestar social individual y colectivo que tiene por finalidad mantener, mejorar o transformar una situación, es por ello que como primera acción fomentamos la participación de los colaboradores en los diferentes programas, beneficios y actividades que la empresa promueve con el propósito de generar el bienestar social de todos nuestros talentos, es así que a inicios del 2023 se diseña e implementa nuestro Programa de Beneficios “Konectados” Contigo” , dando a conocer los beneficios que corresponden por ley, promocionando beneficios creados por Konecta, generando lazos de cooperación con entidades externas en diferentes categorías de convenios corporativos y creando actividades mensuales con el objetivo de generar la participación, fidelización, compromiso e identificación de cada uno de nuestros colaboradores/as con nuestra empresa.
- Metodologías, en el estudio de “Técnicas e instrumentos de investigación para la intervención metodológica para trabajo social”, Reyna y Alonso (2017) analizan la importancia del enfoque de las Metodologías de investigación, donde el planteamiento de problemas y preguntas construyen instrumentos de investigación, donde se aborda, conoce e interviene el objeto de estudio para buscar una satisfacción ante las necesidades. A través de la intervención que realizo, se aplica como metodología la creación de comunidades para grupos específicos que nos sirven como Focus Group para recabar información que nos permitirá conocer a nuestra población y generar acciones para disminuir las problemáticas que se presentan en cada una de ellas; otra metodología que se aplica luego de nuestras actividades mensuales son las encuestas de satisfacción del tema que se ha desarrollado y así conocer la importancia y relevancia, el cual nos permitirá seguir trabajando en ellas o modificarlas para una mayor satisfacción.
- Procedimientos: se da conocer mediante un Gantt de actividades los planes de acción mensuales que se originan en base a nuestro programa de beneficios “ Konectados Kontigo” los cuales se promueven mediante los distintos canales de difusión que contamos dentro de la organización tales como Correos Corporativos, Whatsapp

conformados por Supervisores, Coordinadores, Responsables y Líderes de cada cuenta, el Club Konecta, la Plataforma Didactika y Publicitar en la atención presencial en las oficinas de ACI y TV ubicadas en todas las plataformas de cada sede.

Método Básico de Intervención

Colomer (1979) menciona que el método básico sirve como juicio interpretativo que realiza el trabajador social para establecer la intervención que deberá realizar a causa de los problemas y conflictos que se presentan.

Teorización

Investigación

Al momento de realizar la indagación, los trabajadores sociales emplearán diversas técnicas y niveles de investigación que le permitirá analizar y comprender los problemas sociales, asimismo le permitirá poder trabajar en el modelo de intervención que le ayudara a contribuir en el bienestar de su población.

Ander-Egg (2011) refiere que la investigación es el proceso sistemático y organizado en donde se busca conocer los elementos que influyen en un problema.

En su libro “Nociones básicas para la investigación social” nos indica que la investigación se dio inicio cuando el ser humano se enfrentó con dificultades y frente a ello inició con cuestionamientos sobre el porqué, cómo y para qué. Permitiéndose preguntar, indagar sobre algún aspecto de la realidad, de acuerdo aquello se afirma que una “Situación Problema” da comienzo a una investigación enfocada en revelar lo que no se conoce y nos atrae dentro de un marco o problema determinado.

Los niveles de investigación para Ander-Egg son:

- Exploratorio: Es el primer trato directo con la realidad del caso, grupo o comunidad y utiliza las herramientas como la observación y entrevistas.
- Descriptivo: Este nivel nos permite explicar los fenómenos y las características de los acontecimientos sociales tanto a nivel individual como grupal.

- Explicativo: Se enfoca hacia un fenómeno social o las causas de un problema que se manifiesta en una realidad social específica

Diagnostico

Para Aguilar y Ander-Egg (2001) el diagnostico no solo precisa el “Que pasa” sino también se realiza con el propósito de saber “Que hacer” ante un problema que se da al momento de una intervención.

El diagnóstico social es una técnica de sistematización y elaboración de investigación que permitirá identificar y percibir las necesidades, y problemas que se dan de un contexto determinado, también implica conocer cuáles son los problemas, el por qué y el entorno que condiciona la situación; de manera que, se reconozca los medios disponibles para dar solución al acontecimiento.

Planificación

Ander-Egg (1993) indicó que, planificar es usar los procedimientos con el objetivo de realizar un impacto alcanzando objetivos y metas teniendo en cuenta los medios y recursos don escasos.

Una vez realizado el diagnostico de una realidad, la planificación también permitirá responder lo siguiente:

- Por qué: se realizará las actividades y fundamentar el programa dando razones y argumentos lógicos que justifiquen la realización del mismo, también permitirá explicar la prioridad, urgencia del programa a realizar y justificar porque sería la solución más idónea para resolver el problema observado.
- Para qué: se realizará y los objetivos del programa
- A quiénes: van a estar dirigida las actividades del programa y quienes serán los beneficiarios
- Como: se logrará los objetivos y si se dará a través de las actividades, tarea y técnicas.
- Cuando: según el calendario anual de actividades.
- Dónde: lugar donde se realizará la intervención.
- Con que: son los recursos financieros, materiales, logísticos y humanos.
- Quién: responsables de cada tarea y actividad (Bienestar Social y Recursos Humano

Ejecución

Fernández y Ponce (2012) indican que, esta fase es importante ya que le permitirá al trabajador social poner en práctica lo que detallo en la planificación, durante esta fase se presentaran dificultades las cuales deben ser enfrentadas con la tomas de decisiones estratégicas que le permitirán cumplir con los objetivos planteados; para ello el trabajador social también deberá establecer relaciones intrapersonales con los colaboradores y altos mandos, teniendo que ser un buen comunicador lo que le permitirá manejar con eficacia y fluidez la información.

Evaluación

La evaluación es una investigación que le permitirá al trabajador social obtener, identificar y proporcionar de manera fiable información y datos de la ejecución del programa realizado (Aguilar y Ander-Egg, 2001).

Es decir, con la evaluación se puede saber cuáles fueron los logros, obstáculos y limitaciones que se presentaron al momento de la ejecución del programa o actividad; también saber cuales son las acciones correctivas en las que se debe enfocar para reestructurar la intervención.

Aplicación

Investigación

Konecta es una organización de 20 mil colaboradores, durante mi experiencia laboral he podido intervenir en diferentes situaciones críticas que se han presentado, brindándoles orientación, soporte y acompañamiento ante las problemáticas que pueda presentarse con cada uno de ellos.

Durante el presente año 2023, se han presentado un gran porcentaje de colaboradores con enfermedades crónicas; por lo cual, se ha realizado la intervención tanto con el colaborador como con su familia desde el inicio de su incapacidad realizando el acompañamiento con las visitas hospitalarias y domiciliarias. Cabe recalcar que cada caso es diferente pero siempre se tiene como objetivo cuidar su vínculo laboral y bienestar social para que pueda volver recuperado al lado de su familia y su trabajo.

Diagnostico

La organización está conformada por colaboradores de 18 a 50 años de diferentes entornos sociales ubicados en nuestras 9 sedes de Lima y Provincia.

De acuerdo a los indicadores se visualiza un alto porcentaje de rotación y absentismo a causa de diferentes situaciones que influyen en el ambito familiar, económico, laboral y social de cada colaborador.

Estas situaciones generan una serie de factores como:

- Alto porcentaje de descansos médicos prolongados por enfermedad crónicas, respiratorias, traumatológicas y accidentes de tránsito.
- Renuncias a causa de inconvenientes familiares y personales como (Gestantes sin vínculo laboral en el mes de concepción, familiares en estado grave o terminal, situaciones que requieres acompañamiento hacia sus familiares directos)
- Crecimiento profesional
- Clima laboral (Estrés)
- Situaciones económicas
- Alto índice de subsidios por incapacidad temporal y maternidad

Es por ello que, a inicios del 2023 se implementó el programa “Konectados Kontigo” que tiene como finalidad brindar información de los beneficios por ley, la creación de beneficios por parte de Konecta, la implementar una cartera de socios estratégicos para obtener convenios con descuentos y generar actividades mensuales recreativas e informativas para todos/as los/as trabajadores/as y entorno familiar.

Planificación

Desde el área de Bienestar Social se desarrolló de acuerdo al Efemerides las siguientes actividades mensuales:

- Enero: Dia Mundial contra la depresión (Programa a tu lado)

- Febrero: Baby Konecta
- Marzo: Día de la Mujer
- Abril: Comunidad Maskoteando
- Mayo: Día de la Madre
- Junio: Día del Padre
- Julio: Fiestas Patrias
- Agosto: Día del niño
- Setiembre: Baila Konecta
- Octubre: Baby Konecta
- Noviembre: Konecta Segundo Hogar
- Diciembre: Navidad Konecta

Ejecución

Todas las actividades que se han realizado dentro del programa “Konectados Kontigo” se han desarrollado a través de talleres informativos de beneficios, charlas virtuales en temas relacionados a salud, finanzas, psicología entre otros como visitas de los colaboradores y su familia a las sedes, conversatorios virtuales y presenciales dirigidos a todos los trabajadores.

Evaluación

Durante este año con el desarrollo del Programa “Konectados Kontigo” se han logrado obtener los siguientes resultados:

- Conocimiento de derechos y beneficios laborales
- Hacer partícipe a nuestros colaboradores en los diferentes programas sociales que se realizan
- Mayor nivel de satisfacción con los beneficios brindados por la organización.

- Se aumento el nivel de permanencia de nuestros colaboradores de riesgo (gestantes y lactantes)
- Mejora de calidad de vida con los prestamos brindados
- Se observo mayor productividad y fidelización de los colaboradores de Konecta.
- Satisfacción de los colaboradores con la intervención personalizada que brinda el área de bienestar social.
- Concientización de los colaboradores que se encuentran en subsidio y licencia materna con la presentación oportuna de los documentos requeridos.

3.1.5 Modelos de intervención

En el transcurso de la historia se han generado diferentes paradigmas de intervención, debido a que cada situación y contexto es diverso, por ello cada modelo de intervención me permitirá analizar los hechos y problemas sociales de diferentes formas para su intervención profesional.

Los modelos más frecuentes para la intervención profesional del trabajo social son los siguientes:

Modelo de Crisis

Swanson y Carbon (1998) indican que este modelo de intervención está dirigido en apoyar al individuo, familia o grupo que se encuentran en estado de crisis, para que así logren superar sus problemas y con ello restaurar su estabilidad emocional mediante sus propios recursos.

Modelo Psicodinámico

Viscarret Garro (2007) menciona que este modelo de intervención apporto conocimiento al trabajo social acerca del comportamiento interpersonal, intrapsíquico y psicológicos de la persona, enfocándose en mejorar la situación que ocasionaron estos traumas por los diferentes conflictos vividos.

Modelo Sistemático

Para Viscarret Garro (2007) este modelo aporta una técnica que permite identificar, analizar y diseñar destrezas para la intervención ; reconociendo los patrones que generan el problema, además de tener como propósito mejorar la comunicación de los individuos y su entorno

Modelo ecológico

Barranco (2004) menciona que este modelo tiene como propósito la intervención con los individuos, las redes sociales y la naturaleza, teniendo como objetivo reforzar las fases de capacitación con los humanos, la calidad de vida, el desarrollo social y un medio ecológico sostenible.

Modelo Crítico

Viscarret Garro (2007) detalla que en el modelo crítico los usuarios no son responsables de las situaciones a la que se afrontan en el entorno personal y social, por ello se realizara una intervención donde el protagonista del cambio debe ser la persona.

Modelo de Tarea

Para Reid y Ramos (2002) esta intervención está enfocada en la solución de problemas a corto plazo, aplicando los procedimientos que permitirán resolver los problemas planteados por los usuarios, modelo que está encaminada a brindar una respuesta acertada enfocándose en cumplir los objetivos específicos.

3.1.6 Nivel de intervención

Intervención en Caso

Para Richmond (1922) esta intervención se da a nivel personal o familiar en una realidad concreta, mediante un proceso de apoyo planificado para lograr el bienestar del individuo brindándoles el apoyo, acompañamiento, asesoría y educación social en base a los derechos universales.

Intervención en Grupo

Según Ander-Egg (1984) la intervención en grupo se da mediante un conjunto de personas, enfocado a resaltar el crecimiento a nivel grupal y personal. También es importante mencionar que la trabajadora social que interviene con el grupo deberá conocer a la perfección técnicas grupales y tener habilidad de interactuar con los otros.

Intervención en Comunidad

Como indica Ander-Egg (2003) la intervención en la comunidad tiene como propósito primordial la promoción y movilización de medios para satisfacer las necesidades sociales y personales de los individuos; a través de la participación activa y democrática de la comunidad, se busca involucrar a la comunidad en la planificación, ejecución y evaluación de programas destinados a mejorar su bienestar.

3.1.7 Técnicas e instrumentos

Las técnicas

Según Fernández y Ponce (2012) son un conjunto de destrezas recursos y habilidades adquiridas mediante el estudio en la intervención del trabajador social permitiéndole obtener el resultado deseado, entre ellas tenemos las siguientes:

- La observación (la atención al detalle de cada caso)
- Focus Group
- Visita Hospitalaria y domiciliarias
- Conversatorios presenciales y virtuales
- -La entrevista

Los instrumentos

Para Ávila (2017) los instrumentos acompañados de las técnicas facilitaran una mejor intervención en los respectivos niveles, entre los más importantes tenemos los siguientes:

- El informe social
- Encuesta de Satisfacción

- La ficha social

3.1.8 Programa desarrollado en el ejercicio profesional

- **NOMBRE DEL PROGRAMA**

“Konectados Kontigo”

- **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El programa “Konectado Kontigo” tiene como finalidad desarrollar los valores de Konecta fomentando el bienestar de los/as colaboradores/as y su entorno familiar en cada uno de los programas desarrollados teniendo como base el compromiso, innovación, excelencia, integridad e inclusión ya que en Konecta no tenemos colaboradores/as tenemos proyectos de vida.

Durante este año las actividades que se han realizado nos han permitido fomentar un cambio en la organización por ende esto se ha visto reflejado en las mejoras de nuestro clima laboral, reducción de rotación de personal y los absentismos.

- **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

El objetivo es permitir la intervención de la trabajadora social en el desarrollo de las actividades propias del programa.

- **OBJETIVO GENERAL - OBJETIVO ESPECIFICO**

Permitir conciliar el mundo laboral, social, económico y familiar.

- **POBLACIÓN / SECTOR AL QUE SE ATENDIÓ**

Los beneficiados del proyecto “Konectados Kontigo” son para nuestros 20 mil colaboradores situados en las diferentes provincias y sedes de Lima.

- **TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA**

El proyecto se inició en enero del 2023 y culminará en diciembre del 2023.

- **MÉTODO DE INTERVENCIÓN**

El método aplicado durante mi experiencia profesional fue el básico, ya que es un proceso organizado, de conocimiento y que permite comprender la realidad del objeto de estudio mediante las fases de la intervención social: la investigación, el diagnóstico, la planeación, la ejecución y la evaluación.

- **MODELOS DE LA INTERVENCIÓN**

El que prevalece dentro del programa es el de tareas, ya que este tuvo una intervención a corto plazo, lo que permitió obtener resultados productivos y favorables al momento de la intervención de la trabajadora social.

- **NIVEL DE INTERVENCIÓN**

En nivel que se aplicó fue el de grupo; ya que, se da en conjunto con los colaboradores/as de la organización prevaleciendo el bienestar, satisfacción y desarrollo a nivel grupal y personal de nuestros proyectos de vidas.

- **RECURSOS**

Los recursos que se necesitaron al momento de la intervención están segmentados de la siguiente manera:

- Recursos Humanos: Charlas de los diferentes profesionales expertos de acuerdo a cada tema desarrollado en base al Efemerides.
- Recursos Físicos: Salas de break en cada sede, materiales de difusión como los volantes y flyers.
- Recursos Tecnológicos: para esta intervención se usó los equipos de la empresa, tales como laptops, celulares, proyectores, televisores, parlantes, micrófono, internet, impresora, correo corporativo y WhatsApp.

- **ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Todas las actividades desarrolladas dentro de la organización son difundidas por los distintos canales de atención como los correos corporativos, WhatsApp integrado por

los supervisores, coordinadores, responsables y líderes de cada cuenta, el club Konecta, la Plataforma Didactika y la difusión a través de flyers en las oficinas de ACI y televisores ubicados en todas las plataformas de cada sede.

Categoría familiar

- **Baby K:** Actividad virtual realizada tres veces al año y va dirigida a colaboradores/as gestantes y lactantes como a las parejas de nuestros colaboradores que cumplen la misma condición, donde médicos especializados brindan charlas sobre el cuidado del recién nacido, derechos y beneficios de las madres gestantes y lactantes.

Al culminar esta actividad se realizan sorteos para las asistentes.

- **Konecta Segundo Hogar:** Práctica innovadora que permite a los familiares de los colaboradores/as conocer nuestro centro de trabajo, con el fin de generar cercanía, conocer la cultura Konecta, sus espacios, su gente y su historia.

Durante la actividad se realiza un *coffee break* y sorteo para los asistentes.

- **Vacaciones Útiles Divertidas:** Actividad que se desarrolla de manera virtual y va dirigida a los hijos/as de nuestros colaboradores/as donde se le permite, demostrar sus actividades en los diferentes talleres que se preparan según las categorías de edades.

Al culminar esta actividad se realizan sorteos de entradas al Coney Park.

- **Mi Tarjeta Navideña:** Actividades dirigida para los hijos/as de los colaboradores donde demuestran su talento con el dibujo y la pintura, desarrollando tarjetas navideñas para que estas sean difundidas por nuestras plataformas digitales.

Al culminar esta actividad se realiza el sorteo de 30 *Gift Card* de S/ 100 soles.

Categoría emocional

- **Programa a tu lado:** Asesoramiento psicológico orientado a nuestros colaboradores/as a fin de que reconozcan y enfrenten situaciones que interfieren su bienestar emocional, para este beneficio está habilitado el canal de WhatsApp.
- **Consultorio Jurídico Gratuito:** Esta creado para dar orientación a los colaboradores sobre caso de violencia y prevención del mismo.

Los canales habilitados para este programa son el correo electrónico y la línea de WhatsApp.

- **Licencia Humanitaria:** Licencia especialmente diseñada para acompañar a nuestro colaborador/a en el proceso de enfermedades terminales y que además pertenezcan a poblaciones vulnerables y/o comunidades en riesgo de exclusión.

Esta licencia es evaluada por la trabajadora social quien realizara la visita hospitalaria o domiciliaria y emitirá el informe social que determinara la aprobación de dicha licencia.

Categoría financiera

- **Préstamos Personales:** Beneficio para colaboradores/as con más de 6 meses de antigüedad, para casos excepcionales de salud, estudios y mejora de calidad vida.

Estas solicitudes son escaladas al correo de bienestar social para su evaluación con las áreas en conjunto (Bienestar social y Administración)

- **Credicole:** Beneficio otorgado a todos los colaboradores/as con el fin de aliviar los gastos que conllevan el inicio de las clases escolares.

Estas solicitudes son escaladas al correo de bienestar social para su evaluación con las áreas en conjunto (Bienestar social y Administración), debido a que los descuentos se realizan en cómodas cuotas, logrando un alcance positivo.

- **Credijuguete:** beneficio otorgado a todos los colaboradores/as con el fin de aliviar los gastos que conllevan las fiestas navideñas.

Estas solicitudes son escaladas al correo de bienestar social para su evaluación con las áreas en conjunto (Bienestar social y Administración), debido a que los descuentos se realizan en cómodas cuotas, logrando un alcance positivo

Categoría profesional

- **Línea de carrera:** En Konecta tenemos oportunidades para todos/as en las distintas áreas que conforman la compañía, es por ello que se generan búsquedas transversales dando oportunidad en primer lugar a nuestros talentos internos.
- **Escuela de líderes:** Es un plan de formación que está dirigido a nuestros/as colaboradores/as que asumirán el puesto de líderes dentro de la organización, este plan permite potenciar sus conocimientos que se requiere en dicho puesto.
- **Curso “herramientas para la vida”:** Es un curso creado por Michael Roach escritor del libro el cortador de diamantes, este curso inspira a conocer la filosofía que inspiró a los grandes líderes del mundo, dentro de este curso se recibirá enseñanzas sobre la libertad financiera, relaciones personales, buena salud y una mente feliz.

Categoría entretenimiento

- **Kopa Konecta:** Actividad corporativa realizada una vez al año en Lima donde se generan espacios de integración, no solo se reúnen los colaboradores sino también sus familiares, se cuenta con premios en efectivo y diversión asegurada.
- **Yo soy Konecta:** Programa que incentiva a nuestros colaboradores a demostrar su talento en la imitación de canto, para la evaluación de este concurso se cuenta con jurados reconocidos por el medio artístico, contamos con premios en efectivo por diferente puesto.
- **Baila Konecta:** Programa que incentiva a nuestros colaboradores a demostrar su talento en el baile, para la evaluación de este concurso se cuenta con jurados reconocidos por el medio artístico, contamos con premios en efectivo por diferente puesto.
- **Comunidad Maskoteando:** Esta comunidad fue creada y está conformado por nuestros colaboradores amantes de las mascotas, con el objetivo de incentivar la adopción responsable y ayuda a diferentes albergues.

- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE TALLERES Y ACTIVIDADES DEL AREA DE BIENESTAR SOCIAL - KONECTA PERU													
ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	RESPONSABLES
VAKACIONES UTILES DIVERTIDAS													Trabajadoras Sociales ACI
BABY K													
LA VOZ KONECTA													
COMUNIDAD MASKOTEANDO													
DIA DE LA MADRE Y DEL TRABAJADOR													
DIA DEL PADRE													
FIESTAS PATRIAS													
CHARLAS													
BAILA KONECTA													
HALOWEEN													
COPA KONECTA													
NAVIDAD DEL NIÑO K													

Figura 4. Cronograma del área de bienestar social – Fuente propia.



CAPITULO IV

4.1 Logros obtenidos

El Trabajador Social en el área de bienestar social ha permitido junto a otras áreas mejorar las condiciones laborales. Konecta promueve estos beneficios a todos sus talentos para que puedan seguir creciendo profesionalmente dentro de la organización y promocionando también la participación de sus familias en las diferentes actividades que se realiza.

4.2 Conclusiones

Primera: Se identificó que el objetivo de la empresa Konecta es brindar herramientas necesarias que permitirán a los colaboradores ser los actores de su propio crecimiento profesional, laboral, económico para la mejora de su bienestar.

Segunda: Durante mi experiencia como trabajadora social, puedo mencionar que la empresa está enfocada al propósito de mejorar las condiciones laborales donde lo más importante es desarrollar un ambiente de trabajo íntegro y de crecimiento profesional; por ello a través del programa “Konectados Contigo” identifiqué a nuestra población para llevar a cabo nuestra intervención.

Tercera: El trabajador social, haciendo uso de sus habilidades profesionales y éticas, desempeña el papel de mediador entre la corporación y los colaboradores. Por ende, es crucial que tenga un conocimiento profundo de la población, incluyendo sus factores socioculturales y la cultura organizacional. Esto me permite implementar y facilitar procesos de bienestar y desarrollo que tengan un impacto gradual y positivo dentro de la empresa.

Cuarta: Se concluye que siempre se debe mantener una actitud abierta al cambio y el trabajo en equipo para fortalecer el bienestar constante de cada uno de nuestros talentos ya que en nuestro trabajo diario nos enfrentamos a diversos casos y realidades, cada uno de los cuales requerirá una gestión y solución única. La flexibilidad y la capacidad de colaboración son elementos esenciales para abordar eficazmente los desafíos variados que surgen en el ámbito del Bienestar Social.

4.3 Recomendaciones

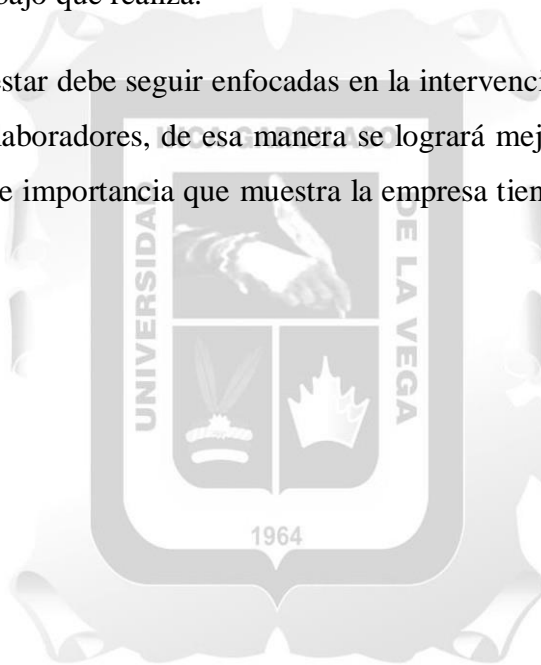
Estas son algunas sugerencias para una mejora continua en el área:

Primero: El profesional de trabajo social deberá estar actualizado con las nuevas metodologías que pueda adquirir, los cuales le ayudaran a tener un perfil más crítico e investigativo para saber cómo intervenir ante las distintas situaciones que puedan presentarse dentro y fuera de la empresa.

Segundo: El trabajador social deberá tener la capacidad de poder intervenir ante una problemática, presentando mejoras como programas, beneficios y actividades que puedan solucionar esa situación.

Tercero: El profesional social deberá hacer partícipe a los altos mandos en las actividades promocionadas dentro de la empresa para que su equipo de trabajo se sienta comprometida e identificado con el trabajo que realiza.

Cuarto: El área de bienestar debe seguir enfocadas en la intervención donde se debe incluir a las familias de los colaboradores, de esa manera se logrará mejorar la calidad de vida a través de la motivación e importancia que muestra la empresa tiene con nuestros proyectos de vida.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M. (2021). *Intervención profesionales de los Trabajadores sociales en el marco del programa Autonomía Joven, en un hogar en el municipio de Chivilcoy en el año 020-2021* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Luján, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://ri.unlu.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/rediunlu/1406/05%20-%20ACUÑA%2c%20MARIA%20CAMILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, M. y Ander-Egg, E. (2001). *Diagnóstico social. Conceptos y metodología*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/46751536.pdf>
- Almeida, J. (2021). *Intervención el trabajador social en el área de bienestar social de la empresa Pardos Chicken* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6264/TSP%20Almeida.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ander-Egg, E. (1993). *La planificación Educativa. Conceptos, métodos, estrategias y Técnicas para Educadores*.
- Ander-Egg, E. (1995). *Introducción a la planificación*. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf>
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprende a investigar. Nociones básicas para la investigación social*. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Avaya (2020). *Grupo Konecta*. Avaya. Recuperado de <https://www.avaya.com/es/success-stories/grupo-konecta/>
- Baloy, J. (2018). *Intervención del trabajador social con sociales en el desarrollo humano de las personas con discapacidad* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de

Machala, Machala, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12788/1/ECUACS-2018-TRS-00015.pdf>

Barranco, C. (diciembre 2004). La intervención en Trabajo social desde la calidad integrada. *Revista Alternativas. Cuaderno de Trabajo Social*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2375598>

Barreiro, L., Menéndez, F. y Reyes, M. (noviembre 2019). Trabajo social en salud: Funciones y protocolos de atención a usuarios en los servicios hospitalarios. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9075596>

Blas, K. (2022). *Intervención del trabajo social en el área de bienestar de la Universidad Nacional de Música* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6775/4.-TSP%20Blas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabanilla, K. (2018). *Percepciones sobre la intervención del Trabajo Social en el campo educativo: Estudio de cuatro experiencias de profesionales del Trabajo Social en las instituciones públicas de Guayaquil* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11686/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-90.pdf>

Cayetano, A. (2022). *Intervención del trabajo social en el área de bienestar social en tiempos de Covid-19 en la empresa Banco de crédito del Perú, en el año 2021* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6909/TRSUFICIENCIA_CAYETANO%20GASPAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chamba, R. (2018). *Plan de acción para la intervención del trabajador social en la reinserción de las personas privadas de la libertad* (tesis de pregrado).

Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13015/1/ECUACS-2018-TRS-DE00026.pdf>

Escobar, S. (2018). *Intervención del trabajo social en el área de bienestar social de la Compañía Minera Volcan-2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4796/Escobar%20Matamoros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, T. y Ponce, L. (2012). Trabajo Social individualizado: metodología de intervención. Recuperado de <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/03/3271.-Trabajo-Social-individualizado-...-Fernandez-y-Ponce.pdf>

Flores, Y. (2019). Experiencia Profesional: Empresa, Salud y Bienestar Universitario. *Revista Nueva Acción Crítica*. Recuperado de <https://celats.org/publicaciones/revista-nueva-accion-critica-4/experiencia-profesional-empresa-salud-y-bienestar-universitario/>

Flores, Y. (2021). *Intervención de la Trabajadora Social en el área de Bienestar Social con el personal asistencial y administrativo del Hospital de Emergencias Pediátricas – MINSA* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6007/TRSUFICIENCIA_FLORES%20VALVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcés, C. (19 de junio 2011). *Historia Cronológica de Trabajo Social en los Estados Unidos*. Recuperado de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/meri/md-00016.pdf>

García, F. (2006). *La intervención profesional en Trabajo Social: Supuestos Prácticos*. Málaga, España: Colección Documentos de Trabajo Social.

García, L. (25 de marzo 2021). El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. *Revista Universidad Central*. Recuperado de

<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones>

Great Place To Work (2023). *Konecta*. Great Place To Work. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-lugares-para-trabajar/los-mejores-lugares-para-trabajar-en-per%C3%BA/2023/konecta>

Hernandez, V. (2022). *Participación de la Trabajadora Social en el área de bienestar social con los colaboradores de la empresa Lima Bus Internacional I S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6385/TSP%20Hernandez%20Mendoza%2c%20Vanessa%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huertas, P. (2023). *El rol administrativo de la trabajadora social en recursos humanos para la mejora del bienestar de los trabajadores de la empresa Gruas ETAC 2023* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7384/TRSUFICIENCIA_HUERTAS%20QUIRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Internacional Federation of Social Workers (2000). *Definición Global del Trabajo Social*. Recuperado de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>

Internacional Federation of Social Workers (2023). *Indigenous Peoples*. Recuperado de <https://www.ifsw.org/indigenous-peoples/>

Kisnerman, N. (2005). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Recuperado de <https://ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000124.pdf>

Konecta (2023). *Quienes Somos*. Konecta. Recuperado de <https://www.konecta-group.com/es/quienes-somos>

Loayza, S. y Ore, N. (2022). *Intervención del trabajador social y el impacto en la satisfacción laboral de la empresa Lider Grupo Constructor, proyecto Mambo –*

- 2021 (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
Recuperado de
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10003/Loayza%20Roman%20Sthefanny%20%26%20Ore%20Delgadillo%20Niko1.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Mayorga, E. (2021). *Experiencias de trabajo social en el área de bienestar social en tiempos de COVID-19 para rubro minero de la empresa ASC Outsourcing – Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
Recuperado de
<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6263/TSP%20Mayorga%20Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, R. (1982). *La intervención en Trabajo Social*. Recuperado de
<https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000039.pdf>
- Murillo, D. (2018). *La vulneración de los derechos de los adultos mayores en Ecuador y las estrategias de intervención del trabajador social* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Recuperado de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12778/1/ECUACS-2018-TRS-00014.pdf>
- Navarro, M. (mayo – agosto 2006) Modelos y regímenes de bienestar social en una perspectiva comparativa: Europa, Estados Unidos y América Latina. *Revista Desacatos*. Recuperado de
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-050X2006000200008
- Ocampos, C. (2019). *La intervención del trabajador social en las tramas familiares. Un análisis de las modalidades propuestas en el programa fortalecimiento familiar en la ciudad de Viedma en la actualidad* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Río Negro, Viedma, Argentina. Recuperado de
<https://rid.unrn.edu.ar/bitstream/20.500.12049/4048/1/Ocampos-2019.pdf>

- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Preguntas Frecuentes*. Recuperado de <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- Parente, L. (2021). *Intervención Profesional del Trabajador Social en los EOE* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Luján, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://ri.unlu.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/rediunlu/1321/05%20-%20PARENTE%2c%20LUCIANA%20ANDREA%20-%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinza, G. (2018). *Intervención del trabajador social en la mediación de conflictos en las familias migrantes del cantón Arenillas* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12866/1/ECUACS-2018-TRS-00022.pdf>
- Richmond, M. (1922). *Caso social individual*. Recuperado de <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Caso-social-individual.pdf>
- Sánchez, M. (2020). Intervención social desde el trabajo social. En M. Gil (Ed.gr). *Pensando la Intervención social* (pp. 67 – 73). Recuperado de <https://libros.usc.edu.co/index.php/usc/catalog/download/131/346/5318?inline=1>
- Toya, M. (2020). *Limites y posibilidades de la intervención del Trabajador Social en el Servicio Local de Promoción y Protección de Derechos* (tesis de pregrado). Universidad de Luján, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://ri.unlu.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/rediunlu/1024/TRABAJO%20FINAL%20Toya%20Martina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Unir (2022). Las funciones del trabajador social. *Unir Revista*. Recuperado de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajador-social-funciones/>
- Urrea, A., Gracia, Y. y Gómez, S. (2018). *Intervención profesional del trabajador social con personas con trauma Raquimedular* (tesis de pregrado). Universidad Minuto de Dios, Bello, Colombia. Recuperado de

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10110/1/T.TS_UrreaGilAnaIsabel_2018.pdf

Yupanqui, C. (2021). *Intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Social, Desarrollo Organizacional y Capacitación de la empresa ManpowerGroup Perú* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6423/4.-TSP%20Yupanqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

Anexo 1. Tablas de programación del programa “Konectados Kontigo”

PROGRAMA KONECTADOS KONTIGO 2023			
VALOR	CATEGORIA	NOMBRE DE BENEFICIO/ ACTIVIDAD	BENEFICIO/ACTIVIDAD/ACCION
COMPROMISO	FAMILIAR	VAMOS AL COLE	Porque los mas pequeños necesitan de nuestro acompañamiento, si tienes hijo/a en edad de 5 o 6 años que cursen el 1er grado de primaria te brindamos hasta 2 horas de permiso remunerado para que puedas acompañarlo al cole!
COMPROMISO	FAMILIAR	ALIMENTANDO A MI BEBE	Impulsamos la lactancia materna y su importancia en la alimentación de nuestro bebe, por eso ampliamos 1 mes mas tu periodo de Lactancia que consta de 1 hora diaria
COMPROMISO	FAMILIAR	BABY K (BABY SHOWER INCLUSIVO)	Celebrar la llegada de un nuevo miembro de la familia Konecta es muy importante para nosotros por eso te brindamos este espacio enriquecedor donde Medicos y Nutricionistas nos brindaran charlas de cuidado del recién nacido, además nos divertiremos con la Dra. Dolores y haremos entrega del presente de parte de la empresa Se realiza 3 veces al año en los meses de Febrero, Junio y Octubre
COMPROMISO	FISICO	DR. AUNA PRO	Ponemos a tu disposición un seguro de salud privado a COSTO CERO donde podras obtener 1. Teleconsultas Gratuitas a través del APP de DR AUNA 2. Medicinas cubiertas al 100% y te lo llevan a tu domicilio, en caso estes fuera de la zona de cobertura te lo enviarian a un lugar cercano de tu domicilio previa coordinación. 3. Número de asistencia médica telefónica ilimitada: (01) 700-6693 para orientarte en medicina general, pediatría y geriatría.
COMPROMISO	FISICO	DR. AUNA ONCOMPLEMENTO	En caso de que un médico oncólogo le haya indicado el diagnóstico de alta sospecha de cáncer o ya tenga un diagnóstico oncológico establecido, ponemos a tu disposición un seguro ONCOLOGICO a COSTO CERO donde podras obtener hasta S/60,000 en cobertura 1. Atención gratuita desde la fase del Diagnóstico de Cáncer. (Tel de citas 987 770 550) 2. Tratamiento. 3. Medicamentos.
COMPROMISO	FISICO	EPS (FACULTATIVO INCLUSIVO)	Te brindamos tarifas corporativas para gozar de un Plan de Seguro Privado (EPS).
COMPROMISO	FINANCIERO	PRESTAMOS PERSONALES	Te brindamos prestamos personales SIN INTERESES y en CUOTAS pequeñas a fin de poder ayudarte a cubrir gastos por : ENFERMEDAD, ESTUDIOS Y MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA. Los montos a desembolsar estan sujeto al calculo de la liquidacion de beneficios sociales y se desembolsan todos los viernes siempre y cuando tu solicitud haya sido aprobada entre el 1 y el 18 de cada mes, si tu solicitud fue aprobada posterior al 18 de cada mes se desembolsa la 1era semana del sgte mes
COMPROMISO	FINANCIERO	CREDICOLE	Te brindamos un prestamo escolar por montos relacionados a tu antigüedad y con pagos diferidos en convenio con TAI LOY . Pídelo en Febrero - Marzo y pagalo en 3 cuotas en los meses de Abril, Mayo y Junio. De 3 a 6 meses: S/200 De 6 meses a 1 año: S/300 De 1 año a 3 años: S/400 De 3 años a mas: S/500
COMPROMISO	FINANCIERO	ADELANTO DE SUELDO (TU SUELDO YA - ATENEA)	Por sabemos que las emergencias no avisan, en convenio con TU SUELDO YA y ATENEA ponemos a disposición sus plataformas en play store en donde podras adelantar tu sueldo hasta por un 30% maximo a minimas comisiones. Recuerda que a fin de mes se te descontar en planilla el monto utilizado *ATENEA atiende solo a la Razon Social Allus Spain
COMPROMISO	FINANCIERO	COOPERATIVA SAN MIGUEL	Tenemos un convenio para prestamos personales con descuento en planilla, previa evaluación de la cooperativa, el trato es directo-

PROGRAMA KONECTADOS KONTIGO 2023			
VALOR	CATEGORIA	NOMBRE DE BENEFICIO/ ACTIVIDAD	BENEFICIO/ACTIVIDAD/ACCION
COMPROMISO	FINANCIERO	CHARLAS DE EDUCACION FINANCIERA	Tenemos charlas didacticas para que juntos podamos lograr el equilibrio en nuestras finanzas personales. Especialistas te brindaran consejos utiles para promover el ahorro en el hogar y en forma personal. Estas charlas se realizan 4 veces al año
COMPROMISO	FINANCIERO	CREDI - JUGUETE	Te brindamos un prestamo en navidad para que lo desllostes a la compra de juguetes, montos del prestamo estan relacionados a tu antigüedad y con pagos diferidos en convenio con TAI LOY . Pídelo en Noviembre - Diciembre y pagalo en 3 cuotas en los meses de Enero, Febrero y Marzo De 3 a 6 meses: S/200 De 6 meses a 1 año: S/300 De 1 año a 3 años: S/400 De 3 años a mas: S/500
COMPROMISO	FINANCIERO	BONO DE ACOMPAÑAMIENTO	Queremos acompañarte en el momento mas dificil para ti y tu familia, es por esto que te brindamos un bono de S/200, aplica ante el fallecimiento de familiares directos: Padres,hermanos, esposos e hijos.
EXCELENCIA	PROFESIONAL	BONO DE EXCELENCIA ACADEMICA	Por que tus logros son los nuestros, queremos premiar tu excelencia academica con un bono unico de S/450 por ciclo
COMPROMISO	EMOCIONAL	CONSULTORIO JURIDICO	Es un beneficio Permanente en donde brindamos orientacion , referente a garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos; en ese sentido, este beneficio permite brindar orientación legal gratuita ante cualquier duda legal que puedan presentar nuestros colaboradores. El consultorio gratuito es difundido a través de diferentes medios, como correo electrónico y piezas de sensibilización.
COMPROMISO	EMOCIONAL	A TU LADO	Programa que tiene como objetivo promover el bienestar mental y emocional de nuestros colaboradores brindando acompañamiento psicolaboral a través de atenciones en línea por parte de especialistas en psicología.
COMPROMISO	TE ESCUCHAMOS	KONECTA TE ESCUCHA	Este programa esta orientado a escuchar la voz de todos nuestros colaboradores/as Las instancias seran por sede y habran 2: Dirigido a : Representantes y Lideres
COMPROMISO	TE ESCUCHAMOS	KUENTAME TU CASO	Esta actividad tiene como finalidad trasladar casos confidenciales de apoyo que necesitan la intervencion de nuestras trabajadoras sociales y de la organización.
INTEGRIDAD E INCLUSION	ENTRETENIMIENTO	CAMPEONATO KONECTA	Nos divertimos y jugamos juntos/as creando espacios de integracion . Este campeonato reúne todos los años a la familia Konecta en donde tenemos premios en efectivo y diversion asegurada.
EXCELENCIA	PROFESIONAL	LINEA DE CARRERA	En Konecta tenemos oportunidades para todos/as en las distintas areas que conforman la compañía por eso queremos informarte que nuestras busquedas son transversales dandole oportunidad en 1er orden a nuestros talentos internos
EXCELENCIA	PROFESIONAL	DIDACTIKA - PLATAFORMA DE APRENDIZAJE	Esta plataforma esta diseñada para el desarrollo continuo de todos los colaboradores/as de Konecta tanto en materias operativas, como en programas de prevencion, Seguridad y salud en el trabajo y procedimientos internos.
EXCELENCIA	PROFESIONAL	TALENT - K	Plan de formacion continua que nos permitira desarrollar nuestras habilidades a traves de cursos innovadores y metodologias agiles

PROGRAMA KONECTADOS KONTIGO 2023			
VALOR	CATEGORIA	NOMBRE DE BENEFICIO/ ACTIVIDA	BENEFICIO/ACTIVIDAD/ACCION
EXCELENCIA	PROFESIONAL	ESCUELA DE LIDERES	Es el plan de Formacion Inicial que esta dirfigido para todos nuestros Teleopradadores que asuman o asumen el puestod e Lider
COMPROMISO	FAMILIAR	VAKACIONES UTILES DIVERTIDAS	Todos los hijos/as de nuestros colaboradores pueden disfrutar de unas vacaciones utilesy divertidas en donde podran explorar sus habilidades en los diferentes talleres que preparamos para ellos.
COMPROMISO	FAMILIAR	LONCHERAS SALUDABLES (CHARLA)	Charla dirigida a todos los padres y madres a fin de que aprendan acerca de los beneficios y bondades de los diferentes alimentos que componen la lonchera de nuestros hijos
COMPROMISO	FAMILIAR	COMUNIDAD MASKOTEANDO	Es la oportunidad de pertenecer a una comunidad que ama a las maskotas, compartir experiencias y promocionar la adopcion responsable
INTEGRIDAD E INCLUSION	ENTRETENIMIENTO	LA VOZ KONECTA	Es un programa que incentiva a nuestros colaboradores a mostrar su talento para el canto. El jurado esta conformado por artistas que han nacido de grandes concursos y se han profesionalizado con el tiempo
INTEGRIDAD E INCLUSION	ENTRETENIMIENTO	BAILA KONECTA	Es un programa que incentiva a nuestros colaboradores a mostrar su talento para el baile El jurado esta conformado por coreografos/ artistas que han nacido de grandes concursos y se han profesionalizado con el tiempo
EXCELENCIA	EMPRENDEDOR	KRECE	Es un programa esta dirigido a todos nuestros colaboradores que tambien son emprendedores, en donde a traves de la APP Club Konecta pueden publicitar sus productos y servicios a fin de obtener mayores ventas
EXCELENCIA	EMPRENDEDOR	MERCADO KONECTA	Es una actividad dirigida a nuestros emprendedores y en donde damos a conocer sus productos en forma presencial en nuestras sedes
COMPROMISO	FISICO	DIA SALUDABLE	Tenemos 1 dia al mes en donde te regalamos un producto saludable, ya sea una fruta, un producto integral o un fruto seco entre otras variedades, esta iniciativa tiene como finalidad promocionar habitos saludables entre nuestros colaboradores y estos a su vez en su entorno
COMPROMISO	FAMILIAR	KONECTA 2DO HOGAR	Nuestros colaboradores tienen la aoportunidad de invitar a sus familiares a nuestras sedes, compartiremos un dia lleno de emocion, tendremos sorteos, historias de nuestros compañeros, un coffe y regalitos para los niños
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DEL NIÑO	En este dia tan importante buscamos fomentar espacios en donde nuestros niños de todas las edades sean los protagonistas. Asi tenemos actividades como: Mi 1era foto, Cuenta cuentos, Taller de Dibujo, Show Infantil Virtual
INTEGRIDAD E INCLUSION	SOSTENIBILIDAD	PROGRAMA: KAMBIO VERDE	Capacitaciones constantes en el Programa de Gestión Ambiental
INTEGRIDAD E INCLUSION	SOSTENIBILIDAD	El programa Kambio verde tiene como objetivo generar buenas prácticas en los trabajadores de las sedes y obtener un impacto positivo para la protección ambiental, el manejo sostenible de los recursos naturales y la conservación del ambiente. Además de promover una cultura de responsabilidad en la empresa.	Reciklaton
INTEGRIDAD E INCLUSION	SOSTENIBILIDAD	Dentro de nuestros logros destacamos: Certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	Activación clown: Junt@s Kuidamos el ambiente
INTEGRIDAD E INCLUSION	SOSTENIBILIDAD	Certificación del cálculo de la Huella de Carbono ISO 14064,	La hora del planeta
INTEGRIDAD E INCLUSION	SOSTENIBILIDAD		Comunicaciones Ambientales

PROGRAMA KONECTADOS KONTIGO 2023			
VALOR	CATEGORIA	NOMBRE DE BENEFICIO/ ACTIVIDAD	BENEFICIO/ACTIVIDAD/ACCION
COMPROMISO	FAMILIAR	BEBE FELIZ	La llegada de un bebe nos invita a celebrar la vida! Por eso te brindamos 2 días por Licencia por maternidad y Paternidad remuneradas adicionales a los de la ley. Aplica tambien para mamas y papas que adopten un niño/niña Estos días se gozaran al termino de la Licencia por Maternidad/paternidad regular o al termino de la licencia por adopcion que por ley corresponde
COMPROMISO	FAMILIAR	MI MATRIMONIO	Estamos felices por ti! Te Brindamos 2 días por Licencia con goce por matrimonio para celebrar contigo este gran acontecimiento en tu vida .
COMPROMISO	FAMILIAR	ESTAMOS CONTIGO	Queremos que sepas que cuentas con nosotros y estamos para ti! Este beneficio consta de una Licencia con Goce diseñada especialmente para acompañar a nuestro colaborador/a en el proceso de enfermedades terminales y que además pertenezcan a poblaciones vulnerables y/o comunidades en riesgo de exclusión. Esta Licencia con goce puede ser de 7 u 180 días previa evaluación del caso por nuestra trabajadora social
EXCELENCIA	PROFESIONAL	MI GRADUACION	Porque queremos estar presentes en este gran logro, te brindamos 1 día de Licencia con goce para que puedas disfrutar de esta gran satisfaccion al haber culminado tus estudios.
COMPROMISO	EMOCIONAL	PROYECTO KONECTA T - CUIDA Proyecto que tiene como objetivo brindar acompañamiento y sensación de seguridad a todas las mujeres de Konecta, enfocado en la prevención de casos de violencia de género a través del empoderamiento de las mujeres, casos que pueden darse tanto dentro de la organización como fuera de esta. En donde gracias a un aplicativo móvil, se generará confianza en las mujeres colaboradoras y se garantizará su bienestar.	Konecta T- Cuida
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	ANIVERSARIO KONECTA	En los meses de Enero celebraremos juntos el aniversario de nuestra empresa, para ello contaremos con diversas dinamicas en cada sede que te traeran grandes sorpresas, premios y divertidos momentos.
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DEL AMOR Y LA AMISTAD	El 14 de Febrero celebraremos el día del amor y la amistad , para esta fecha tan especial contamos con diferentes consignas que nos hara pasar momentos inolvidables a la vez que nos hara ganar premios para compartir con nuestra persona especial
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DEL TRABAJADOR	El 1ero de Mayo Festejaremos este día con mucha musica y sorteos en donde el centro de atencion seras tu!
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	FIESTAS PATRIAS	Festejaremos el día de nuestra independencia al estilo Konecta donde no faltara el ritmo, sabor y color ademas de los concursos y decoraciones en la sede
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DEL TELEOPERADOR	El 28 de septiembre tendremos como protagonista a nuestros Teleoperadores/as con quienes pasaremos un día de mucha diversion, musica, sorteos y premios.
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	HALLOWEEN /CANCION CRIOLLA	31/10 Día de Fiesta, celebraremos juntos con nuestro Halloween Fest , nuestras decoraciones y disfraces seran el centro de atencion uno de los ganadores puedes ser tu!
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DEL PADRE	En el mes de Junio celebraremos con papa! Preparate para hacer de este día un día muy especial.
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DE LA MADRE	En Mayo celebramos a Mama! Preparate para hacer de este día un día muy especial.
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DE LA MUJER	En Marzo Conmemoramos el día Internacional de la mujer con multiples actividades que busaran resaltar la equidad y empoderamiento femenino
INTEGRIDAD E INCLUSION	FESTEJEMOS	DIA DEL HOMBRE	En Noviembre celebramos el día internacional del hombre on multiples actividades que busaran resaltar la equidad y nuevas masculinidades

Anexo 2. Difusión de las actividades del programa “Konectados Kontigo”

Konecta **Konectados**
Programa de Beneficios

Curso
Herramientas para la Vida

Ahora podrás disfrutar de este curso elaborado por **Michael Roach**, el escritor del best seller “El Cortador de Diamantes” y co-fundador de Andin International Diamond Corporation.

Nos ofrece una guía 100% gratis para poder alcanzar el éxito en todos los ámbitos de tu vida.

07 + 15' aprox. módulos Formulario de preguntas
Inscríbete hasta el: **31/12**

ÚSCAN

Válido para todos/as los/as colaboradores/as de Konecta y sus familiares.

Konectados
Programa de Beneficios

Charla:
Luchemos juntos/as contra el Consumo de Drogas

No solo afecta tu vida, afecta a todos/as

Tocaremos temas sobre efectos, los síntomas principales y como prevenir su consumo.

A cargo de:
Dr. Jeliel Dudamel
Psicólogo

¡Te esperamos!

04:00 pm

JUEVES 23/11

Konecta

Konectados
Programa de Beneficios

¡SÉ PARTE DE NUESTRO CONCURSO DE DIBUJO!

Los/as más pequeños/as de casa pueden demostrar su talento y emoción por Navidad.

Puedes ganar un vale por **S/100**

¿Quiénes participan?
Los/as hijos/as registrados/as de nuestros/as colaboradores/as.

Ampliamos la fecha hasta el 06/12

4 a 6 años **7 a 9 años** **10 a 12 años**

Inscríbete en cualquiera de nuestras categorías

Consideraciones que debes tener en cuenta para participar

• Debes tener más de 3 meses en el trabajo.
• El/a menor debe estar registrado/a como beneficiario/a de nuestro/a colaborador/a.
• Los/as participantes no podrán inscribirse el 05/12.
• Se otorgan a los 3 mejores dibujos por categoría con un vale por S/100 como premio.

¡Premiaremos a los 10 mejores dibujos por categoría!

Konecta

Konectados
Programa de Beneficios

Credi Juguete

Ahora podrás disfrutar de un nuevo beneficio en donde podrás engrapar a los/as más pequeños/as de la familia.

Giftcard en convenio con **Gift**

Del 17/11 al 12/12

Antigüedad	Valor del préstamo
De 3 a 6 meses	S/ 200
De 6 meses a 1 año	S/ 300
De 1 año a 3 años	S/ 400
Más de 3 años	S/ 500

Para registrar tu solicitud escanea el código QR

Importante:

- Dirigido a todos/as las razones sociales y a todos/as los/as colaboradores/as (no solo a padres y madres).
- No debes tener préstamos activos.

Konecta

Konecta Segundo Hogar

Sede Fénix y Piura

24/11

3:30 pm

Nuestra familia podrá conocer nuestro lugar de trabajo y a nuestros/as compañeros/as. Un día juntos/as como Familia Konecta.

Puedes registrar máximo a 2 familiares

Tendremos:
Sorteos | Coffee break | Dulces para los/as más pequeños/as

Inscríbete en el link **CUPOS LIMITADOS**

Próximamente en tu sede

Konecta Segundo Hogar

Sede Fénix y Piura

24/11

3:30 pm

Nuestra familia podrá conocer nuestro lugar de trabajo y a nuestros/as compañeros/as. Un día juntos/as como Familia Konecta.

Puedes registrar máximo a 2 familiares

Tendremos:
Sorteos | Coffee break | Dulces para los/as más pequeños/as

Inscríbete en el link **CUPOS LIMITADOS**

Próximamente en tu sede

Anexo 3. Actividad comunidad Maskoteando



Anexo 4. Actividad Konecta segundo hogar



Anexo 5. Actividad copa Konecta



Anexo 6. Actividad baila Konecta



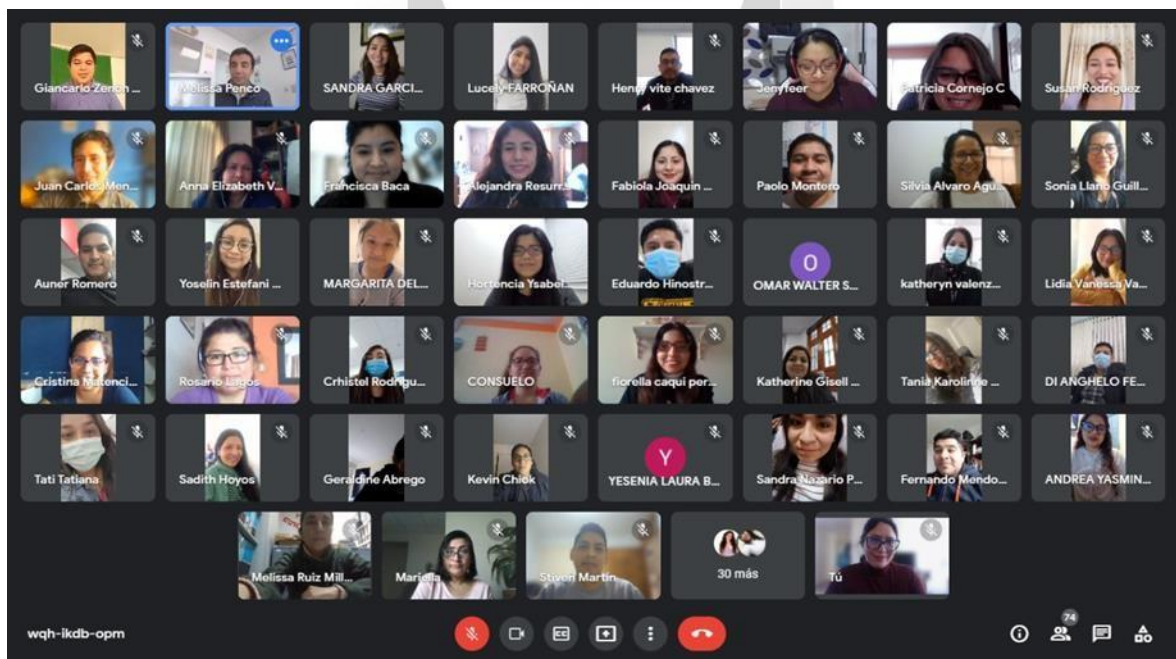
Anexo 7. Actividad Yo Soy Konecta



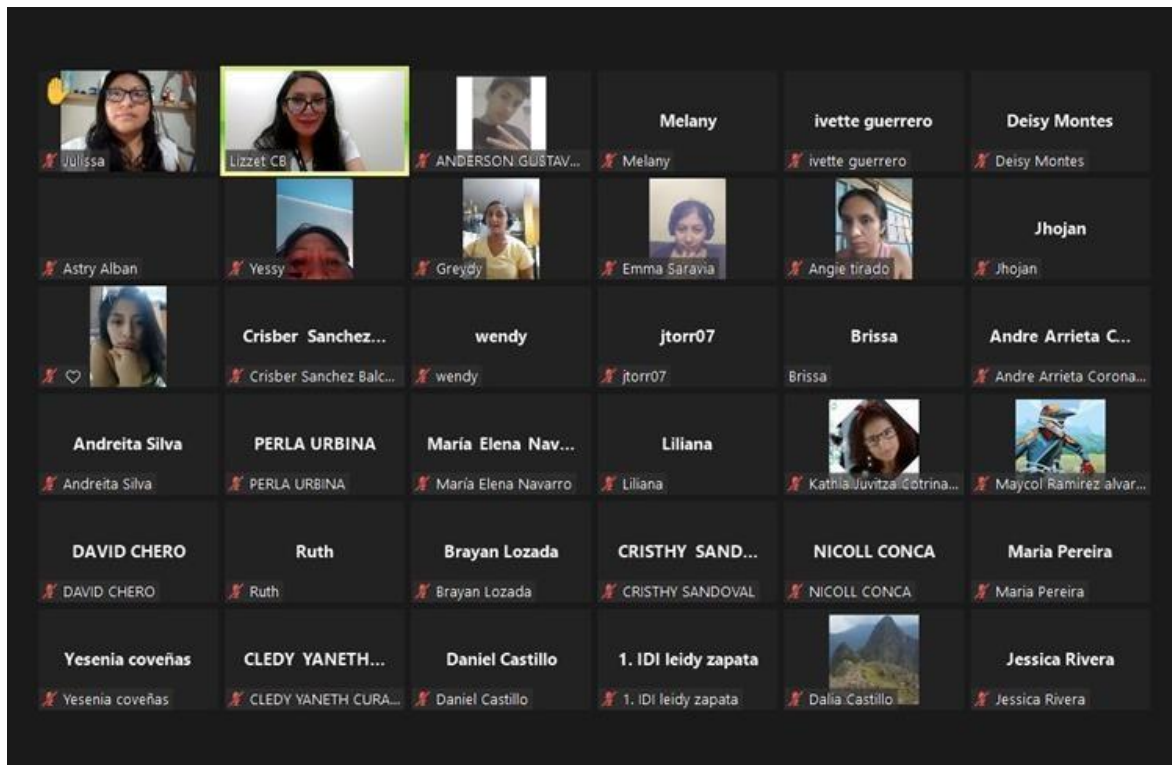
Anexo 8. Celebración por Halloween – cuenta Movistar Chile



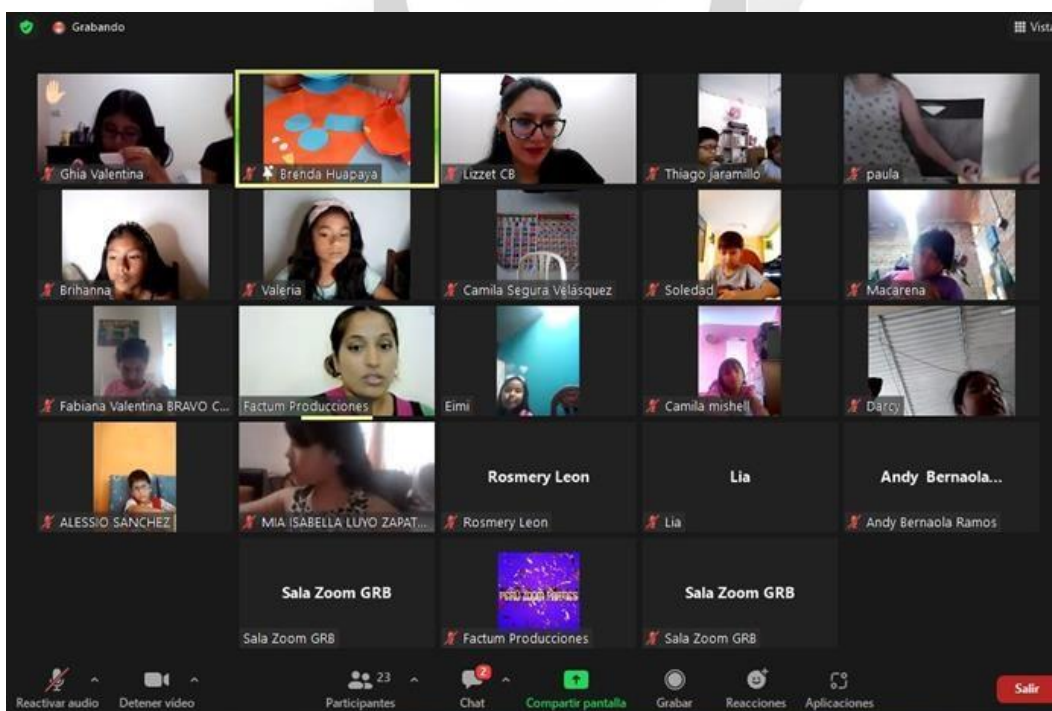
Anexo 9. Conversatorio con los colaboradores de las sedes de Lima



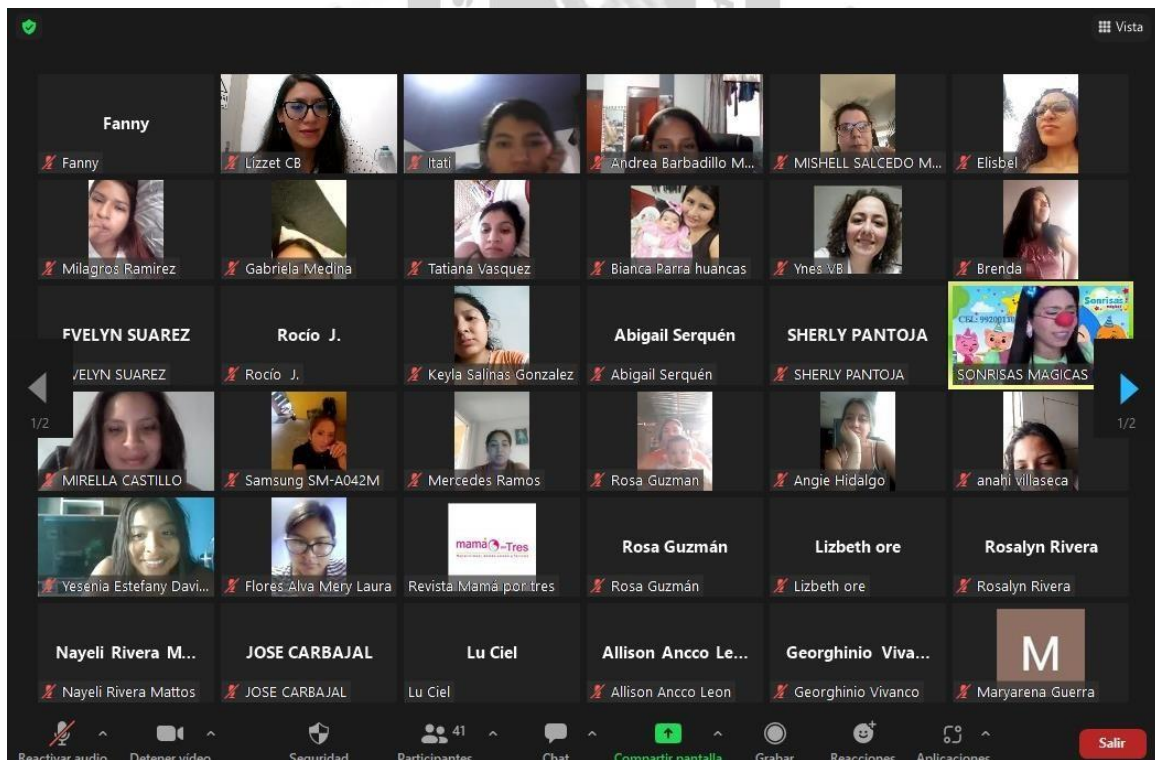
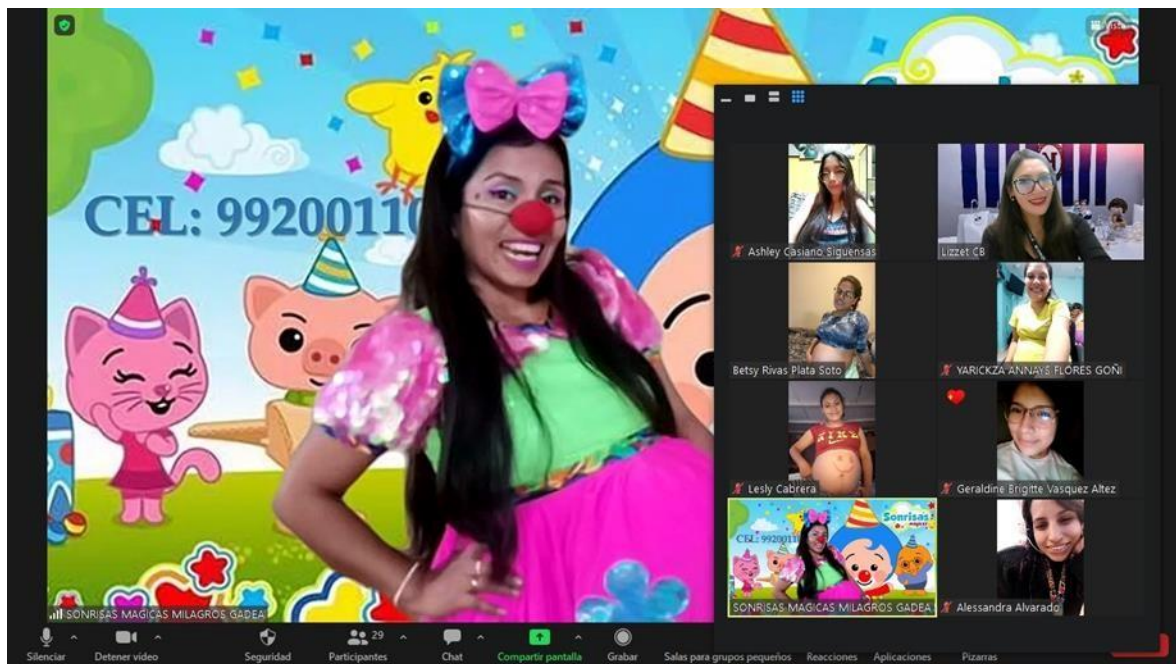
Anexo 10. Conversatorio con los colaboradores de las sedes Chiclayo, Piura y Trujillo



Anexo 11. Vacaciones útiles divertidas: Dirigida a los hijo/as de nuestros talentos – Actividad de Manualidades



Anexo 12. Actividad Baby Konecta



Anexo 13. Actividad de Baile



Anexo 14. Charla de Educación Financiera – Cuenta Claro Perú

