



# UNCP

Universidad Nacional del Centro del Perú

Facultad de Trabajo Social

## Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan-2018

Escobar Matamoros, Susan Ida

Huancayo  
2018





Esta obra está bajo una licencia  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>  
[Repositorio Institucional - UNCP](#)



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**



**TESIS**

---

**INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL  
AREA DE BIENESTAR LABORAL DE LA COMPAÑÍA  
MINERA VOLCAN-2018**

---

**PRESENTADA POR:**

**BACH. ESCOBAR MATAMOROS, SUSAN IDA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**HUANCAYO –  
PERÚ 2018**

**ASESOR**

**Mg. Ricardo Soto Sulca**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y mostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

- ✓ A mi asesor Mg. Ricardo Soto Sulca, por su dedicación, orientación, esfuerzo y apoyo en el desarrollo del presente trabajo de Tesis.
- ✓ A una gran amiga y referente como profesional, mujer y madre, por su apoyo brindado durante mi formación académica e intervención como profesional y dedicación, esfuerzo y apoyo en el desarrollo del presente trabajo de Tesis.
- ✓ A las Trabajadoras Sociales de las diferentes Unidades de la Compañía Minera Volcan, por el apoyo y participación veraz en la entrevista.
- ✓ A los profesores de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú por las enseñanzas y orientaciones brindadas durante nuestra formación académica.
- ✓ A mis amigas del pregrado, quienes siempre supieron alentarme en la consecución de mis objetivos.

## ÍNDICE

Página

### Contenido

INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE BIENESTAR	
LABORAL DE LA COMPAÑÍA MINERA VOLCAN-2018 .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE .....	v
RESUMEN.....	7
SUMMARY .....	vii
INTRODUCCION.....	viii

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Formulación del Problema .....	12
1.2. Formulación de Problema .....	15
1.2.1 Problema General .....	15
1.2.2. Problema Específico .....	15
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos .....	16
1.4.1. Objetivo General .....	16
1.4.2. Objetivos Específicos .....	16

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

2.1. Marco Teorico .....	17
2.2. Marco Conceptual .....	37
2.3. Hipótesis de la Investigación.....	43
2.4. Hipótesis Específica .....	43

## CAPITULO III

### METODOLOGA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Nivel de Investigación.....	44
3.2. Método de Investigación .....	44

3.3. Enfoque de Investigación .....	44
3.4. Diseño de investigación.....	44
3.5. Características del área de Estudio .....	45
3.6. Técnica e Instrumentos de Investigación .....	45

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Resultados de Investigación. ....	44
4.2. Discusión de Resultados .....	140
Conclusiones .....	172
Biografía.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexos.....	179

## RESUMEN

La presente investigación “ **INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE BIENESTAR LABORAL DE LA COMPAÑÍA MINERA VOLCAN – 2017**”, investigación de carácter descriptivo, giro en torno al objetivo de conocer como es la intervención del Trabajador Social en este importante sector de empleabilidad para los trabajadores y trabajadoras sociales de hoy en día. Para llevar a cabo la presente investigación se analizaron e interpretaron las opiniones de diversas licenciadas de trabajo social que laboran en la compañía de mina Volcan, de diferentes unidades mineras de la zona centro como son Chungar, Islay, Andaychagua, Cerro de Pasco y Alpamarca; a quienes se dirigió la entrevista con la finalidad de obtener datos sobre las diversas actividades, acciones de intervención profesional que realizan dentro del área del bienestar laboral/social. Pues así, según investigación desarrollada, en relación a los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan son: atención de casos sociales (diversos niveles de intervención), ejecución de inspecciones (labores señaladas según normatividad vigente), manejo y gestión de seguros (como parte de salud ocupacional), como también gestión de alianzas estratégicas (convenios) con instituciones públicas y privadas. Según la investigación también se puede evidenciar que el Trabajador Social desarrolla diversos programas de recreación e integración en favor del colaborador de la CIA Minera Volcán con la finalidad de fortalecer los lazos de integración y mantener un adecuado clima organizacional entre los colaboradores. El trabajo en equipo multidisciplinario dentro del área de Bienestar laboral de la CIA Minera Volcán es importante; pues se realizan trabajos con diversas áreas como son: seguridad, medio ambiente; entre otros, todo ello con el fin de realizar programas de sensibilización a los colaboradores de la CIA Minera Volcán.

Así mismo en la investigación realizada se tiene como conclusión que la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcán favorece el desarrollo personal y social del colaborador, porque persigue contribuir a generar procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del trabajador, para elevar los niveles de satisfacción y productividad con el fin de lograr una mayor identificación y compromiso de los trabajadores.

**Palabras claves:** trabajador social, intervención profesional, bienestar laboral

## ABSTRACT

The present investigation "INTERVENTION OF THE SOCIAL WORKER IN THE AREA OF LABOR WELL-BEING OF THE MINERA VOLCAN COMPANY - 2017", had as main objective to know the intervention of the Social Worker in the diverse mining units of the company in mention, the investigation is descriptive, turning around the objective of knowing how is the intervention of the Social Worker in this important sector of employability for the social workers of today.

In order to carry out the present investigation, the opinion of several social work graduates who work in the Volcan mine company, from different mining units such as Chungar, Islay, Andaychagua, Cerro de Pasco and Alparmarca; to whom the interview was addressed in order to obtain data on the various activities, professional intervention actions carried out within the area of labor / social welfare.

When the results were processed, it was found that within the social administration management processes of the Social Worker in the CIA Minera Volcan performs various actions such as attention to social cases in the various levels of social intervention, inspections that respond to tasks indicated by current regulations, insurance management as part of occupational health and work reinsertion of the employee, administration of agreements with the purpose of forming strategic alliances with public and private institutions. Among the activities they carry out is the development of recreation and integration programs in favor of the CIA collaborator Minera Volcán. These activities are carried out with the purpose of strengthening the ties of integration and maintaining an adequate organizational culture among the collaborators. The multidisciplinary teamwork that the social worker performs within the mining companies is important; then multidisciplinary work is carried out with the area of security, environment; among others, all with the purpose of carrying out awareness programs for the CIA Minera Volcán employees.

Keywords: social work, professional intervention, labor welfare

## INTRODUCCION

El bienestar constituye un referente teórico de primer orden, especialmente a partir del momento en que la Organización Mundial de la Salud lo utiliza, en su declaración constitucional de 1948, como piedra angular de su definición de salud como “estado de completo bienestar físico, psicológico y social”, desde hace décadas el bienestar laboral se ha concebido en una alternativa que integran lo teórico y lo social; es por ello que el bienestar responde a la satisfacción de las necesidades ya sean estos organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo nuevos retos que ocurren en la organización; es importante señalar que el concepto de bienestar laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes de la organización.

Los estudios sobre bienestar laboral en el Perú son escasos, desde hace tiempo, el bienestar laboral es uno de los temas importantes en las organizaciones y empresas ya sean del sector público o sector privado, debido a que busca conocer la importancia del bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo. De éste modo la empresa se verá beneficiada, al contar con una fuerza de trabajo de alto rendimiento viéndose reflejado en las mejoras de productividad de los colaboradores `porque el colaborador se sentirá cómodo y comprometido con su actividad a desarrollar. Cabe hacer mención que el bienestar laboral es el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social saludable, cumpliendo así con las exigencias de la normatividad vigente frente a bienestar laboral.

Debido a que el bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización, al mismo tiempo que promueve el bienestar social, de los individuos y sus familias que son los niveles de intervención profesional. Es importante mencionar que muchas veces la productividad de los trabajadores está ligada a las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual genera espacios de crecimiento en todos los aspectos y, a su vez, redundan en mejores resultados para la productividad de la empresa.

Todo individuo posee un umbral de bienestar, o nivel de bienestar básico que tiende a mantenerse a lo largo de la vida. La capacidad de adaptación de los seres humanos es tan alta, que al cabo de un período de más de tres meses el impacto emocional de los acontecimientos se desvanece hasta que finalmente desaparece por completo (Valls, 2008), Se considera que las empresas, tienen compromisos que logren alcanzar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, en esto tiempos lo que queda en mejorar es el alcance de las metas alcanzadas y financieras que tienen las organizaciones gracias a sus colaboradores. Cabe mencionar que no es suficiente con darles capacitaciones necesarias y las herramientas de trabajo al personal para que haga sus tareas todo esto es indispensable porque pueden lograr en que algunas veces se sienta cómodo y seguro con su medio laboral, con sus compañeros y jefes.

El presente trabajo de investigación titulado INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE BIENESTAR LABORAL DE LA COMPAÑÍA MINERA VOLCAN – 2017, tuvo como objetivo principal conocer la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan, tratando para el estudio descriptivo de conocer como es la intervención del Trabajador Social en este importante sector de empleabilidad para los trabajadores y trabajadoras sociales de hoy en día.

La investigación es una investigación descriptiva porque se describe como el trabajador social interviene en el área de bienestar labora de la CIA minera Volcan, realizándose una entrevista a profundidad a cada uno de los profesionales para la obtención de datos que nos permitió conocer como se es la intervención del Trabajador Social en el sector minero.

La significancia de la investigación es que nos permitirá describir como es la intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral, describiendo los diversos métodos y técnicas para desarrollar el trabajo dentro de este sector extractivo.

La presente investigación esta está organizada en base a los siguientes apartados:

Capítulo I: el presente capitulo se constituye el planteamiento del problema pues el término Bienestar Laboral, ha sido referido para designar "...el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades económicas, sociales y culturales de los trabajadores y empleadores, que influyen como elemento importante dentro de la organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social". (Vigoya A, 2002) frente a esta idea se formuló la pregunta general de investigación

¿Cuál es la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan?, cuyo objetivo general fue conocer la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan, ambos apartados condujeron el desarrollo de la investigación.

Capítulo II: Constituye el marco teórico señalando así los antecedentes de investigación, entre algunos referentes de estudios internacionales se puede citar a Pacheco P (2016) El Rol Del Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales de la Compañía Minera Minalta del Cantón Portovelo; De Guevara (2010) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas”, Rodríguez, Franco Edwin (2000). La Intervención de Trabajo social en el área de Bienestar Laboral entre otros aportes que fueron trascendentes para la discusión de resultados de la presente tesis que sustentan las diversas hipótesis planteadas.

Dentro de los estudios a nivel nacional se cita: Laureano S, Suarez A (2015), en el estudio “intervención de la Trabajadora Social en la Empresa Contratista Minera IESA S.A.” Milpo, Huayta K (2015), Condiciones laborales de los obreros mineros de la Empresa Administradora Chungar - Cerro de Pasco, Cánova, K (2016), en “Particularidades en la Organización del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo”, entre otras investigaciones que nos permiten conocer la intervención del trabajador social dentro de este sector, las mismas que sustentan las teorías planteadas en la presente investigación.

Se cuenta con diversas bases teóricas que fundamentan la investigación, entre ellas la teorías bifactorial de Herzberg, también conocida como la Teoría de los dos factores que es la teoría que sustenta nuestra primera y segunda hipótesis; como también se cuenta con teorías sobre salud ocupacional que es el soporte para la tercera hipótesis; así como también se adjuntan antecedentes de investigaciones internacionales.

Capítulo III: Se describe la metodología de trabajo para el desarrollo de la presente tesis, el tipo de investigación es Investigación pura, Teórica o Básica, orientada a describir la intervención del intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Laboral en el Sector Minero. La investigación es de nivel descriptiva, el cual nos ayudará a buscar, describir y analizar ideas, creencias y prácticas de las Trabajadoras Sociales en el Sector Minero; el diseño de la investigación es no experimental. La población fue de 12 trabajadoras sociales con una muestra poblacional de seis (06) trabajadoras sociales de diversas unidades

mineras de la empresa minera Volcán, como técnica de investigación se utilizó la Entrevista no directiva o semiestructurada.

Capítulo IV: Se muestran los resultados obtenidos de la recopilación de datos, se sistematiza la información sobre el quehacer profesional del trabajador social en el área de bienestar laboral dentro de compañía Volcan en diversas unidades, al ser procesados los resultados se encontró que el trabajo social realiza acciones de gestión de la administración social de casos sociales; inspecciones de campamentos, comedores, vestuarios, gestión de seguros, administración de convenios. A su vez desarrolla programas de recreación e integración en favor del colaborador de la CIA Minera Volcán; se realizan trabajos multidisciplinarios con el área de seguridad, medio ambiente; entre otros.

Capítulo V: En la discusión de los resultados se entrelazan los datos y resultados que se encontraron en la investigación con la información de la base teórica y los antecedentes de estudio, para ello se proceden a revisar los estudios nacionales e internacionales sobre investigaciones relacionadas al tema con la finalidad de validar las hipótesis planteadas. Se presentó los resultados obtenidos en base a las hipótesis planteadas, se realiza la discusión de resultados, mostrando que la labor del trabajador social en CIA Minera Volcan diseña, ejecuta y evalúa los programas y planes de trabajo. En la discusión de resultados se lograron validar las hipótesis de la presente investigación, los hallazgos permiten afirmar que en los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan corresponde a atención de casos sociales, inspecciones de campamentos, comedores interior mina y superficie, vestuarios, gestión de seguros, administración de convenios. En los programas de recreación e integración en favor del colaborador que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcan son: celebración de fechas festivas como cumpleaños, día del trabajador, 28 de julio, día del minero, fiestas navideñas y desarrollo de eventos de integración. Y en los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán son: promover actitudes de comportamiento que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Empresa. En tal sentido el trabajador social contribuye en el desarrollo personal, familiar y laboral de los colaboradores obrero y empleado; con los procesos de gestión de la administración social, programas de recreación e integración y sensibilización. Se desarrolla lo señalado contrastando las hipótesis planteadas con el marco teórico utilizado y los hallazgos obtenidos a partir del recojo de información.

## CAPITULO I

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La intervención de Trabajo Social, se define como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales, pudiendo ser en tres niveles como son: individuo, grupos y comunidad; entre la comunidad encontramos las organizaciones e instituciones, el área de bienestar laboral está orientada a desarrollar capacidades de las personas en los diversos procesos trascendentales como pueden ser problemas en el entorno personal y en entorno familiar; conflictos, libres de elegir y ejercicios de derechos, justicia social, clima organizacional, entre otros. La intervención del trabajador social en el área de Bienestar laboral es el pilar fundamental para la estabilidad, desarrollo y satisfacción del capital humano; diferentes estudios demuestran su importancia en la productividad, generación de compromiso y lealtad institucional; lo cual multiplica el rendimiento del personal y asegura la consecución de los objetivos organizacionales. La persona es el núcleo vital de una institución; es la ventaja competitiva frente a la igualdad de productos y capitales; la persona es y será siempre la única constante en el universo de los recursos humanos y el desarrollo de las organizaciones.

En el Perú, las diversas instituciones y organizaciones presentan preocupación por la gestión del capital humano, pues, estas instituciones y organizaciones buscan mejorar el rendimiento laboral de todos sus colaboradores. La motivación por el trabajo y la satisfacción de los trabajadores se han vuelto el interés de las organizaciones ya que se entiende que un capital humano motivado y que cuenta con una satisfacción laboral elevada, es más productivo. Muchos profesionales están de acuerdo al manifestar que los Recursos Humanos en las organizaciones son lo más importante y que la búsqueda del bienestar de los trabajadores que componen una organización repercute en el beneficio general de toda la organización. El contar con una oficina de bienestar laboral implica buscar la satisfacción laboral y este a su vez influye favorablemente en el desempeño laboral, los índices de ausentismo y rotación de empleados (Robbins S, Judge, T, 2009).

El término Bienestar Laboral, conocida también con el nombre de Bienestar Social Laboral, ha sido referido para designar "...el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades económicas, sociales y culturales de

los trabajadores y empleadores, que influyen como elemento importante dentro de la organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social". (Vigoya A, 2002)

En los inicios del Trabajo Social los principales roles y funciones que se asumían fueron de carácter filantrópico, al respecto (Méndez. 2006), señala que a comienzos del siglo XX lo que se nos pedía como profesión fue nuestra contribución paliativa de carácter filantrópico que posibilitaría aminorar las múltiples contradicciones económicas y sociales de las personas sin protección social. Osea aquellos que hemos definido como asistencial y que ya vino con nosotros incluso antes de hacer al mundo disciplinario.

La segunda etapa del desarrollo histórico del Trabajo Social, existe un mayor compromiso. Con el cambio debido al contexto social que se estaba desarrollando en América Latina., lo que motivo la formación de Trabajadores Sociales con una fuerte identidad profesional vinculado al compromiso con la movilidad social de las personas y su integración al desarrollo del país, generándose de ésta forma una fuerte crítica al rol asistencial que los profesionales del área habían desempeñado en las décadas anteriores

El Bienestar Laboral, no significa algo establecido o impuesto sino algo que se persigue y se construye bajo múltiples lineamientos. Se asume como comodidad, existencia de las cosas necesarias para vivir a gusto y en satisfacción y como desarrollo de potencialidades, por lo cual se puede entender que el sentido de bien – estar que poseen los trabajadores de una determinada organización depende de la percepción que las personas tienen de que sus necesidades básicas han sido satisfechas, que las condiciones económicas, físicas, biológicas, sociales y culturales con las que cuenta le posibilitan una buena calidad de vida.

Frente a los cambios tecnológicos, económicos, sociales y culturales han variado las demandas y centros ocupacionales de la carrera de Trabajo Social. Así pues las identidades tradicionales tienden a fragmentarse en diversas formas de ser. En este sentido, se establece que el Bienestar Laboral puede interpretarse como una estrategia que está ligada al desarrollo humano y la calidad de vida de las personas. Por tanto,

aproximarse a él implica identificarlo, entenderlo y conocerlo desde las áreas de Trabajo Social que hasta ahora lo ha abordado.

Por consiguiente, el interés de investigar acerca de la Intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Laboral se orienta hacia describir el objetivo de intervención y las funciones del Trabajador Social. Motivo por el cual se establece la siguiente pregunta general de investigación, ¿Cuál es la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcán?

Sobre el objeto de intervención del Trabajo Social en el sector minero, que se comprende como las necesidades, carencias y recursos del contexto social y como las dimensiones de fenómenos sociales factibles de ser modificados por la intervención; en el sector minero tiene especial importancia por cuanto esta profesión emerge como vía útil y adecuada para responder a las demandas sociales y laborales en términos de favorecer el mejoramiento de la calidad de vida a nivel biopsicosocial, actuando como mediador en las diferentes situaciones que se presentan.

Los métodos de intervención considerados como las estrategias a las que recurre el profesional de trabajo social para su accionar frente a las problemáticas son componente fundamental de la intervención profesional de trabajo Social en tanto ellos se conforman como acciones que permiten la reflexión, es decir que buena parte de su utilización en las acciones sociales de la disciplina permiten a los profesionales cuestionar ,explicar, desarrollar y validar aportes operativos desde su disciplina.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan?

### **1.2.2. Problema Específico**

1. ¿Cómo se efectúa la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en la gestión de administración social?

2. ¿Cómo se efectúa la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en la gestión/administración de programas de recreación e integración en favor del colaborador?
3. ¿Cómo se efectúa la intervención del trabajador social en el área de Bienestar Laboral en relación al desarrollo de programas de sensibilización acorde a la Política de la Empresa CIA Minera Volcan?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Conocer la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Describir la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en los procesos de la gestión de la administración Social.
2. Describir la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en los programas de recreación e integración en favor del colaborador.
3. Describir la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en relación al desarrollo de programas de sensibilización.

### **1.4. Justificación**

El presente estudio de investigación es de vital importancia, se orienta a conocer la intervención del Trabajador Social en la compañía Minera Volcán, es decir conocer la intervención del Trabajador Social en el sector minero, así mismo permitirá conocer cuáles son las funciones que cumple el y/o la profesional de Trabajo Social en el presente siglo XXI, pues el que hacer del Trabajo Social fue modificándose de acuerdo al contexto que

atravesaba cada sociedad, difiere según sector y área de intervención profesional.

Teniendo como base el D.S. 055-2010-EM y su modificación en el D.S. 024-2016-EM, en el que reconoce intervención del Trabajador Social en el Sector minero, cuenta como objetivo principal mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, se puede reconocer la importancia de diseñar e implementar Plan de Bienestar Laboral que propenda por el desarrollo armónico e integral del empleado.

Así mismo el estudio es de vital importancia, para los estudiantes, docentes y profesionales en ejercicio de la carrera de Trabajo Social, ya que permitirá conocer cómo es la intervención del Trabajo Social en las compañías mineras. Por otra parte, los resultados del estudio serán de gran utilidad para generar una discusión más profunda entre profesionales acerca de la intervención profesional en el sector minero, para así mejorar el quehacer profesional a fin de contribuir de ésta manera al fortalecimiento de nuestra carrera y por ende mejorar la formación académica en la Facultad.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

A nivel internacional se cuentan con las siguientes tesis o estudios realizados sobre el bienestar laboral:

*Pacheco P (2016) El Rol Del Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales de la Compañía Minera Minalta del Cantón Portovelo*

Trabajo Social promueve el cambio social de los problemas que suscitan en la interacción social, de fortalecer la gestión social. Desde el punto de vista de seguridad se realizó un estudio de investigación se determinó la factibilidad del desarrollo de la minería a gran escala, teniendo en cuenta la prevención de accidentes e incidentes, creando un ambiente digno para los trabajadores, lo cual contribuye el bienestar a la clase trabajadora y fundamentado en un modelo por procesos para identificar de los factores de riesgos, que sirvan para programas de manera técnica las acciones a seguir en la prevención de accidentes laborales La presente investigación tiene como objetivo principal Determinar el rol que cumple el trabajador social ante los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa minera “MINALTA” del cantón Portovelo. Se realizó mediante un estudio mixto con prevalencia cuantitativa, descriptivo-explicativo. Para la estructuración del marco teórico se utilizaron los métodos Deductivo, Inductivo y el Interpretativo; para la recolección de información se aplicó encuestas y entrevistas a jefe de personal, trabajadores y familiares de los trabajadores. Los resultados indican que el trabajador social cumple un papel fundamental en la empresa minera dentro de la gestión y apoyo a trabajadores a su familias en la prevención de riesgos.

*De Guevara (2010) en su tesis "Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas"*

Presentada para obtener el título de Especialista en salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela llego a las siguientes conclusiones: La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir. Por ende, la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas. El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general.

*Rodríguez, Franco Edwin (2000). La Intervención de Trabajo social en el área de Bienestar Laboral*

Esta investigación recolecta los conocimientos, profesiones y disciplinas que ejercen de diversas épocas una influencia que procura dar razón de los fenómenos y factores que intervienen en la salud de los trabajadores. Y reconoce que dichos factores presentan alguna incidencia directa o indirecta en las patologías que sufren los trabajadores y que esta relacionados altamente con el desarrollo de sus capacidades.

De esta recolección el autor propone como deber del Trabajador Social mantener un adecuado ambiente laboral para el total de los trabajadores, ya que cuando se hace referencia al bienestar social y bienestar social laboral se tiene en cuenta para ambas terminologías las condiciones de sanidad física y mental que constituyen y hacen parte Intrínseca del desarrollo del individuo.

### Estado y Avance del Bienestar Social Laboral:

El hombre va a su trabajo no solo en busca de un ingreso sino movido por otros intereses que se refieren a situación social, familiar y a sus condiciones de vida. La actividad laboral, entonces, no sólo representa un medio para satisfacer necesidades de supervivencia, sino que es, además, un medio para su realización personal y social.

En una empresa el Bienestar Socio- Laboral se orienta hacia el desarrollo de programas para el bienestar de los empleados, el cual debe responder a una población específica que son los trabajadores y sus familias; para proteger a los individuos de las consecuencias sociales negativas del proceso productivo y del ambiente laboral.

El Bienestar social Laboral se caracteriza por los componentes que se relacionan con todos aquellos aspectos, áreas o factores que interactúan y relacionan entre sí de manera dinámica, a fin de lograr mejores niveles de vida para el trabajador y su familia. Los elementos del Bienestar Social Laboral tienen que ver con la salud, la vivienda, la educación y la recreación, como servicios para el trabajador y su familia.

Por consiguiente, la acción sistemática y planificada del Bienestar Social Laboral, complementa, además, el ámbito a la seguridad social o la refuerza en relación con medidas concretas para la previsión y tratamiento de los problemas sociales, el desarrollo de los recursos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia. De esta manera se relaciona al Bienestar Social Laboral con todo aquello que la vida organizacional ofrece al trabajador no en calidad de sujeto beneficiario de ventajas económicas de tipo salarial o prestacional, sino cuando asume al trabajador en su propio desarrollo como persona y como miembro de la familia y la sociedad.

La intervención profesional de Trabajo social en el área laboral comienza a darse en el pasado siglo en Colombia a partir de la década de los cuarenta y desde ese entonces ha estado enfocada concretamente a la búsqueda, investigación, promoción y educación frente a las condiciones socio-económicas y sico-afectivas en las que labora el conjunto de trabajadores que

comprometen en cierta forma su integridad humana en la compleja estructura conformada por los sectores formal o informal pero en especial aquellos espacios de la industria de bienes y servicios del país, para con ello procurar un acercamiento o reivindicación de esta población con satisfactores de algunas necesidades primarias haciendo énfasis en las esferas de la salud, vivienda, medio ambiente y relaciones interpersonales en el ámbito laboral, institucional y familiar.

El Trabajo Social se diferencia de algunas profesiones por tener dos estadios o momentos específicos en su desempeño profesional: el primero está íntimamente ligado con la investigación, que se refiere a la generación de conocimiento y estructuración de su propio conocimiento teórico en el cual se apoya tanto de herramientas teórico- metodológicas como de la formulación de preguntas e hipótesis frente a diversos procesos, fenómenos y problemas sociales.

El segundo momento hace referencia al papel como medidor entre la política y la realidad social desarrolla un papel ya sea como gestor social, en el área laboral, o interviene en las esferas o niveles: la pareja, la familia y la comunidad, intenta de esta manera transformar los fenómenos que se considera problemáticos, nocivos. Al interior de la intervención en el área laboral se puede reiterar que se han realizado investigaciones cuyo objeto de estudio ha sido los fenómenos que se originan durante el proceso de producción y las relaciones Inter.- subjetivas propias de las relaciones interpersonales.

*La intervención social del Trabajador social - Según el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1999).*

La intervención social es la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad.

Los mismos tratan de generar cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades, a satisfacer sus necesidades; a superar las dificultades materiales y no materiales, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades; a potenciar las capacidades de las personas; así como a contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía. El tipo de cambio estará supeditado a las situaciones de las personas y a las condiciones del medio social, así como a los propios enfoques de los modelos de intervención en el que se inscriba la acción profesional, pudiendo dar lugar a una transformación, modificación o mejora.

La intervención social parte de los valores filosóficos y los principios éticos de los Derechos Humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación. Igualmente, se especifica la obligación que tienen los trabajadores sociales con la disciplina y con la sociedad. Vinculado con la calidad, se especifica el deber de proporcionar la mejor atención a todas aquellas personas que soliciten su ayuda y asesoramiento; motivar a los clientes a que participen lo más posible, así como la responsabilidad profesional con las organizaciones, la sociedad y otros profesionales.

Los modelos de intervención profesional que, a través de las diversas perspectivas paradigmáticas, focalizan la intervención de distinta manera. Así, los modelos correspondientes a la perspectiva psicodinámica, psicosocial y los de la perspectiva conductista- cognitiva están más encaminados a la capacitación de las personas para que éstas afronten sus dificultades y avancen en su propio desarrollo personal y social.

*De Navarro (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala) Presentada*

para obtener el título de Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar

Llego a las siguientes conclusiones:

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material ya la infraestructura adecuada para llevar acabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

*Torres Avella, Nuvia Yaneth. (1995). Características del bienestar sociolaboral de los empleados que laboran en el Centro Administrativo de la empresa aerovías nacionales de Colombia –.*

El bienestar laboral es un término que se utiliza para designar los programas de servicio y/o beneficio la interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades bio– psico – sociales, económicas y culturales de los trabajadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales.

Las teorías modernas de la administración centradas en un desarrollo económico verdaderamente equitativos han dado a la tarea de resaltar el factor humano como el ente primordial la búsqueda de tal fin; de ahí que las áreas encargadas del manejo de recurso humano hayan enfocado sus esfuerzos en la organización y coordinación de servicios de bienestar social que intentan mejorar la calidad de vida de las personas y con ello incrementar intereses sociales de los trabajadores; pero al mismo tiempo, su función es

complementar y apoyar las políticas generales de la institución hacia las cuales deben dirigirse todos los esfuerzos y directrices de la misma.

*Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos* Pérez L., Díaz Y (2014)

La intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar social laboral, mediante la oferta de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental.

De manera particular, la intervención del trabajo social en el bienestar social en organizaciones privadas o públicas se ha orientado hacia la promoción del crecimiento personal y profesional de los(as) trabajadores(as) y sus familias, al tiempo que incide en el fortalecimiento de un clima laboral adecuado y en el desarrollo social y ambiental del entorno inmediato a la empresa.

Ahora bien, en cuanto al tema de salud ocupacional y protección laboral ha habido amplios desarrollos en la intervención social referidos a la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, control de factores de riesgo, desarrollo de habilidades y capacidades físicas, sociales y psicológicas del personal, así como la elaboración de panoramas o mapas de riesgo, planes de acción y coordinación de Comités Paritarios en Salud Ocupacional (COPASO) y con entidades Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) y Empresas Prestadoras de Salud (EPS).

La labor profesional del trabajo social en el campo de salud ocupacional en las organizaciones se desarrolla teniendo en cuenta funciones administrativas como la planeación y organización de los programas, de acuerdo con las metas y políticas de la organización, así como la evaluación y control en el desarrollo de planes y programas implementados, sin descartar la importancia de realizar investigaciones permanentes con el fin de identificar factores de riesgo,

enfermedades y mecanismos de control y prevención, apuntando de igual modo, a la promoción y fomento de lo que se ha llamado “comportamientos seguros”.

Las principales competencias requeridas para el ejercicio profesional del trabajo social en este campo tienen que ver con: el dominio de la normativa en salud ocupacional; la coordinación con las compañías administradoras de riesgos profesionales; el levantamiento de panoramas de riesgos y el diseño de programas de salud ocupacional; llevándose a cabo actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales.

Asimismo, el trabajo social también participa en la coordinación de actividades relacionadas con seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo, y los comités de emergencia, encargándose igualmente, de los trámites y reportes de los accidentes de trabajo ante las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) y las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), adicionalmente la gestión y coordinación de capacitaciones para los empleados con esta última entidad, como organismos establecidos por el gobierno colombiano para el manejo de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales

### **2.1.2. De estudios nacionales:**

*Laureano S, Suarez A (2015), en el estudio “intervención de la Trabajadora Social en la Empresa Contratista Minera IESA S.A.” Milpo.*

La investigación se orientó al logro del siguiente objetivo; Describir como es la intervención de la trabajadora social en la empresa contratista minera IESA S.A. Milpo 2015. Las hipótesis con que se operativizó es: La intervención de la trabajadora social en la empresa contratista minera IESA S.A. Milpo 2015 se desarrolla con predominancia en las funciones asistencial y gerencial. La población investigada constituye la Trabajadora social y 100 trabajadores obreros que laboran en la empresa. El estudio es de tipo Básico, nivel descriptivo, diseño no experimental. Los resultados de la investigación muestra que las mineras según normatividad están obligadas a proporcionar al personal o trabajadores el necesario bienestar social

velando por el desarrollo humano expresado en el acceso a vivienda saludable, alimentación adecuada, promoción y prevención de la salud. Las acciones profesionales del trabajador social corresponden a la función asistencial y de gerencia. La conclusión a la que se arribó es: La intervención del trabajador social en la empresa minera IESA SA Milpo. Corresponde al desarrollo desarrolla con predominancia en las funciones asistencial y gerencial.

*Huayta K (2015), Condiciones laborales de los obreros mineros de la Empresa Administradora Chungar - Cerro de Pasco, tiene como problema general ¿Cómo son las condiciones laborales de los obreros mineros de la Empresa Administradora Chungar- Cerro de Paseo 2013? El objetivo fue conocer cómo son las condiciones laborales de los obreros mineros de la Empresa Administradora Chungar- Cerro de Paseo 2013. El estudio es de tipo básica - descriptivo, el método de investigación es el análisis - síntesis porque lo datos se recolectan en un momento determinado. La población consta de 245 trabajadores, para recolectar la información se utilizaron la encuesta y la entrevista, como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados de la investigación se reflejan en 98% de trabajadores recibieron capacitación de inducción, el 71% recibe capacitaciones de seguridad antes de iniciar con sus labores diarias, la empresa implementa programas de seguridad (89%), el 100% de trabajadores pasaron un examen médico pre ocupacional, el 79% pasaron un examen médico periódico, al 100% de los trabajadores se les proporcionan equipos de protección personal, del67% sus equipos de protección personal son renovados de acuerdo al desgaste de estos, la empresa cuenta con una central de emergencias (100%), así mismo cuenta con una brigada de rescate (80%), los incidentes son reportados y atendidos de manera adecuada (80%). Finalmente el 96% de los trabajadores cuenta con seguro en Essalud, el 100% tienen seguro complementario de riesgo (SCTR), Seguro Vida Ley y están afiliados a un sistema pensionario, la empresa brinda las facilidades de alimentación (74%), la empresa desarrolla actividades socioculturales (93%), celebran fechas festivas (96%) y se brindan servicios de habitabilidad (74%).*

*Pere B Y Laurent V (2016). Participación de los trabajadores. Señalan que puesto que las relaciones laborales se caracterizan por ser relaciones de desigualdad, la*

participación en la empresa implica siempre un problema de poder y por tanto, se define en la práctica por conflicto de intereses. Sin embargo, debo precisar que es necesario un acuerdo entre el empleador y los trabajadores, debido a que la seguridad y salud en el trabajo debe ser un compromiso al cual todos estemos enfocados, al encontrarse en juego la vida y salud de las personas que coincidentemente son trabajadores; razón por la cual es muy importante la cooperación y consenso de ambas partes, la cual se encuentra regulada en nuestra legislación

*Cánova, K (2016), en “Particularidades en la Organización del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo”*

Funciones del Comité de seguridad y salud en el trabajo y/o el Supervisor, El Comité o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo desarrollan sus funciones con sujeción a lo señalado en la LSST y RLSST, no están facultados a realizar actividades con fines distintos a la prevención y protección de la seguridad y salud. El artículo 42° del RGLSST establece las funciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales clasifico de la siguiente manera: i) Gestión, conocimiento, participación y aprobación de documentación relacionada con la seguridad y salud en el trabajo (literales a, b), c), d), e), f), p), s) y t) del artículo 42 RLSST), ii) Promover la prevención de riesgos de trabajo (literal g), j) del artículo 42 RLSST), iii) Supervisión, fiscalización, Análisis y recomendaciones (literales h), i), k), l), m), n), o), q) del artículo 42 RLSST), iv) Reportar (literal r) del artículo 42 RLSST). De las funciones, se puede observar que las funciones del comité no sólo es la de aprobar documentación relacionada a la seguridad y salud en el trabajo, sino también participar en la prevención de riesgos, fiscalización y/o supervisión del cumplimiento por parte de trabajadores de las normas legales e internas vigentes en materia de seguridad y salud, investiga los accidentes, emitiendo análisis y recomendaciones a efectos de evitar nuevamente su ocurrencia. Es decir, coopera con el empleador en el cumplimiento y prevención de riesgos en la seguridad y salud en el trabajo

## **2.2. Bases Teóricas Que Fundamenta La Investigación**

*Teoría de Intervención Social, según el Modelo de gestión de casos Austin (1983).*

Modelo de intervención que intenta asegurar que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciben todos los servicios que necesitan en el tiempo y la forma adecuados. El rol del «case manager», del «gestor de casos», es el de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar con alguno o con todos los sistemas sus problemas. Para ello, es necesario que el gestor de casos emplee todas sus habilidades en Trabajo Social y en todos los niveles de intervención: a nivel de servicio directo, tratando con personas y familias; a nivel de planificación de programa, trabajando con la estructura organizativa y de apoyo, y a nivel de desarrollo de políticas, tratando con las implicaciones financieras y caso de un programa comunitario más amplio. A modo de resumen, se presentan los siguientes conceptos clave que conforman la gestión de casos:

- La planificación y la puesta en marcha de los servicios debe tener en cuenta que los usuarios son únicos y que cada uno posee debilidades y capacidades diferentes.
- La prestación de servicios y de apoyo al usuario debe ser cambiante en el tiempo, tipo e intensidad para ajustarse a los cambios que se producen en la configuración de las necesidades y de las potencialidades de los clientes.
- El nivel de apoyo prestado a los usuarios debe ajustarse al grado de déficit que éstos posean. Los usuarios deben ser motivados para funcionar de forma independiente.
- Es una intervención basada en una relación entre usuario y trabajador social, facilitadora y verdadera.
- Se dirige a asegurar continuidad en la atención de los usuarios con problemas e incapacidades múltiples y complejos.
- Intenta intervenir clínicamente para mejorar el acompañamiento ante problemas emocionales de enfermedad o pérdida de funciones.
- Utiliza las habilidades de intermediación y defensa propias del Trabajo Social como elementos importantes en la prestación del servicio
- Se dirige a aquellos usuarios que requieren una serie de servicios de comunitario o a largo plazo, abarcando la necesidad de tipo económico, de salud, médica, social y personal.
- Se dirige a proveer servicios configurando un entorno menos restrictivo.

- Requiere la utilización de la evaluación de la capacidad funcional del usuario, así como del nivel de apoyo que le proporciona su red social para determinar el nivel de cuidado y de atención exigido.
- Se afirma en los valores del Trabajo Social tradicional de autodeterminación y de valor y dignidad de la persona, y el concepto de responsabilidad mutua en la toma de decisiones

### **Naturaliza de Intervención:**

La idea central del modelo es que todos los trabajadores sociales realizan tareas de gestión, cualquiera que sea el ámbito en el que se encuentren: desde la gestión de uno mismo (del propio trabajador social) a la gestión de los demás y a la gestión de los sistemas. Es un tipo de intervención que tiene un impacto a dos niveles: sistema del usuario y sistema de la organización. La gestión de casos tanto la actividad de Trabajo Social directo, en donde se desenvuelve en relación con la puesta en marcha de un plan para un caso o usuario determinado, como a las estructuras organizativas, refiriéndose a cuestiones administrativas, de relación entre servicios y a los recursos formales existentes en la comunidad. Por tanto, el Trabajo Social de la gestión de casos no requiere de técnicas y fases de intervención específicas, dependiendo éstas del nivel en el que actúe la gestión de casos, ya sea a nivel de Trabajo Social directo con el usuario o a nivel estructural u organizativo (Trabajo Social indirecto). La gestión de casos en el Trabajo Social ha tenido y tiene en la actualidad diversas variantes de aplicación que dependen de la participación de diferentes variables, tales como el entorno geopolítico, el tipo de servicio o agencia desde los que se lleve a cabo la intervención o el tipo de usuarios a los que se dirija el servicio. Desde este enfoque, la naturaleza de la intervención que se realiza desde la gestión de casos tiene que tener en cuenta los siguientes elementos:

- El trabajador social gestor de casos debe utilizar sus habilidades, capacidades y competencias profesionales para apoyar al usuario en beneficio de la primacía de sus intereses.
- El trabajador social gestor de casos debe asegurarse de que los usuarios se impliquen en todas las fases de la práctica de la gestión de casos y en la mayor medida posible.

- El trabajador social gestor de casos debe asegurar el derecho del usuario a la privacidad y la confidencialidad cuando la información sobre el usuario tenga que ser utilizada por otros servicios o profesionales.
- El trabajador social gestor de casos debe intervenir a nivel del usuario para dotarle y/o coordinar la prestación del servicio directo: acercamiento, evaluación biopsicosocial, desarrollo de un plan de intervención, implementación del plan, coordinación y seguimiento de la prestación de servicios, defensa de la persona y recursos, reevaluación, fin del caso.
- El trabajador social gestor de casos tiene que intervenir a nivel de los sistemas del servicio: para reforzar los servicios existentes de gestión de casos y para mejorar el acceso a los servicios necesitados.
- El trabajador social de casos debe ser conocedor de la disponibilidad de recursos comunitarios, costes de dichos servicios y parámetros presupuestarios, así como ser responsable fiscalmente de llevar a cabo todas las funciones y actividades de la gestión de casos.
- El trabajador social gestor de casos debe participar en actividades de evaluación y de calidad diseñadas para efectuar el seguimiento de la eficacia y de la eficiencia tanto del sistema de prestación de servicios donde opera la gestión de casos como del servicio aportado por el gestor de casos, asegurando una responsabilidad profesional completa.
- El trabajador social de casos debe tener una carga de trabajo que le permita llevar a cabo las tareas propias de la gestión de casos de forma eficaz, tanto a nivel de usuario como a nivel de sistema.

### **Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya**

La gestión de casos concibe la relación entre trabajador social y persona a la que apoya en torno a los siguientes elementos:

- Autodeterminación del usuario: la gestión de casos busca promover y respetar lo máximo posible la autodeterminación del usuario. El gestor de casos es responsable de apoyar a los usuarios a tomar decisiones fundamentadas sobre la elección de servicios.

- Implicación del usuario en la identificación de las necesidades y en la toma de decisiones. El gestor de casos deberá actuar a favor o en beneficio del usuario en el caso de que éste haya sido declarado incompetente.
- La implicación del usuario, la familia y el trabajador social en las tareas de la gestión del caso no son excluyentes. Compartir responsabilidades: el gestor de casos y el usuario pueden compartir la responsabilidad en ciertas tareas de la gestión del caso, lo cual maximiza la implicación del usuario en la toma de decisiones y en la solución del problema.
- Compartir las funciones de la gestión de casos moviliza al usuario y a su familia permitiéndoles utilizar sus habilidades, capacidades, motivando e impulsando a la persona y dándole un mayor control y receptividad sobre los servicios y apoyos que está recibiendo

Como hemos señalado, la gestión de casos centra su atención no sólo en la persona que solicita el apoyo, sino también en su entorno. En el diagnóstico de la situación del gestor de casos entiende al usuario como un todo, evaluando la interacción existente entre los factores físicos, medio ambientales, conductuales, psicológicos, económicos y sociales, identificando fortalezas y capacidades del cliente.

***Teoría bifactorial de Herzberg También conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959)***

Formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.
- La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

## Factores de higiene

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas Factores de motivación
- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción.

*Teoría del Desarrollo Humano, sustentado por RICE, 1997*

El desarrollo humano es un proceso complejo que se divide en 4 dimensiones básicas: desarrollo físico, cognoscitivo, emocional y social. Aunque cada dimensión subraya un aspecto particular del desarrollo hay una interdependencia considerable entre las áreas ejemplo las capacidades cognoscitivas pueden depender de la salud física y emocional como de la experiencia social cada dimensión refleja a las otras. Pero cada área es importante para entender el desarrollo lo queda un aspecto unidisciplinario.



El desenvolvimiento y constitución de cada uno de nosotros como sujetos únicos, es el producto de la integración e interdependencia de estas áreas o dimensiones del desarrollo:

Desarrollo físico	Desarrollo cognoscitivo	Desarrollo emocional o socioafectivo	Desarrollo social
Incluye las bases genéticas del desarrollo, el crecimiento físico de todos los componentes del cuerpo, los cambios en el desarrollo motor, los sentidos y los sistemas corporales, se relaciona con temas de cuidado de la salud, la nutrición, el sueño, el abuso de drogas y el funcionamiento sexual.	Incluye los cambios en los procesos intelectuales del pensamiento, el aprendizaje, el recuerdo, los juicios, la solución de problemas y la comunicación, incluye influencias tanto hereditarias como ambientales en el proceso de desarrollo.	Se refiere al desarrollo del apego, la confianza, la seguridad, el amor y el afecto y una variedad de emociones, sentimientos y temperamentos, incluye el desarrollo del concepto de sí mismo y de la autonomía y un análisis del estrés, las perturbaciones emocionales y la conducta de representación.	El desarrollo moral y de los padres y la familia, discute matrimonio, trabajo, roles vocacionales y empleo.

Al describir esas 4 áreas se ha convertido en una ciencia multidisciplinaria que toma elementos de la biología, fisiología, medicina, educación, psicología, sociología y antropología de cada una de las áreas toma conocimiento para aplicarlo al estudio del desarrollo humano (Hinde, 1992). Desarrollo físico, Desarrollo cognoscitivo, Desarrollo emocional, o socioafectivo, Desarrollo social. Las principales perspectivas teóricas muestran la MULTIDIMENSIONALIDAD ya que cada una de ellas tiene un enfoque distinto para

explicar al desarrollo humano unas desde los factores internos (biológicos) y otros externos (ambientales) siendo estos dos de igual importancia. Por tanto el desarrollo humano puede verse en diferentes perspectivas o dimensiones que la componen

### *Teoría de las Necesidades de David McClelland*

- Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.
- Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

### Teoría sobre salud ocupacional de la Organización Mundial de la Salud

En el ámbito mundial, actualmente, la salud ocupacional se divide en tres grandes ramas que son: medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, no queriendo significar con ello que las otras disciplinas no tengan posibilidad de participación en salud ocupacional

La salud ocupacional es eminentemente preventiva y busca a través de actividades de promoción, educación, prevención y control de los factores de riesgo ambiental, evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales

La salud es el completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad.

El hombre es un ser complejo en su estructura anatómica, la cual está constituida por un conjunto de órganos que cumplen funciones vitales tales como la respiración, digestión, la actividad cardíaca, entre otras. Estas funciones son conocidas como el Aspecto físico y debido a su buen o mal funcionamiento, se califica el estado de bienestar físico de la persona.

El hombre en su estructura física también posee el sistema nervioso, que le permite sentir, moverse, pensar, expresar su carácter, la personalidad y el lenguaje para comunicarse

con sus semejantes y su entorno. Éste se conoce como el aspecto mental. Se entenderá aquí que la mente está diseminada por todo el cuerpo físico y síquico y es el mecanismo humano mediante el cual sobrevivimos, crecemos y trascendemos.

El hombre como unidad psicobiológica es por naturaleza un ser social que tiende en todo momento a conformar grupos y comunidades mediante las que promueve su desarrollo. Pero para poder vivir en comunidad, ha tenido que idear formas de convivencia, regidas por las normas y leyes que regulan los intereses, deberes y derechos de los individuos. Esta interacción es la que constituye el aspecto social.

Estos conceptos que han servido para definir la Salud, los ilustra la OMS mediante un triángulo equilátero, en el cual cada lado representa un aspecto en cuestión y simboliza el equilibrio, si sus tres lados permanecen iguales. Pero en la vida diaria cada lado o aspecto del triángulo es atacado por múltiples factores de riesgo que los modifican. Si un lado se modifica, inevitablemente los otros lados se verán afectados y el equilibrio se rompe.

Antes que la Organización Mundial de la Salud basara su concepto de salud en los aspectos físico, mental y social, los biólogos la definían sólo en función del aspecto físico. Es decir, si la estructura anatómica o las funciones orgánicas del hombre o mujer no presentaban ninguna disfunción, entonces se calificaba como sano; en caso contrario, éste se encontraba enfermo. Esta teoría ha sido llamada TRIADA ECOLÓGICA debido a que en su concepción intervienen tres elementos: el huésped, el ambiente y el agente causal.

El hombre es un organismo, que al habitar en un ambiente se expone a la acción de los agentes causales de enfermedad con los cuales interactúa y lo hacen hospederos de la enfermedad, entendida como la alteración o desequilibrio netamente físico.

La teoría de la triada ecológica, considera la salud como un evento de la naturaleza sin reconocer la influencia que el hombre ejerce en su resultado; es decir, para los biólogos sólo existían CAUSAS naturales que producían EFECTOS ORGÁNICOS independientes de las circunstancias y acciones del hombre.

La salud así definida, estaba enmarcada en un contexto histórico con las circunstancias de la época, pues aún no se racionalizaba la influencia que ejercía la sociedad. Sin embargo, el aporte de la teoría es valioso, pues desde entonces señaló la importancia del ambiente en

la resultante salud, la cual está hoy más vigente que nunca debido a los problemas que a escala mundial hay sobre contaminación.

La OMS lanzó su teoría sobre la salud al considerar incompleta la de los Biologistas, que sólo contemplaba el aspecto físico. Afirmaron que se habían desconocido otros aspectos importantes de la dimensión humana, tales como el aspecto mental y social. Sin embargo, al analizar la definición de la OMS, se observa que en ella solo se incluye al ser humano en sus dimensiones internas, dejándolo sin un entorno o medio ambiente en el que se sostiene y que le garantiza su supervivencia como especie.

Se puede aquí concluir que las dos teorías son complementarias y más aún, cuando en la actualidad el ambiente cobra la máxima atención e importancia en todas las políticas de la humanidad para garantizar su conservación. En ese sentido grandes esfuerzos se han venido realizando; entre ellos se puede mencionar la Cumbre Mundial del Medio Ambiente y la Biodiversidad celebrada en Río de Janeiro en 1992, las Normas de Estandarización ISO 14000 y todas las disposiciones gubernamentales del Ministerio del Medio Ambiente en Colombia.

El ser humano (huésped) constituido por los aspectos físico, mental y social, interactúa con su entorno al habitarlo. El entorno a su vez tiene su clima y ecosistema, que por sus características, al interactuar con el hombre pueden constituirse en factores de riesgo naturales (causas de posible enfermedad o accidente) que amenazan su salud.

Debe tenerse en cuenta que los factores de riesgo que más amenazan la salud y la supervivencia del ser humano son en la actualidad, producto de las actividades de transformación del medio (trabajo), que buscan elevar la calidad de vida.

### **2.3. Bases Conceptuales:**

#### **2.3.1. Intervención social.**

Es la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades, dicha intervención está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas. Para tal fin, afirma la autora que no sólo

se actúa profesionalmente con la gente y su ambiente más próximo, como es la familia, amigos y vecinos, sino que se intenta intervenir también en los contextos que condicionan o limitan sus posibilidades de desarrollo, teniendo como referentes la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y la promoción de la justicia. De ahí que la intervención en Trabajo Social esté centrada tanto en la persona como en el medio social, partiendo de un enfoque global y plural. Intervención profesional que se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social. Intervención directa e indirecta de el/la trabajador/a social

### **2.3.2. Trabajo social:**

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (Definición mundial aprobada en Melbourne en julio de 2014 por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social).

Principios: de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social.

Funciones del Trabajador Social:

a) De Promoción Social

Conoce Teorías de desarrollo Social, Bienestar Social, derechos humanos y calidad de vida. Diseña propuestas de política e implementa proyectos sociales y de intervención con responsabilidad y pertinencia social.

b) De Asistencia Social

Conoce teorías de bienestar, de las necesidades sociales, de calidad de vida, psicológicas, de derecho y políticas públicas. Presta servicios profesionales especializados de manera directa e inmediata a la población usuaria en situaciones problemáticas y de riesgo con alta sensibilidad y compromiso social.

c) De Gerencia Social

Conoce teorías y metodologías de la administración, planificación, gestión social, gestión de recursos. Gestiona propuestas de programas y proyectos de intervención social según las demandas sociales con pro actividad, prospectiva y respeto a la interculturalidad y medio ambiente.

d) De Educación Social.

Conoce teorías de comunicación, de desarrollo social, educativas y del aprendizaje social y fomenta el desarrollo de capacidades y habilidades del ciudadano, la familia y la comunidad de manera crítica reflexiva y participativa a fin de que sean protagonistas en la mejora continua de la calidad de vida.

e) De Investigación

Conoce fundamentos epistemológicos, de las ciencias sociales, teorías y métodos de la investigación científica. Aplica el proceso de investigación básica e investigación aplicada en la intervención profesional con una intervención crítica y reflexiva.

### 2.3.3. Bienestar Social Laboral

El Bienestar Social Laboral se define como el estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización, éste se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

Por tanto, el Bienestar Social Laboral es el “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” (Vigoya:2002).

#### Desarrollo de Bienestar Social Laboral

A su vez, se establecen los siguientes objetivos que se hallan en el Bienestar Social Laboral:

- Buscar que el medio laboral respete al trabajador como persona y promocióne los medios adecuados para su realización personal.

- Buscar dicha realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo, en condiciones de seguridad económica y personal.
- Procurar la promoción personal y social del trabajador que le permita un desarrollo permanente acorde con sus condiciones.
- Buscar el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral.

### Bienestar Social Laboral y Calidad de Vida

El término calidad de vida en sentido general se entiende como el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida. Las necesidades son atributos esenciales que se relacionan con la evolución, ya que son situaciones siempre presentes en el hombre y por estar adheridas a la especie misma se convierten en universales. No sólo son carencias sino también potencialidades humanas que promueven el desarrollo individual y colectivo.

Se identifican como categorías axiológicas a las siguientes necesidades: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, recreación, identidad y libertad. Estas necesidades fundamentales cumplen fines, o categorías existenciales, denominadas, ser, tener, hacer, estar. La educación, la investigación y la meditación son ejemplos de satisfactores de la necesidad fundamental de entendimiento (Max Neef 1986)

En conclusión, la calidad de vida laboral está compuesta por condiciones determinadas de aspectos de orden objetivo y subjetivo que reaccionan sobre el ser humano en las diferentes áreas laborales a nivel, productivo, económico, administrativo y organizacional. Las subjetivas pueden llegar a manifestarse en las relaciones sociales que influyen en la calidad de vida laboral las cuales están constituidas como valores, expectativas, actitudes, intereses y concepciones de los individuos relacionados con el contexto laboral.

#### **2.3.4. Inspecciones**

Inspección de comedores: el examen de establecimientos de alimentos y de su transformación, de empresas alimentarias, de los sistemas de gestión y producción en ellas

aplicados, incluidos documentos, ensayos del producto acabado y prácticas de alimentación, así como del origen y destino de las entradas y salidas de los productos, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales en todos los casos. La educación acerca de buenos hábitos de salud, particularmente relacionados con la higiene y la manipulación de alimentos, es una parte vital de la lucha contra las enfermedades. Gran número de enfermedades transmitidas por los alimentos podrían evitarse siguiendo algunas reglas sencillas a la producción, recolección, almacenamiento, preparación y consumo de los alimentos. La calidad higiénica es uno de los aspectos que van a influir de forma directa en la salud, ya que la alteración, adulteración o contaminación, tanto química como biológica de los alimentos puede afectar seriamente a la salud. (Dirección Regional de Salud Pública. Consejería de Servicios Sociales; 1994).

**Inspección de campamentos:** La inspección de campamento es una herramienta muy importante para ver aspectos de confort, salud, descanso, entre otros de las personas que participan de este tipo de actividad. Es fundamental para evaluar las necesidades que deben implementarse para lograr que cuando se haga una actividad de campamentos. Las viviendas y otros locales deberán ser inspeccionados como mínimo trimestralmente por el titular de actividad minera para llevar adelante el control de los programas sanitarios y de asistencia social (D.S. 024-2016-EM)

### **2.3.5. Gestión de seguros**

Un seguro es un contrato por el que una persona (el asegurador) se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas. En este contrato intervienen un asegurador o compañía de seguros, que es quien vende el seguro y quien cubre el riesgo y el asegurado o tomador del seguro, que es la persona que compra la póliza de seguro y paga la prima. A veces no es la misma persona, pues uno puede ser el que haya contratado el seguro, que es el tomador y ser distinto quien esté garantizado o asegurado, como sucede por ejemplo en los seguros colectivos de accidentes que contratan las empresas en favor de sus trabajadores.

- **Seguridad social:** que es un sistema obligatorio de cobertura, administrado por el Estado, dirigido a proporcionar protección y bienestar a los ciudadanos, que suele garantizar una

prestación económica en caso de jubilación, incapacidad laboral, fallecimiento, desempleo etc.

- Seguros privados: que cubren y protegen a las personas o entidades que contrata, pudiendo ser de suscripción obligatoria o voluntaria. Ejemplos de seguros privados son los seguros de robo o incendio de un inmueble o los seguros de automóviles o de accidentes de personas. ( Gabriel, 2012)

### **2.3.6. Administración de convenios**

Parte del supuesto de que los intereses de las partes son coincidentes. En ese sentido, las partes del convenio unen esfuerzos para sacar adelante un cometido común. Ahora bien, este acuerdo de voluntades crea obligaciones para las partes, al igual que el contrato de sociedad. Esto es, no se trata de meras manifestaciones de buena voluntad, es un acuerdo que crea vínculos jurídicos entre las partes. Así, se tiene que de acuerdo con la doctrina, el convenio de la Administración o convenio administrativo se define como el vínculo jurídico en el que una o más personas jurídicas, se una con otra u otras personas mediante un acuerdo de voluntades, para la realización de fines de interés mutuo en el marco de la ejecución de funciones administrativas (Chávez, 2012).

### **2.3.7. Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMAC)**

Las operaciones seguras en plantas industriales, son un punto crítico en la Gestión integral de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo, a razón de esto y en consideración al beneficio de las organizaciones, se establece Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, como mecanismos sistémico para la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgos existentes en los diferentes ambientes laborales, basados principalmente en comportamiento seguros, administración de riesgos, y en el fortalecimiento entre la población trabajadora de la cultura de Autocuidado y Seguridad Proactiva. Atendiendo a lo anterior, se considera que una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

### **2.3.8. Recreación**

La motivación laboral está basada en la satisfacción de las necesidades, como consecuencia del ámbito y factores laborales relacionados al salario, supervisión,

reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros). Esto a su vez, ligado a otros factores como la edad, salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades laborales, políticas y sociales.

La recreación es una actividad humana muy importante ligada directamente a las necesidades de autor-realización. Por otra parte, el estrés provocado por largas horas de trabajo, rutina, tareas que implican gran esfuerzo, llevan a la desmotivación, falta de atención en las tareas laborales y por ende, ausentismo. Pero los problemas mayores están relacionados a la interacción entre personas, el intercambio de experiencias que les permita desarrollar nuevos enfoques y aprender en la interacción con otros. El reto actual de las organizaciones es desarrollar e incentivar a sus trabajadores, en la oportunidad del disfrute de su tiempo libre, para que puedan lograr una mejor calidad de vida, ofreciéndoles la oportunidad que disfruten de un ambiente armónico y estimulante en todos los sentidos, en lo humano, en lo físico, la cultura, el deporte, la recreación y las artes. Por lo tanto, es preciso hacer rutinas de recreación para el bienestar de la salud

### **2.3.9. Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo:**

La OIT define un cómo, “un conjunto de herramientas lógico, caracterizado por su flexibilidad, que puede adaptarse al tamaño y la actividad de la organización, y centrarse en los peligros y riesgos generales o específicos asociados con dicha actividad”. Dicho sistema asegura lo siguiente: 1) establecimiento de las políticas pertinentes; 2) aplicación de medidas de prevención y protección de una manera eficiente y coherente; 3) establecimiento de compromisos; 4) evaluación de peligros y riesgos de todos los elementos del lugar de trabajo; 5) participación de la dirección y los trabajadores en el proceso a su nivel de responsabilidad; y 6) debe apoyar el cumplimiento de la legislación nacional y la mejora continua (OIT, 2011)

El concepto de SGSST tiene sus orígenes en el ciclo Deming (planificar, hacer, verificar, y actuar). En cuestiones de seguridad y salud, el planificar conlleva el establecimiento de la política, elaborar planes, la facilitación de competencias profesionales y la organización del sistema, identificar peligros y evaluar riesgos. La fase hacer, involucra la puesta en práctica del programa de seguridad y salud. El verificar, consiste en evaluar los resultados del programa. Finalmente, el actuar es el cierre del ciclo en donde se utiliza un examen de mejora continua y se prepara el sistema para un nuevo ciclo (OIT, 2011)

## **2.2 Hipótesis de la Investigación**

### **2.2.1 Hipótesis General**

La intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcán se efectúa a través de la: Gestión de la Administración Social, Programas de Recreación e Integración y Programas de Sensibilización.

### **2.2.2 Hipótesis Específica**

**2.2.2.1** Los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan se efectúan en la atención de casos sociales, inspecciones, gestión de seguros, administración de convenios.

**2.2.2.2** Los programas de recreación e integración en favor del colaborador que realiza el Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan se efectúan en la celebración de fechas festivas y desarrollo de eventos de integración.

**2.2.2.3** Los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán se efectúa en la promoción de actitudes de comportamiento seguro que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Empresa.

Los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán se efectúa en la promoción de actitudes de comportamiento seguro que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Empresa.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de Investigación Básico**

Investigación Pura, Teórica o Básica, orientada a describir la intervención del trabajador social en el Área de Bienestar Laboral en el Sector Minero.

#### **3.2. Nivel de Investigación.**

##### **Descriptiva**

“La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. (Gay R., 1996) Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos”, para nuestro estudio, describimos como se efectúa la intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Laboral en el Sector Minero.

#### **3.3. Método de Investigación**

En la tesis se utilizará el método de investigación etnográfico, el cual nos ayudará a buscar, describir y analizar ideas, creencias y prácticas de las Trabajadoras Sociales en el Sector Minero.

#### **3.4. Enfoque de Investigación**

La investigación es de carácter Cualitativo ya que se realizaron entrevistas en profundidad para conocer la intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Laboral en el Sector Minero.

#### **3.5. Diseño de investigación**

Diseño de Investigación no Experimental; para Hernández (1998) este tipo de Diseño “observa situaciones no provocadas intencionalmente por el investigado, así el investigador

observa los fenómenos tal como ocurren naturalmente sin intervenir en su proceso o desarrollo.

Observa cómo se desarrolla la intervención del Trabajador Social en el Área de Bienestar Laboral en el Sector Minero.

### **3.6. Características del área de Estudio**

#### **Población y Muestra**

La población en estudio está constituida por 06 Trabajadores Sociales, será una muestra poblacional

#### **Unidad de Análisis:**

Trabajadoras Sociales de la Compañía Minera Volcan:

- Unidad Andaychagua (01)
- Unidad Marthunel/Ticlllo (01)
- Sede Cerro de Pasco (01)
- Sede Chungar (01)
- Unidad Islay (01)
- Sede Alpamarca (01)

### **3.7. Técnica e Instrumentos de Investigación**

Como técnica de investigación se utilizará la **Entrevista no directiva o semiestructurada**. Es un “Procedimiento de conversación libre del protagonista que se acompaña de una escucha receptiva del investigador con el fin de recoger la información por medio de preguntas abiertas, reflexivas y circulares las cuales podrán develar las categorías de interés para la investigación ya que clarifica conductas, fases críticas de la vida de las personas, logrando de esta forma identificar y clasificar los problemas, los sistemas de valores, los comportamientos, los estados emocionales, etc. de los protagonistas, ya que desempeñan un rol activo porque el investigador estimula la expresión de las

persona en su propio marco de referencia comprendiéndolo en su propia contexto y con ayuda del lenguaje verbal y no verbal” (Bonilla Y Rodríguez, 2000: 96).

Esta técnica posibilita recoger información oportuna a través de la formulación de preguntas abiertas y cerradas a las fuentes primarias, establecidas por los expertos en el tema de Bienestar Laboral, con el objeto de dar respuesta al objetivo cuatro de la investigación, permitiendo de este modo analizar la intervención de Trabajo Social en dicho campo. Para la aplicación de dicha técnica se elaborará una guía de entrevista semiestructurada.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACION

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. DIMENSION: GESTION DE LA ADMINISTRACION SOCIAL

###### 4.1.1.1. Atención de casos sociales.

**Pregunta 01: Intervención del trabajador social en la atención de casos,**  
responden:

Trabajador Social Chungar:

*... La intervención es de diferentes maneras de acuerdo a la necesidad que se presente. Una vez identificado la problemática, se realiza las visitas y se da acompañamiento y se culmina con el reporte de seguimiento de caso social.*

Trabajador Social Islay:

*...Se identifica, interviene, se realiza el seguimiento y culmina con el informe de caso. Para la identificación nos apoyamos del registro de ausentismo y actores claves como compañeros de trabajo, jefe inmediato, otros. Para la intervención es importante primero llegar a tener más confianza con el colaborador, posterior a este se realiza visitas domiciliarias y apoyo al área psicosocial si requiera el caso, se realiza un seguimiento que se va registrando en el patrón de seguimiento de casos sociales y así culminar con el informe final.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*....Se inicia con el seguimiento y concluimos con el informe, desde el momento que se identifica los casos sociales se realiza todo el seguimiento. Donde se realiza diferentes actividades para ver como es el avance del caso social, si se está logrando un avance o de repente se está manteniendo el problema.*

Trabajador Social Alpamarca:

*.... La intervención del Trabajador Social en la atención de casos sociales, es a través de las visitas domiciliarias directamente, visitas médicas está en coordinación con el medico corporativo y también se realiza gestiones con la bróker de salud para que realice las visitas externas, no directamente nosotros si no se coordina el tema de una auditoría médica externa.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Al identificar un caso social (ausentismo, baja productividad, motivo del accidente), este se aborda directamente con el propio trabajador, se realiza la entrevista, acompañamiento, investigación (consultando a sus compañeros de trabajo, jefe inmediato) según sea el caso, posterior a ello se realiza el seguimiento, visita domiciliaria y culminamos con el informe de caso.*

En relación a las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la pregunta: De qué manera interviene frente a los casos sociales, la mayoría respondió: identificación de caso social, intervención, se realiza el seguimiento y culmina con el informe de caso. Así mismo coinciden que en la intervención y seguimiento del caso se realizan las visitas domiciliarias y hospitalarias, de esta manera solicitar apoyo multidisciplinario según en caso que se intervenga.

**Pregunta 02: Casos sociales que atiende con mayor frecuencia como trabajador social:**

Trabajador Social Chungar:

*...Como trabajadora social los casos más frecuentes fueron de aspecto familiar, como violencia familiar, infidelidad, divorcio, pensión de alimentos y el aspecto de salud es a personal con descansos médicos prolongados*

Trabajador Social Islay:

*... En su mayoría es por actitudes y comportamientos inadecuados, violencia familiar, casos por demanda de alimentos y salud.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... En su mayoría son temas de violencia familiar y aspecto económico, hay varios casos por demanda de alimentos, infidelidad, son los casos que más he tenido. La mayor parte está relacionado con la familia.*

Trabajador Social Alpamarca:

*.... Los casos sociales que se atiende con mayor frecuencia son: casos por descansos médicos por diversos factores accidentes de trabajo, enfermedad ocupacional, enfermedad común. Básicamente los descansos médicos prolongados*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*...Con mayor frecuencia se ha encontrado casos sociales por salud (descansos médicos), por comportamientos conflictivos y demanda de alimentos. Muchos de los colaboradores tienen procesos judiciales por pensión de alimentos e incumplen, lo que ocasiona por ser una unidad que se encuentra en la ciudad de Pasco las madres de sus hijos vienen a la empresa o esperan al horario de salida para ocasionar problemas. Así mismo en nuestro personal obrero se encuentra comportamientos inadecuados, en estos casos nuestra intervención es de manera directa con el colaborador.*

Entre las respuestas brindadas por las trabajadoras sociales responden en su mayoría que atienden casos sociales concernientes a los colaboradores que presentan diversos problemas en su familia, como lo es casos de violencia familiar y pensión de alimentos. A nivel de intervención individual en su mayoría se atienden temas relacionados a gestión de salud (prestaciones económicas) y comportamiento inadecuado.

**Pregunta 03: Visitas hospitalarias y domiciliarias, para la atención de casos sociales:**

Trabajador Social Chungar:

*...Se realiza los dos tipos de visitas, sin embargo, la más frecuente son las visitas domiciliarias y el motivo es más por cuestiones de salud. Así mismo con nuestros colaboradores que viven en otras ciudades hacemos uso de diversos medios de comunicación ya sea vía telefónica, o uso de las redes sociales como videollamadas.*

Trabajador Social Islay:

*... Si se realiza ambas visitas. Normalmente las visitas domiciliarias lo realizaríamos los fines de semana, aunque en oportunidades se tiene que salir de forma imprevista. Las visitas que se realizan en mayor parte son por aspecto de salud, colaboradores con descansos médicos prolongados; a quienes se les tiene que dar soporte y apoyo.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se realizan los dos tipos de visitas, las más frecuentes son las visitas domiciliarias, en su mayoría por temas de salud. Respecto a las visitas hospitalarias siempre se está presente mínimo por mes se realiza tres visitas de este tipo.*

Trabajador Social Alpamarca:

*.... Como parte de nuestra intervención y básicamente siendo una de las funciones que tenemos como Trabajadoras Sociales se realizan los dos tipos de visitas, las más frecuentes son las visitas domiciliarias, en su mayoría por temas de salud.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Claro, se realiza ambas visitas. Las visitas hospitalarias son en nuestros casos de descansos médicos y las visitas domiciliarias son las más frecuentes debido a que nos organizamos para poder abordar mayor atención de casos aprovechando que nos encontramos en la*

*ciudad y la mayoría de los familiares de nuestros colaboradores viven en la ciudad de Pasco*

Respeto a la interrogante si el Trabajador Social realiza visitas domiciliarias y hospitalarias, indicaron que si se realizan y que en ambos casos en su mayoría es por seguimiento de temas relacionados a la salud del colaborador. Así mismo coinciden al mencionar que las visitas domiciliarias son las más frecuentes que realizan en la atención y seguimiento de casos sociales.

**Pregunta 04: Circunstancias en que se realizan las visitas hospitalarias y domiciliarias, se obtuvieron los siguientes resultados:**

Trabajador Social Chungar:

*... Las visitas hospitalarias se realizan cuando tenemos colaboradores hospitalizados por accidente de trabajo y por descansos médicos prolongados, las visitas domiciliarias también se realizan por salud, problemática familiar, o reuniones con el comité de esposas de los colaboradores. En algunos casos las visitas domiciliarias son programadas esto cuando se da soporte y seguimiento a casos de problemática familiar así mismo se coordina con la psicóloga para que apoye si el caso lo requiera.*

Trabajador Social Islay:

*... Las visitas hospitalarias se realizan cuando nuestro colaborador se encuentra hospitalizado por accidente en el trabajo y descansos médicos prolongados. Las visitas domiciliarias son más frecuentes por salud, a los casos sociales identificados por motivos de conducta y problemática familiar.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Hospitalarias es básicamente cuando nuestros colaboradores se encuentran hospitalizados por temas de accidentes de trabajo y descanso medico prolongado y visitas domiciliarias también se realiza por los mismos casos mencionados y casos sociales específicos como la problemática que se presenta básicamente en la familia.*

Trabajador Social Alpamarca:

*.... Las visitas hospitalarias y domiciliarias generalmente se prioriza por la lejanía de la unidad los casos que mantengan contingencia mayor a los 20 días descansos médicos o que generen una contingencia mayor; así mismo en el caso de fallecimiento del trabajador o familiar directo se realiza las visitas para el soporte oportuno.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Las visitas hospitalarias se realizan en ambos casos: accidente en el trabajo y descansos médicos prolongados. Las visitas domiciliarias se realizan con mayor frecuencia por los mismos casos mencionados en el punto anterior y también por casos sociales identificados (motivos de conducta y problemática familiar).*

Entrevistas en su mayoría, responden que las visitas hospitalarias se realizan cuando el colaborador se encuentra hospitalizado por accidente en el trabajo y descansos médicos prolongados. En caso de las visitas domiciliarias se realizan por salud, a los casos sociales identificados por motivos de conducta y problemática familiar. A su vez acotar sobre la apreciación de la trabajadora social que refiere un caso particular de visitas domiciliarias como es en caso de fallecimiento del trabajador o familiar directo se realiza las visitas para brindar el soporte familiar.

**Pregunta 05: finalidad de realizar los informes sociales, respondieron:**

Trabajador Social Chungar:

*... Los reporte o informes sociales de casos se realizan para tener el registro y avance respecto al soporte que se viene brindando al caso social que se esté atendiendo, así mismo se da a conocer a nuestra superintendencia y Gerencia General, esto con la finalidad de dar a conocer nuestra intervención logros obtenidos o brinden apoyo según las recomendaciones que se realicen.*

Trabajador Social Islay:

*... Los informes sociales en caso de SALUD, se emiten días antes que el colaborador retorne a sus labores. Los informes de casos sociales aspecto familiar y personal cuando se logra cambios en la persona y familia, y así mismo el apoyo brindado pueda ser sostenible en el tiempo por ellos mismos.*

*En ambos casos se precisa las visitas que se realizaron y/o el seguimiento que se hizo. La finalidad de realizar los informes sociales es el de informar a la superintendencia de Gestión Humana, Gerente y jefe inmediato la situación de nuestros colaboradores y de qué manera se ha ido realizando el seguimiento de caso.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... El informe social se elabora con el fin de comunicar Jefes Inmediatos y Sede Corporativo Lima, aparte se elabora el informe con el fin de solicitar apoyo si es que requiere.*

Trabajador Social Alpamarca:

*.... El trabajador social en este caso emite informes de cada atención de caso con la finalidad de mantener un reporte del seguimiento del caso no solamente se reporta el jefe inmediato que es la superintendencia de Gestión Humana sino también a la Gerencia General que vendría a ser nuestro reporte directo. Previo a ello se emite el informe en primera instancia coordinador general de bienestar social que se encuentra en Lima.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En el caso de salud, los informes se emiten días antes que el colaborador retorne a sus labores con el fin de dar a conocer que el colaborador se encuentra en estado óptimo (apoyándonos también del informe médico) para retornar a sus labores habituales o restringidas según indicaciones médicas, asimismo se precisa las acciones que como trabajadoras sociales se ha realizado durante el proceso de recuperación del colaborador. Con respecto a los casos sociales en el*

*aspecto conductual, familiar u otros, los informes se emiten cuando se evidencia cambios en la persona y familia con el compromiso de ellos de seguir por ese cambio para bienestar de los mismo, dicho informe se emite con la finalidad de dar a conocer la recuperación del colaborador y las acciones tomadas para la recuperación de este. Ambos informes son emitidos al Departamento de Gestión Humana, Gerente, Superintendente y Jefe Inmediato.*

Las entrevistadas responden que la finalidad de emitir los informes sociales es para dar a conocer a instancias pertinentes como lo son Gestión Humana y/o Gerencia General sobre el seguimiento de un determinado caso social pudiendo ser este en relación a salud o problemas sociales del colaborador. Los informes o reportes de casos sociales son emitidos cuando: retorno a labores, solicitud de apoyo, recuperación del colaborador, evidencia de cambios en la persona y familia, cambio de comportamiento.

La particularidad de una trabajadora social al emitir su respuesta refiere que emite informes sociales cuando el colaborador requiere de algún apoyo.

**Pregunta 06: trámites por licencia del colaborador que gestiona el Trabajador Social, se obtiene las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Licencia por paternidad, licencia por fallecimiento, licencia por salud, Licencia de la ley 30012*

Trabajador Social Islay:

*... Licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de un familiar según convenio colectivo, licencia por enfermedad de familiar directo.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... Licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo.*

Trabajador Social Alpamarca:

*...Licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Licencia por paternidad, maternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo.*

Las entrevistadas responde en su mayoría que realizan licencias concernientes a: licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo, licencias por convenios colectivos, licencias por salud.

**Pregunta 07: casos de licencia que atiende con mayor frecuencia, responden:**

Trabajador Social Chungar:

*... Licencia por paternidad y fallecimiento*

Trabajador Social Islay:

*... Licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo, son los más comunes que se realiza*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Las licencias por fallecimiento y paternidad son los que con mayor frecuencia se realiza a gestionar.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Las licencias atendidas con mayor frecuencia son: licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo, son los más comunes que se realiza*

La incidencia de mayor caso de licencia al colaborador según respuesta brindando por las trabajadoras sociales entrevistas es: Licencia por paternidad, licencia por

fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo, son los más comunes que se realiza.

#### **4.1.2. Inspecciones.**

##### **Pregunta 08: inspecciones a los comedores**

Trabajador Social Chungar:

*... Se cuenta con el programa de inspección de comedores, el objetivo es supervisar la calidad de servicio que brinda a nuestros colaboradores (higiene, salubridad, seguridad, trato, etc.) El área de Bienestar Social es el encargado directo de realizar las inspecciones a los comedores, donde se utiliza la ficha de inspecciones estipulada por la norma de salubridad Anexo 3, en base a ese anexo se realizan las inspecciones. Son tres tipos de check list que realizamos el semanal, mensual y el otro que es para ver características de productos.*

Trabajador Social Islay:

*... El trabajador social es el encargado de realizar inspecciones a los comedores. Para realizar las inspecciones se elabora cada inicio de año el cronograma de inspección, nos regimos a este cronograma y sin en caso se requiera se realiza inspecciones inopinadas. La finalidad de las inspecciones a los comedores es conocer la situación actual del concesionario, salubridad de los productos alimenticios, preparación y manipulación de alimentos, y calidad de servicio que brinda a nuestros colaboradores tanto en los comedores para personal staff, empleado y obrero.*

Trabajador Social Martunel/Ticillo:

*.... El área de Bienestar Social es el encargado directo de realizar las inspecciones a los comedores, donde se utiliza la ficha de inspecciones estipulada por la norma de salubridad Anexo 3, en base a ese anexo se realizan las inspecciones. Son tres tipos de check list que realizamos el semanal, mensual y el otro que es para ver características de productos.*

*Aparte de ello tenemos auditorias con la empresa Marsh que tienen su propio procedimiento pero somos parte de esa inspección.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Como bienestar social contamos con un Plan de Salud dentro del Plan de Salud de Higiene Ocupacional, en el cual está incluido lo que es las inspecciones a comedores. El programa de inspecciones es de manera quincenal, donde se realizan las inspecciones planificadas y no planificadas, y cada trimestre se realiza en acompañamiento de la Gerencia. La finalidad de las inspecciones a comedores es de supervisar y verificar a calidad de atención que brinda la concesionaria a si mismo con el cumplimiento de los estándares de seguridad propiamente a la política de la empresa y en concordancia a la ley de seguridad y salud ocupacional.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Como trabajador social estamos encargados de realizar la inspección a los comedores, éstas se realizan según cronograma con participación del área médica o también a solicitud, asimismo se participa en las inspecciones realizadas por el Comité de Seguridad donde participan diversas áreas: Bienestar Social, Área Médica, Comité Paritario, Seguridad, Asuntos Ambientales. Las inspecciones se realizan de manera inopinada. Dichas inspecciones a los comedores se realizan para conocer la situación actual del concesionario, salubridad de los productos alimenticios, preparación y manipulación de alimentos, otros.*

El trabajador social realiza las inspecciones a los comedores, siendo estas supervisiones planificadas y no planificadas según el Plan de Salud dentro del Plan de Salud de Higiene Ocupacional y se realizan para conocer la situación actual del concesionario, salubridad de los productos alimenticios, preparación y manipulación de alimentos, y calidad de servicio que brinda a los colaboradores. Así mismo indican participar en las supervisiones planificadas con el Comité de Seguridad, Comité que

está integrada por la supervisión del Área de Seguridad, Medio Ambiente, Área Médica.

**Pregunta 09: monitoreo de las inspecciones a los comedores, se obtuvieron los siguientes resultados:**

Trabajador Social Chungar:

*... las inspecciones se realizan a la semana con el formato donde se reportan las observaciones, las cuales deberán ser levantadas durante la semana y se va verificando según los plazos establecidos. En las inspecciones de mes igual se va realizando el monitoreo y levantamiento de observaciones. Donde el mismo proveedor deberá estar trayendo el levantamiento de sus observaciones para cuando se vaya a verificar. Además de ello también existen dos tipos de inspecciones una propia del área de Bienestar Social y la otra que se realiza con el comité paritario, las observaciones de esta última son subidas al sistema SSOMAC y ya el mismo sistema según los plazos determinados va alertando del levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Islay:

*... Se realizan dos tipos de inspecciones:*

*1. Realizada por el Área de Bienestar Social, estas inspecciones son realizadas por la Asistente Social a través de la FICHA DE INSPECCION A COMEDORES, al finalizar la inspección se reúne con el administrador a quien se da las observaciones realizadas y el tiempo que tiene para levantar dichas observaciones. Así mismo se elabora un informe para realizar el seguimiento.*

*2. Realizado por el Comité de Seguridad, en esta inspección participan: Asistente Social, Ing. De Seguridad, Ing. Medio Ambiente, Medico y Representante de trabajadores, quienes de manera conjunta realizan la inspección a través del formato de registro de Observaciones SSOMAC, que son subidas al sistema SSOMAC, ya el propio sistema va alertando a la concesionaria cuantos días tiene para levantar las observaciones. Para levantar la observación deberá subir una fotografía de*

*cumplimiento al sistema y si fuera la observación por capacitación no realizada deberá subir al sistema su registro de capacitación y material de capacitación. Dependerá al tipo de riesgo si es una condición o conducta sub-estándar.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Realizo inspecciones a la semana donde indica el porcentaje de observaciones, las cuales deberán ser levantadas durante la semana y se va verificando según los plazos establecidos. En las inspecciones de mes igual se va realizando el monitoreo y levantamiento de observaciones. Donde el mismo proveedor deberá estar trayendo el levantamiento de sus observaciones para cuando se vaya a verificar. Además de ello también existen dos tipos de inspecciones una propia del área de Bienestar Social y la otra que se realiza con el comité paritario, las observaciones de esta última son subidas al sistema SSOMAC y ya el mismo sistema según los plazos determinados va alertando del levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Como empresa contamos con un sistema de seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, nosotros tenemos la responsabilidad inmediatamente después de haber realizado la inspección subirlo al sistema SSOMAC el cual alerta de levantamiento de observaciones dentro de los plazos establecidos por las personas que realizaron la inspección. Si en caso no se levante Las observaciones en las fechas indicadas reporta como una observación vencida y automáticamente nosotros tenemos una amonestación verbal escrita y suspensión dado el grado de falta por el incumplimiento del paquete de seguridad.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En el caso de la inspección realizada por la trabajadora social con participación del área médica, se realiza teniendo como guía la Ficha de Inspección a Comedores, teniendo el siguiente procedimiento: al*

*finalizar la inspección se da a conocer al administrador de la Concesionaria las observaciones realizadas y el plazo del levantamiento de estas, se realiza el informe respectivo y se hace el seguimiento. En cuanto a la inspección realizada por el Comité de Seguridad, todas las áreas participantes se guían a través del Formato de Registro de Observaciones SSOMAC el cual es rellenado de acuerdo al área que le compete a cada uno, luego estas observaciones son subidas al sistema SSOMAC y ya es este sistema quien otorga a la concesionaria el número de días que tiene para levantar las observaciones y solicita el tipo de evidencias que se debe presentar para su levantamiento.*

Las entrevistadas refieren que son dos situaciones en las que realizan monitoreo de inspección a comedores, la primera está relacionada a actividades inherentes al área de Bienestar laboral pudiendo ser estas de manera semanal, mensual. Así mismo se realizan supervisiones por el comité de seguridad donde las observaciones realizadas a los diversos concesionarios de alimentos son subidas al sistema de SSOMA, con la finalidad de dar cumplimiento a los estándares estipulados por SSOMA.

**Pregunta 10: metodología de intervención frente a las supervisiones de comedores, se obtuvieron los siguientes resultados:**

Trabajador Social Chungar:

*... Programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección), informe de inspección, seguimiento de levantamiento de observaciones inspección y verificación de levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Islay:

*... Programación (según el cronograma de inspección), aplicación de ficha de inspección, elaboración de informe de inspección, monitoreo de levantamiento de observaciones, elaboración de informe y/o correo electrónico de conformidad.*

Trabajador Social Martunel/Ticillo:

.... *Programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección), informe de inspección, seguimiento de levantamiento de observaciones inspección y verificación de levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Alpamarca:

... *La metodología para las inspecciones se cuenta con un checklist de inspección de comedores el cual se encuentra dividido en tres partes, la primera parte hace referencia al tema de seguridad donde se verifica netamente los procedimientos escritos de trabajo seguro, IPERC, órdenes de trabajo. Como segundo punto está ligado directamente al tema del comedor almacén propiamente donde se verifica funcionamiento de equipos, orden y limpieza, condiciones de trabajo. Y por último tenemos una parte de habilidades blandas donde dónde se realiza una entrevista a un trabajador A quién se le pregunta los procedimientos de trabajo se le realiza una pequeña encuesta respecto al sistema de gestión de la empresa y se culmina con el informe de inspección y registro en el sistema SOMACC.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

... *A inicio de año se elabora el cronograma de inspección a comedores, según el cronograma se realizar la inspección o cuando se requiera, aplicación de ficha de inspección, elaboración de informe de inspección, monitoreo de levantamiento de observaciones, elaboración de informe y/o correo electrónico de conformidad.*

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las inspecciones a Comedores refieren que parte desde la elaboración del cronograma de inspecciones, programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección a comedores), informe de inspección, registro en el Sistema SOMACC, monitoreo de observaciones, verificación de cumplimiento y levantamiento de observaciones.

### **Pregunta 11: inspecciones a los campamentos**

Trabajador Social Chungar:

*... En las inspecciones a campamentos se realizan dos veces por mes, la finalidad es ver las condiciones del lugar donde está viviendo el personal, y realizar observaciones que se pueda tener como colchones deteriorados, verificación de cumplimiento de normas de convivencia. Así mismo las inspecciones a campamentos también está dirigido a las empresas contratistas, estas inspecciones son más rigurosas debido a que el personal de las diferentes empresas especializadas viven en el pueblo y se ha podido encontrar en las habitaciones del personal bebidas alcohólicas y comportamientos inadecuados que informan los dueños de las casas y/o hoteles donde viven.*

Trabajador Social Islay:

*... El trabajador social es el encargado de realizar inspecciones a los campamentos con la finalidad de supervisar las condiciones del lugar donde viven nuestros colaboradores y se dé cumplimiento a la ley de seguridad y normas de convivencia. Se quiere decir que se verifica la adecuada limpieza por parte de la empresa Panaservice (encargada de la limpieza), muebles adecuados, otros; así mismo no exista presencia de licor lo cual estaría cometiendo una falta grave, debido a que no está permitido el consumo de alcohol. Las inspecciones se realizan dos veces al mes, una que es propia del área de bienestar social y otra con el Comité paritario, la primera es de manera inopinada las veces q se requiera y la ultima es previa coordinación con el Comité.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... En las inspecciones a campamentos se realizan dos veces por mes, la finalidad es ver las condiciones del lugar donde está viviendo el personal que vive con familia o solo, para la mejora de observaciones que se pueda tener como colchones deteriorados, verificación de cumplimiento de normas de convivencia. Esto quiere decir no al consumo de alcohol, que no se esté convirtiendo en tiendas, que no se esté convirtiendo en un ambiente distinto a ser un dormitorio.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Las inspecciones de campamentos al igual que las inspecciones del comedor, contamos con un Plan para las inspecciones del campamento el cual indica inspecciones quincenales. En este Plan también se incluye al administrador de las contratas. Qué quiere decir esto que en una determinada fecha se realiza la inspección con los líderes de compañía y en otra fecha se realiza con los administradores de las contratas a sus campamentos. Esta inspección también cuenta con un checklist direccionada netamente a condiciones de seguridad y habitabilidad. Asimismo el cumplimiento estricto de nuestro estándar de habitabilidad, nosotros manejamos un estándar donde indica mobiliario de cada habitación, condiciones que debe prestar una habitación. Este estándar lo hemos implementado aquí en Alpamarca hace más de un año donde todos los campamentos se encuentran estandarizados, el cual ayudará al cumplimiento de las normas de convivencia cuidado del mobiliario y limpieza.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Como trabajador social estamos encargados de realizar inspecciones a los campamentos, estas son realizadas según cronograma por el área de Bienestar Social, asimismo se realiza otra inspección en coordinación con el Comité de Seguridad, las veces que se requiera. Dichas inspecciones se realizan con el fin de conocer y supervisar las condiciones (limpieza, orden, estado de muebles) del lugar donde viven los colaboradores y se dé cumplimiento a la ley de seguridad y normas de convivencia.*

Las Trabajadoras Sociales frente a las Inspecciones de a Campamentos indican que se realiza de manera quincenal (2 veces por mes), siendo estas supervisiones planificadas y no planificadas según el Plan de Inspecciones a Campamentos. La finalidad de dichas inspecciones es conocer las condiciones de Seguridad y habitabilidad, cumplimiento de normas de Seguridad y Normas de Convivencia. Así mismo indican que dentro de las inspecciones mencionadas también está dirigida a Campamentos de las Empresas Especializadas.

En las supervisiones planificadas encontraremos las que se realizan con el Comité de Seguridad, Comité que está integrada por la supervisión del Área de Seguridad, Medio Ambiente, Área Médica.

**Pregunta 12: monitoreo de las inspecciones a los campamentos, se obtuvieron los siguientes resultados:**

Trabajador Social Chungar:

*... Con el formato de inspección para campamento y luego se elabora el informe con las observaciones, se coordina con el área de campamentos sobre las condiciones observadas por mejorar y se da seguimiento al cumplimiento de levantamiento de observaciones. Si las observaciones fueron registradas en el Sistema SOMACC son de gran apoyo porque el mismo sistema va alertando el cumplimiento de la observación según la fecha establecida, aquí solo nos encargamos que la observación sea registrada en el sistema y pasamos una visita de verificación.*

Trabajador Social Islay:

*... Como se mencionó se realiza dos tipos de inspecciones a campamentos, los que son propiamente del área de Bienestar Social, una vez realizada la inspección a través del formato de INSPECCION DE CAMPAMENTOS según las observaciones realizadas se coordina con la Administración de la Empresa Panaservice – Chungar para que pueda realizar el levantamiento de observaciones, si son observaciones de mantenimiento menor se realiza las coordinaciones con el Área de Campamentos – UM Chungar. Una vez comunicado las observaciones a través de un informe se realiza las coordinaciones en relación a las fechas que visitaran a UM Islay para levantar las observaciones y se realiza el seguimiento hasta el momento que la observación haya sido levantada. Respecto a las observaciones realizadas por el comité de Seguridad con el formato de IPERC, son registradas en el Sistema SSOMAC, sistema que va alertando del levantamiento de observaciones según a los plazos determinados.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Ya habiendo realizado el informe de inspección con las observaciones, se coordina con el área de campamentos sobre las condiciones observadas por mejorar y se da seguimiento al cumplimiento de levantamiento de observaciones. En nuestra unidad aún tenemos colaboradores que viven con familias, es importante la presencia de la familia al momento de la inspección, debido a que se da recomendaciones para el cuidado de los campamentos. Respecto a las inspecciones a Empresas Especializadas realizamos el monitoreo según las observaciones que se haya realizado y se realiza coordinación con la Asistentas Sociales para que realicen el monitoreo pertinente.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El monitoreo de todas las inspecciones que se realiza ya sea campamentos, comedores o vestuarios son cargadas al sistema SOMACC, ya el sistema es el encargado de alertarnos o indicarnos si la observación fue levantada. Este sistema que es propiamente implementada por el área de Seguridad es un gran apoyo en llevar el seguimiento o monitoreo de las observaciones que se realizan en las inspecciones. Sin embargo los líderes de compañía Minera Volcan se encuentran en la capacidad de realizar sus observaciones ya sea de campamento, comedor, otros. Que son dirigidos a nuestra área para poder levantar la observación que hayan realizado. Ejemplo Ing. Jefe de Mina realiza observación de fluorescentes quemados en comedor interior mina, esta observación lo registra con una fotografía en el sistema e indica como responsables al Área de Bienestar como responsable a realizar las coordinaciones para levantar la observación e incluso el sistema tiene la opción de poner plazos.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Las inspecciones realizadas propiamente por el área de Bienestar Social son a través del formato de Inspección de Campamentos, según las observaciones realizadas se coordinan con la Administración de*

*hotelería para que pueda realizar el levantamiento de observaciones en un plazo determinado, se realiza un informe para el seguimiento. Con respecto a las inspecciones realizadas en coordinación con el Comité de Seguridad, éstas se realizan con el formato IPERC, las observaciones son registradas en el Sistema SSOMAC, el mismo que va alertando a la Concesionaria - hotelería del levantamiento de observaciones según a los plazos determinados.*

Las entrevistadas refieren que son dos situaciones en las que realizan monitoreo de inspección a comedores, la primera está relacionada a actividades inherentes al área de Bienestar laboral pudiendo ser estas de manera semanal, mensual. Así mismo se realizan supervisiones por el comité de seguridad donde las observaciones realizadas a campamentos son subidas al sistema de SSOMA, con la finalidad de dar cumplimiento a los estándares estipulados por SSOMA, el cual indica el estado de la observación a ser corregida.

**Pregunta 13: metodología de intervención frente a las supervisiones de campamentos, se obtuvieron los siguientes resultados:**

Trabajador Social Chungar:

*... Programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección), informe de inspección, seguimiento de levantamiento de observaciones inspección y verificación de levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Islay:

*... Elaboración de programa de Inspección a campamentos anual, según el cronograma realizar la inspección o cuando se requiera, aplicación de ficha de inspección, elaboración de informe de inspección, monitoreo de levantamiento de observaciones, informe y/o correo electrónico de conformidad.*

Trabajador Social Martunel/Ticillo:

*.... Programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección), informe de inspección, seguimiento de levantamiento de observaciones inspección y verificación de levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... La metodología en la intervención frente a las inspecciones que realizamos es en principio a programar la fecha de inspección, inspección propiamente con el formato, registro de observaciones en el Sistema SOMACC, seguimiento de levantamiento de observación, verificación de observación levantada.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... A comienzos de año se elabora el cronograma de Inspección a Campamentos, según cronograma se realiza se la inspección o cuando se requiera, se aplica la ficha de inspección, elaboración de informe de inspección, monitoreo de levantamiento de observaciones, informe y/o correo electrónico de conformidad.*

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las inspecciones a Campamentos refieren que parte desde la programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección a comedores), informe de inspección, registro en el Sistema SOMACC, monitoreo de observaciones, verificación de cumplimiento y levantamiento de observaciones.

#### **Pregunta 14: inspecciones a los vestuarios**

Trabajador Social Chungar:

*... Si se realizan inspecciones a los vestuarios con la finalidad verificar las condiciones adecuadas y necesidades que presenten. Aspectos que se toman en cuenta son: normas de convivencia, condiciones, hacinamiento, implementación looquerts y/o containers, otros. Según la inspección que se realiza se elabora el reporte para solicitar apoyo o*

*informar las condiciones y las recomendaciones para la implementación de nuevos containers por hacinamiento.*

Trabajador Social Islay:

*... El trabajador social es el encargado de realizar inspecciones a los vestuarios con la finalidad de supervisar condiciones del lugar y se dé cumplimiento a la ley de seguridad y normas de convivencia. Las inspecciones son de dos tipos, una que es propia del área de bienestar social y otra con el Comité de Seguridad, la primera es de manera inopinada las veces q se requiera y la ultima es previa coordinación con el Comité. Sin embargo es importante mantener comunicación constante con los trabajadores, porque ellos mismos realizan sus observaciones y recomendaciones cuando existen problemas en cuanto a los vestuarios. Así mismo en las reuniones que se tiene con el Comité de Seguridad el representante de trabajadores indica las necesidades que presentan y que se tiene que gestionar y/o solicitar.*

Trabajador Social Martunel/Ticello:

*.... Si se realizan inspecciones a los vestuarios con la finalidad verificar las condiciones adecuadas y necesidades que presenten. Aspectos que se toman en cuenta son: normas de convivencia, condiciones, hacinamiento, implementación de percheros y gavetas, otros.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Las inspecciones a vestuarios están incluidos al tema de las inspecciones de campamento, actualmente nosotros tenemos 3 vestuarios por cada área operativa me refiero operaciones tajo, planeamiento y planta concentradora. La finalidad de la inspección a los vestuarios es verificar las condiciones que pongan en riesgo la seguridad y salud de nuestros colaboradores netamente va direccionado al tema de seguridad. Qué brinde las condiciones de habitabilidad, el adecuado secado de overoles, orden y limpieza, instalaciones eléctricas*

*dentro del estándar. El objetivo es mantener las condiciones óptimas para que el colaborador puede hacer uso de este ambiente que es de uso común.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Como trabajador social estamos encargados de realizar las inspecciones a los vestuarios, éstas se realizan una vez al mes a cargo propiamente del área y otra en coordinación con el Comité de Seguridad cuando el caso lo amerite, ambas inspecciones se realizan con el fin de conocer y supervisar las condiciones del lugar (orden, limpieza, estado de muebles) y se dé cumplimiento a la ley de seguridad y normas de convivencia.*

Las Trabajadoras Sociales frente a las Inspecciones de a Vestuarios indican que estas supervisiones son planificadas y no planificadas y que forman parte del programa del Plan de Inspecciones a Campamentos. La finalidad de dichas inspecciones es conocer las condiciones de Seguridad y habitabilidad, cumplimiento de normas de Seguridad y Normas de Convivencia. Con el objetivo de implementar y brindar condiciones óptimas para que el colaborador haga uso adecuado de los vestuarios.

#### **Pregunta 15: inspecciones a los vestuarios**

Trabajador Social Chungar:

*... Si, se realiza un seguimiento cuando las observaciones son menores que no tomen tiempo y cuando las observaciones son mayores donde se tenga que realizar compra de gavetas o containers el seguimiento es constante con el área de logística una vez aceptada por gerencia. Para el monitoreo nos apoyamos del sistema SOMACC debido a que son registrados y si en caso las observaciones solo lo informamos a través de un informe propio de Bienestar, entonces siempre se verifica e insiste al área que se haya solicitado el apoyo es decir tenemos que asegurarnos que las observaciones sean levantadas en la brevedad y/o de manera oportuna.*

Trabajador Social Islay:

*... Como se mencionó se realiza dos tipos de inspecciones a vestuarios, los que son propiamente del área de Bienestar Social, una vez realizada la inspección a través del formato de INSPECCION DE VESTUARIOS según las observaciones que en gran medida son de mantenimiento menor se realiza las coordinaciones con el Área de Campamentos – UM Chungar. Una vez comunicado las observaciones a través de un informe se realiza las coordinaciones en relación a las fechas que visitaran a UM Islay para levantar las observaciones y se realiza el seguimiento hasta el momento que la observación haya sido levantada. Si en caso fueran observaciones que requieran implementar nuevos containers por hacinamiento, también es informado a superintendencia Mina Islay, quien se encargara de coordinar con Gerencia la compra y a que área se cargara el costo, si será por la superintendencia Mina o Logística Chungar. Si fuera las observaciones de mantenimiento mayor se realizaran las coordinaciones con el Área de Proyectos. Respecto a las observaciones realizadas por el comité de Seguridad con el formato de IPERC, son registradas en el Sistema SSOMAC, sistema que va alertando del levantamiento de observaciones según a los plazos determinados.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Si se realiza un seguimiento cuando las observaciones son menores que no tomen tiempo y cuando las observaciones son mayores donde se tenga que realizar compra de gavetas o containers el seguimiento es constante con el área de logística una vez aceptada por gerencia.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Como se mencionó las inspecciones a vestuarios está dentro de las inspecciones de campamentos, el monitoreo una vez subidas las observaciones en el sistema SOMACC, nosotras realizamos el seguimiento de que sean levantadas y no se encuentre en alerta roja, si esto sucede nórmamele son llamadas de atención en las reuniones de reparto y/o avance del paquete de seguridad, esto quiere decir que por*

*más que el sistema alerte de las observaciones a levantar nosotras tenemos que asegurarnos que sea así antes que se cumpla la fecha de plazo, porque si no somos amonestados por nuestra superintendencia, Superintendencia de Seguridad y Gerencia.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Las inspecciones realizadas propiamente por el área de Bienestar Social son a través del formato de Inspección de Vestuarios, en caso de encontrar observaciones de mantenimiento menor se coordina con la Administración de hotelería para que pueda realizar el levantamiento; de ser observaciones de mantenimiento mayor, se coordina con el área de Proyectos para el levantamiento de estas y si en caso se tratase de implementación de muebles en el vestuario, las coordinaciones se realiza con el área de Logística y el área que asumirá los gastos de la implementación. Después de realizar las observaciones en los diferentes casos, se realiza un informe indicando el plazo del levantamiento de la observación y asimismo hacer el seguimiento. Con respecto a las inspecciones realizadas en coordinación con el Comité de Seguridad, éstas se realizan con el formato IPERC, las observaciones son registradas en el Sistema SSOMAC, el mismo que va alertando a la Concesionaria - hotelería del levantamiento de observaciones según a los plazos determinados.*

Las entrevistadas respecto al monitoreo de inspección a vestuarios indican que dependerá a la envergadura de la observación que serán subidas al Sistema SOMACC. Se refiere a que el seguimiento se realizara con el área designada a corregir las observaciones, ejemplo: si la observación es de Mantto. Menor que el seguimiento se realiza en coordinación con el Área de Campamentos, si es de Mantto. Mayor la coordinación será con el Área de Proyectos y si la observación requiere la implementación y compra de containers la coordinación se realizara con el Área de Logística.

**Pregunta 16: metodología de intervención frente a las supervisiones de vestuarios, se obtuvieron los siguientes resultados**

Trabajador Social Chungar:

*... Programación de inspección, informe de inspección, seguimiento de levantamiento de observaciones inspección y verificación de levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Islay:

*... Fijar fecha de inspección inopinada o cuando se requiera, aplicación de ficha de inspección, elaboración de informe de inspección, monitoreo de levantamiento de observaciones, informe y/o correo electrónico de conformidad.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Programación de inspección, inspección, informe de inspección, seguimiento de levantamiento de observaciones, inspección y verificación de levantamiento de observaciones.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... La metodología en la intervención frente a las inspecciones que realizamos es en principio a programar la fecha de inspección, inspección propiamente con el formato, registro de observaciones en el Sistema SOMACC, seguimiento de levantamiento de observación, verificación de observación levantada.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Fecha de inspección al mes y/o cuando se requiera, se aplica ficha de inspección, elaboración de informe de inspección, monitoreo de levantamiento de observaciones, informe y/o correo electrónico de conformidad.*

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las inspecciones a Vestuarios refieren que parte desde la programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección a comedores), informe de inspección, registro en el Sistema SOMACC, monitoreo de observaciones, verificación de cumplimiento y levantamiento de observaciones.

#### **4.1.3. Gestión de Seguros.**

**Pregunta 17: intervención como Trabajador Social en trámites de subsidios por descanso médico, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Si se realizan subsidios por descanso médicos es más son los más frecuentes, los tramites del seguro social lo realizamos en Essalud de Pasco, nuestra intervención parte desde el primer día de descanso medico debido a que se sensibiliza al colaborador el plazo de entrega del certificado médico, el registro en el patrón de Excel y sistema SAP, a partir del 21 día de descanso medico se realiza el armado del expediente, se tramita los subsidios y a la central se hace el reporte de los recuperó con los montos.*

Trabajador Social Islay:

*... En caso de UM Islay como sub unidad de UM Chungar, solo se realiza el armado del expediente, que luego es enviado a Chungar para que se pueda realizar el recupero del subsidio económico. Nuestra intervención frente a los descansos médicos, es de asegurarnos la entrega de certificados médicos por parte de los colaboradores, realizar el registro en el patrón Excel, decepcionar el CITT, armar el expediente, enviar el expediente a UM Chungar.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... En caso de Volcán – Yauli solo realiza el armado de expediente y se envía a Sede Lima para que se realice el recupero de subsidios económicos. Esto debido a la cantidad de subsidios, ejemplo en la unidad que me encuentro tengo 122 trabajadores pero siendo un número pequeño de personal a la fecha ya he tenido 15 expedientes de subsidios, estos son continuos. Los expedientes por subsidios de descansos médicos son los más frecuentes y es importante llevar un registro y realizar el seguimiento debido a que el monto es recuperable para la empresa.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Respecto a los subsidios por descanso médico nuestra intervención como Trabajador Social es de manera directa a partir del 21 día de descanso médicos del colaborador, cuál fuera la contingencia. Nuestro acompañamiento al colaborador para la entrega o validación de certificados médicos particulares si es personal staff que haya sido referida por una clínica y el seguimiento a la continuidad del expediente. El trámite directo con Essalud lo realiza el área corporativa que se encuentra en Lima, ellos realizan los trámites y la presentación directa de estos expedientes, si en caso se presentará alguna observación nosotras desde la unidad con el trabajador hacemos el seguimiento para que estas observaciones sean levantadas dentro del plazo establecido de 30 días como indica la directiva de Essalud.*

#### Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Sí se realiza los subsidios por descanso médico, nuestra intervención como trabajador social en los subsidios de descansos médicos, es ingresar la información al sistema SAP, llevar un registro en el patrón Excel, orientar al colaborador y hacer seguimiento en caso de realizar el canje de CITT, recepcionar el CITT, armar el expediente, presentar en EsSalud, realizar el seguimiento a través de la página de EsSalud, una vez que se haya emitido el cobro, presentar al área de Tesorería quien se encargará de realizar el cobro del subsidio.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la interrogante si realizan subsidios por descanso medico indican: TS-CH y TS-OX manifiestan realizar los subsidios por descansos médicos de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por descanso médico y lo envían a Bienestar Social Cooperativo Lima para que realice la presentación ante ESSALUD, y respecto a TS-IS refiere que realiza el armado de expediente y lo envía a UM-CHUNGAR para la presentación ante ESSALUD-PASCO.

Así mismo las trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que la intervención del Trabajador Social frente a los subsidios por descanso medico se inicia desde la

capacitación de sensibilización de plazos y entrega de CITT, Orientación de validación de CITT, recepción de CITT, registro en el patrón Excel, registro en el Sistema SAP, seguimiento de descansos médicos acumulados mayores a 20 días (cual fuera la contingencia), armado de expediente para recupero de subsidio, presentación de expediente ante ESSALUD, seguimiento y levantamiento de observaciones, cobro de subsidio, recepción de cheque de ESSALUD, entrega de Cheque al Área de Tesorería para el cobro de subsidio.

**Pregunta 18: intervención como Trabajador Social en tramites subsidios por maternidad, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Si se realizan, y son tramitados en Essalud de Pasco, así mismo se tiene el Plan para madre gestante. El Plan para madre gestante consiste, desde el momento que se tiene conocimiento se informa al área que pertenece nuestra madre gestante, se solicita un informe a su médico tratante donde indique los trabajos a realizar o tiene que ser reubicada, si así fuera el caso se coordina con Lima para la reubicación. Así mismo estamos pendientes de los informes de sus controles médicos hasta la fecha probable de parto. Con ello se gestiona la licencia de maternidad pre y post natal, después de ello se gestiona el CITT de maternidad, si en caso es personal staff se solicita a RIMAC la inclusión al EPS y ESSALUD. Finalizando con el armado del expediente tanto para la lactancia y el subsidio por maternidad.*

Trabajador Social Islay:

*... Como UM ISLAY, no se ha tenido subsidio por maternidad debido a que el 99% del total de colaboradores de compañía es personal masculino. Pero la intervención seria el soporte respecto a lo documentación por presentar con nuestra madre gestante, armado del expediente, y posterior a este ser enviado a UM Chungar para realizar los trámites o presentación del expediente ante ESSALUD Cerro de Pasco.:*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... En el caso de subsidio por maternidad es igual se arma el expediente con toda la documentación que se requiere y es enviada Lima para que continúe su curso. Si se presentara alguna observación respecto al expediente Bienestar Social Cooperativo - Lima, nos informa para levantar la observación. Así mismo las orientaciones respecto a la licencia de maternidad se realiza desde el momento que nuestra colaboradora de aviso, se le brinda el apoyo y acompañamiento de esta manera asegurar la etapa de gestación adecuada y no tenga riesgo de pérdida.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Si se realizan, nuestra intervención parte desde el acompañamiento al a nuestra madre gestante en la documentación y beneficios de la licencia de maternidad, se realiza el armado del expediente y es enviado al área corporativo Lima, quien se encarga de realizar la presentación del expediente ante Essalud. Ellos realizan los trámites y la presentación directa de estos expedientes, si en caso se presentará alguna observación nosotras desde la unidad con la trabajadora hacemos el seguimiento para que estas observaciones sean levantadas.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En el tiempo de encargada del área de Bienestar Social en la UM Óxidos de Pasco SAC no he tenido casos de subsidio por maternidad, pero de presentarse el caso nuestra intervención sería la siguiente: ingresar información al sistema SAP, llevar un registro en el patrón Excel, solicitar a la colaboradora los documentos a presentar, armar el expediente, presentar en EsSalud, realizar el seguimiento a través de la página de EsSalud, una vez que se haya emitido el cobro, presentar al área de Tesorería quien se encargará de realizar el cobro del subsidio*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la interrogante si realizan subsidios por maternidad indican: TS-CH, TS-OX y TS-IS manifiestan realizar los subsidios

por maternidad de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por maternidad y lo envían a Bienestar Social Cooperativo Lima para que realice las gestiones ante ESSALUD-LIMA.

Las trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que la intervención del Trabajador Social frente a los subsidios por maternidad inicia desde sensibilización de beneficios de madre gestante, Orientación de requisitos para el armado de expediente, recepción de CITT, registro en el patrón Excel, registro en el Sistema SAP, armado de expediente para recupero de subsidio, presentación de expediente ante ESSALUD, seguimiento en página de ESSALUD, levantamiento de observaciones, recepción de cheque en ESSALUD, coordinación con el Área de Tesorería para el cobro del Cheque.

Sin embargo TS-CH, manifiesta que tiene un Plan de intervención para madres gestantes, donde interviene desde el momento a que la madre da comunicación a la empresa de su estado, se realiza un seguimiento con su médico tratante, se coordina con el medico en caso la madre requiera ser reubicada, se realiza seguimiento de los controles médicos con ello se gestiona la licencia de maternidad pre y post natal, después de ello se gestiona el CITT de maternidad, si en caso es personal staff se solicita a RIMAC la inclusión al EPS y ESSALUD. Finalizando con el armado del expediente tanto para la lactancia y el subsidio por maternidad.

**Pregunta 19: intervención como Trabajador Social frente a los subsidios por fallecimiento, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se tramita en Essalud de Pasco, así mismo se elabora el plan de intervención como Bienestar Social. El Plan consiste una vez teniendo conocimiento del suceso, se brinda el soporte ya sea al colaborador o familia, se orienta sobre la documentación que deberán presentar si en caso fuera en la ciudad de Pasco se apoya en la gestión con las funerarias que tenemos convenio, así mismo se apoya en las gestiones el trámite que corresponde por convenio colectivo, y activación de seguros adicionales.*

Trabajador Social Islay:

*... Como UM ISLAY, se arma el expediente y es enviado a la UM Chungar para ser gestionado en ESSALUD de Pasco. Nuestra intervención ante el fallecimiento de un colaborador o familiar directo es dar el soporte oportuno a la familia, así mismo gestionar los beneficios que se tiene por convenio colectivo, y asegurarnos sobre la documentación que se tiene que presentar ante ESSALUD y activación de seguros adicionales.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... En el caso de subsidio por fallecimiento es igual se arma el expediente con toda la documentación que se requiere y es enviada Lima para que continúe su curso. Nuestra intervención es desde el momento del suceso, apoyo y soporte al colaborador y familia, apoyo y/o orientación de los documentos que deberán presentar, armar el expediente y enviarlo a Lima.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En el caso de subsidio por fallecimiento se arma el expediente con toda la documentación que se requiere y es enviada Lima para que continúe su curso. Nuestra intervención es desde el momento del suceso, apoyo y soporte al colaborador y familia, apoyo y/o orientación de los documentos que deberán presentar, armar el expediente y enviarlo a Lima.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En el tiempo de encargada del área de Bienestar Social en la UM Óxidos de Pasco SAC no he tenido casos de subsidio por fallecimiento, pero de presentarse el caso nuestra intervención sería la siguiente: ingresar información al sistema SAP, llevar un registro en el patrón Excel, orientar y solicitar a los familiares directos los documentos a presentar, armar el expediente, presentar en EsSalud, realizar el seguimiento a través de la página de EsSalud, una vez que se haya*

*emitido el cobro, presentar al área de Tesorería quien se encargará de realizar el cobro del subsidio.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan realizar las gestiones de subsidio por fallecimiento. Frente a su intervención indican realizar las gestiones de los documentos para presentar ante Essalud, Gestionar los beneficios por convenio colectivo, activación de seguros adicionales, soporte y acompañamiento a la familia y/o colaborador.

Para las gestiones ante ESSALUD manifiestan: TS-CH, TS-IS y TS-OX manifiestan realizar el subsidio por fallecimiento de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por descanso médico y lo envían a Bienestar Social Corporativo Lima para que realice la presentación ante ESSALUD.

**Pregunta 20: intervención como Trabajador Social en trámites de subsidios por lactancia, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... En el caso de Lactancia es diferente le brindamos el formato para que pueda rellenarlo y hacemos que lo lleven al lugar donde ellos radiquen lo presenten en ESSALUD e inmediatamente puedan cobrar. Básicamente es la orientación al colaborador dando a conocer los plazos, los beneficios y el trámite que deberá realizar para que pueda cobrar el beneficio.*

Trabajador Social Islay:

*... En el caso de subsidio por Lactancia se intervine de dos maneras se le entrega el formato firmado por la entidad empleadora, se le apoya en el rellenado y se le indica como deberá gestionarlo. La otra manera como interviene el TS es realizando el trámite en ESSALUD Cerro de Pasco y posterior se le entrega solo el cargo para que pueda realizar el cobro correspondiente.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... En el caso de Lactancia es diferente le brindamos el formato para que pueda rellenarlo y hacemos que lo lleven al lugar donde ellos radiquen lo presenten en Essalud e inmediatamente puedan cobrar. Básicamente en este subsidio lo que se realiza es orientación sobre el proceso del subsidio de lactancia.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Respecto al subsidio por Lactancia es diferente le brindamos el formato debidamente firmado, se le orienta respecto al relleno del formato y documentación que deberá adjuntar y así el propio colaborador puedan gestionarlo según a la ciudad donde radiquen, lo presenten en Essalud e inmediatamente puedan cobrar. Básicamente en este subsidio lo que se realiza es orientación sobre el proceso del subsidio de lactancia.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Sí se realiza los subsidios por lactancia, se interviene de dos formas: una de ellas solicitando al colaborador los documentos que se presentarán en EsSalud, entregar el cargo al colaborador e indicar la fecha de cobro del subsidio, la otra forma es orientar al colaborador de cómo realizar dicho trámite, este último se aplica para la mayoría de los colaboradores que viven lejos de la UM.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la interrogante si realizan subsidios por descanso medico indican: TS-CH y TS-OX manifiestan realizar los subsidios por descansos médicos de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por descanso médico y lo envían a Bienestar Social Corporativo-Lima para que realice la presentación ante ESSALUD, y respecto a TS-IS refiere que realiza el armado de expediente y lo envía a UM-CHUNGAR para la presentación ante ESSALUD-PASCO.

Las trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que la intervención del Trabajador Social frente a los subsidios por descanso medico se inicia desde la

capacitación de sensibilización de plazos y entrega de CITT, Orientación de validación de CITT, recepción de CITT, registro en el patrón Excel, registro en el Sistema SAP, seguimiento de descansos médicos acumulados mayores a 20 días (cual fuera la contingencia), armado de expediente para recupero de subsidio, presentación de expediente ante ESSALUD, seguimiento y levantamiento de observaciones, cobro de subsidio, recepción de cheque de ESSALUD, entrega de Cheque al Área de Tesorería para el cobro de subsidio.

**Pregunta 21: metodología de intervención frente a los trámites de seguro social, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Es de orientación frente al trámite que se vaya a realizar en el seguro, Administrativo (control y registro en nuestro patrón Excel, armado del expediente, control del reporte en el SAP, entrega de expediente a Essalud, levantar la observaciones si lo hubiera y el recupero y cobro según el trámite que se realice en el seguro.*

Trabajador Social Islay:

*... Frente a los tramites del seguro nuestra intervención es netamente administrativo porque es la recepción de certificados médicos, solicitar los requisitos para el trámite que se vaya a realizar en el seguro, registro de de descansos médicos, reporte y envió de CITT a UM Chungar, armado del expediente y ser enviado a UM Chungar para que pueda ser gestionado ante ESSALUD.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se brinda orientación y se sensibiliza al colaborador frente al trámite q se vaya a realizar en el seguro, posterior a ello es Administrativo y control del reporte en el SAP*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Es Administrativo y control del reporte en el SAP, debido a que solicita y registra los descansos médicos, estar pendiente cuando se*

*tiene que realizar las gestiones en el seguro para realizar el expediente y ser enviados a Lima para su gestión correspondiente.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Cuando ingresa un colaborador nuevo a la UM, se solicita que éste presente documentos de él mismo (copia de DNI) y otros documentos que certifiquen el parentesco del colaborador con su familiar, se ingresa los datos del colaborador y de sus derechohabientes al sistema SAP, se realiza el T-Registro, verificar a través de la página de EsSalud si cuentan con el seguro o no, de no ser el caso, se presenta las copias a la oficina de EsSalud para que estos cuenten con el seguro social.*

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las gestiones en el Seguro Social inspecciones a Vestuarios refieren: orientación al colaborador frente a la gestión a realizarse, administrativo (registro y control en el patrón Excel y SAP), armado del expediente, entrega ante ESSALUD, levantamiento de observaciones (si hubiera), recupero y cobro de subsidios tramitados.

**Pregunta 22: finalidad de registro de los descansos médicos, se obtuvieron las siguientes respuestas**

Trabajador Social Chungar:

*... El control de los descansos médicos es más un tema económico, porque solo así nos damos cuenta cuando un trabajador va excediendo los 20 días y así observar cuando nos toque realizar el recupero de subsidio.*

Trabajador Social Islay:

*... La finalidad de registrar y llevar un control de los descansos médicos es más por un aspecto económico, debido a que llevar el registro ayuda a evidenciar cuando un trabajador excede los 20 días y se tenga que realizar la gestiones para realizar el recupero de subsidios por descansos médicos.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... El control y registro de los descansos médicos es más un tema económico, debido a ese registro nos damos cuenta cuando un trabajador va excediendo los 20 días y así observar cuando nos toque realizar el recupero de subsidio.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El registro de los descansos médicos es con la finalidad de no generar contingencia laborales, si nosotras no registramos o no declaramos los descansos médicos de algún trabajador esto nos generará contingencias posteriores. Debido a que todos los días de descansos médicos deben de ser declarados ante la PLAME que está enlazado directamente con ESSALUD. Si tu PLAME no coincide con los descansos médicos presentados ante ESSALUD se tendrá inconveniente al momento del recupero de subsidios, es por ello la importancia de registrar de acuerdo al descanso médico antes del cierre de planilla en el sistema de administración de personal Qué es el sistema SAP.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Se registra con el fin de llevar un control de los descansos médicos, tanto para conocer cuáles son los motivos más frecuentes de descansos médicos y tomar medidas de prevención como por ejemplo campañas de salud o capacitaciones; asimismo para realizar el recupero de los subsidios a partir del día 21 de descanso médico.*

Las entrevistadas frente a la finalidad del registro de descansos médicos indican que se realiza el control por los siguiente motivos: el registro de los descansos médicos les facilita darse cuenta cuando tengan que realizar los trámites por subsidios (a partir del 21 descanso médico), no generar contingencia al momento de realizar las gestiones para el recupero de subsidio, así mismo los descansos médicos tienen que ser declarados en la PLAME que esta enlazado con ESSALUD.

**Pregunta 23: herramientas de gestión y/o sistemas de gestión que utiliza el trabajador social para el control y registros de descansos médicos, se obtuvieron las siguientes respuestas**

Trabajador Social Chungar:

*... El Trabajador Social para el control y registro de descansos médicos se utiliza dos herramientas de gestión. Uno propio de la empresa que es obligatorio que es el SISTEMA SAP y el otro que más propio de la organización del trabajador social que es un Patrón de Excel. Que es un control interno debido a que la empresa tiene el sistema de las corridas que cierra cada 20, después de esto no puedes ingresar más descansos al sistema SAP.*

Trabajador Social Islay:

*... El TS como Unidad Minera Chungar realiza el registro y control de descansos médicos y las herramientas que utiliza el PATRON EXCEL Y SISTEMA SAP. Sin embargo como UM Islay se realiza el registro en el Patrón Excel el cual se va reportando a BBSS- Chungar, así mismo se envía los CITT originales para que la TS de Chungar realice el registro correspondiente en el sistema SAP.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... El Trabajador Social para el control y registro de descansos médicos se utiliza dos herramientas de gestión. Uno propio de la empresa que es obligatorio que es el SISTEMA SAP y el otro que más propio de la organización del trabajador social que es un Patrón de Excel. Que es un control interno debido a que la empresa tiene el sistema de las corridas que cierra cada 20, después de esto no puedes ingresar más descansos al sistema SAP.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Las herramientas de gestión si es control administrativo es una base de datos que nosotros manejamos en un patrón Excel sólo para el tema de subsidios pero si es para temas laborales en el sistema de administración de personal que es el SAP-RH que está dirigido netamente a los procesos del área de recursos humanos.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Como ya se mencionó, para llevar el control y registro de descansos médicos, las herramientas que se utiliza son: el Patrón Excel (que es básicamente es un instrumento que nosotras lo elaboramos) Y Sistema SAP (es una herramienta de gestión de Volcan).*

Las entrevistadas frente a la pregunta sobre las herramientas de gestión que utilizan, manifiestan utilizar 2 tipos: un patrón Excel sólo para el tema de subsidios y para temas laborales el sistema de administración de personal que es el SAP-RH que está dirigido netamente a los procesos del área de recursos humanos.

**Pregunta 24: El trabajador social elabora un informe en relación a ausentismo laboral por descansos médicos, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se realiza un reporte semanal de todos los descansos médicos ya sean por accidentes de trabajo, accidente común y enfermedad común. La finalidad de saber el ausentismo es básicamente por temas operativos, es decir cuánto del total de nuestros colaboradores se encuentran operativos en el trabajo. Sin embargo en las reuniones diarias con gerencia este reporte le alcanzamos a nuestro superintendente de Gestión Humana para que informe el porcentaje de ausentismo por día ante nuestro Gerente.*

Trabajador Social Islay:

*... Se realiza un informe mensual del ausentismo por descansos médicos, así mismo se reporta de manera diaria en las reuniones de reparto. El número de personal con descanso médico y de qué manera se intervino. La finalidad de informar el ausentismo es por cuestiones operativas, para que los encargados de operación mina prevea su personal y/o tome decisiones en nuevas estrategias de trabajo con su personal operativo.*

Trabajador Social Martunel/Ticillo:

.... Se realiza un reporte semanal de todos los descansos médicos ya sean por accidentes de trabajo, accidente común y enfermedad común. Actualmente tengo un Gerente en Ticllo que me está solicitando información diaria de ausentismo por descanso médico, esto está ligada básicamente a la jefatura que se vaya a tener. Y la finalidad de saber el ausentismo es básicamente por temas operativos, es decir cuánto del total de nuestros colaboradores se encuentran operativos en el trabajo.

Trabajador Social Alpamarca:

... El TS respecto a ausentismo laboral nosotros elaboramos un informe mensual a nivel del área de Gestión Humana el cuál es el consolidado no de todas las áreas que conforman el área de Gestión Humana en este caso respecto al área de Bienestar Social se tiene que presentar todas las actividades que se realizan que sean resaltantes, como es el ausentismo laboral, exámenes médicos y seguimiento de casos sociales. En el tema de ausentismo se reporta las horas hombre pérdidas durante el mes y cuántas horas hombre están siendo subsidiadas ver un extracto de costo y beneficio con el no contar con las horas efectivas.

Trabajador Social Óxidos Pasco

... Se realiza dos informes de manera mensual, uno operativo y otro ejecutivo, el informe operativo es emitido al Dpto. de Gestión Humana quien emite el informe al área de Operaciones, en cuanto al informe ejecutivo, este de la misma manera se emite al Dpto. de Gestión Humana quien emite al área corporativa ubicada en Lima, cabe indicar que al momento de conocer que un colaborador se encuentra con descanso médico, se envía un correo a su jefe inmediato, superintendencia a la que corresponde con copia al área de personal dando a conocer el motivo y el tiempo de descanso médico. La finalidad de informar el ausentismo por descanso médico es por cuestiones operativas, ya que al faltar un colaborador queda un espacio vacío el cual debe ser cubierto de manera inmediata para no tener inconvenientes en las operaciones,

*asimismo se informa para que el colaborador no tenga descuentos en su remuneración y/o no se le tome por falta injustificada.*

Las entrevistadas responden que si realizan informes de ausentismo laboral y es de manera mensual, a su vez realizan los reportes de ausentismo diario ante la Sub Gerencia de Gestión Humana y Gerencia General. La finalidad de realizar el informe por ausentismo es de dar comunicación del número de colaboradores ausentes, horas pérdidas durante el mes y horas hombre subsidiadas; ver un extracto de costo y beneficio con el no contar con las horas efectivas.

**Pregunta 25: trámites que realiza como trabajador social en relación a los otros servicios que brinda el seguro social, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se apoya con el tema de la validación de certificados médicos, pero solo a algunos. En este caso lo que se realiza con mayor frecuencia es la orientación ya sea personalmente o vía telefónica, se les explica sobre el proceso para realizar dicho trámite. También se le orienta al trabajador cuando pasa sus 150 días de descansos médicos prolongados, se le explica sobre la documentación que deberá presentar para solicitar su revaluación médica. Y cuando hay hospitalizaciones nosotras realizamos el acompañamiento y apoyar para solicitar su constancia de hospitalización. Así mismo inscripción de derechohabientes, altas, actualización de centros asistenciales.*

Trabajador Social Islay:

*... Se orienta con el tema de la validación de certificados médicos. Se le orienta al trabajador cuando pasa sus 150 días de descansos médicos prolongados, se le explica sobre la documentación que deberá presentar para solicitar su revaluación médica. Y cuando hay hospitalizaciones nosotras realizamos el acompañamiento y apoyar para solicitar su constancia de hospitalización. También somos el apoyo y soporte de BBSS de UM Chungar debido a estamos pendientes de los expedientes*

*una vez entregados a Essalud, respecto a observación, reactivación de subsidios, otros.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se apoya con el tema de la validación de certificados médicos, pero solo a algunos. En este caso lo que se realiza con mayor frecuencia es la orientación ya sea personalmente o vía telefónica, se les explica sobre el proceso para realizar dicho trámite. También se le orienta al trabajador cuando pasa sus 150 días de descansos médicos prolongados, se le explica sobre la documentación que deberá presentar para solicitar su revaluación médica. Y cuando hay hospitalizaciones nosotras realizamos el acompañamiento y apoyar para solicitar su constancia de hospitalización.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Otros trámites que realizo como trabajadora social el tema de coordinación de campañas médicas, atención de familiares y trabajadores que se realiza ante una contingencia, verificación de la correcta afiliación del trabajador y derechohabientes, inscripción de recién nacidos, coordinaciones para capacitaciones, actualmente estamos desarrollando con Essalud una campaña de Reforma de Vida donde se cuenta con profesionales especializados quiénes se encargan de hacer el seguimiento a nuestros colaboradores dentro de la unidad.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Se coordina con el área de Vida Saludable de EsSalud para llevar a cabo charlas y controlar de esta manera el incremento de obesidad en los colaboradores, lo otro es en el caso de presentarse un accidente de trabajo se coordina con el área administrativa de EsSalud para el apoyo de la atención ya que el SCTR es cubierto por la entidad de Seguros Rímac la cual tiene convenios con clínicas pero en Cerro de Pasco solo hay una clínica la cual no se encuentra equipada con todos los servicios como lo está EsSalud, en esos casos (el cual se da con mayor frecuencia)*

*el área administrativa de EsSalud juega un papel importante para la atención del colaborador.*

Las entrevistadas frente a la interrogante que otros trámites realizan respecto al seguro social, indican: validación de descansos médicos, orientación al colaborador por descansos médicos prolongados, inscripción y alta de derechohabientes, coordinación con Essalud para charlas y capacitaciones, atención oportuna Essalud y Clínicas (EPS).

**Pregunta 26: intervención del trabajador social con las Entidades Prestadoras de Salud, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Atraves de la Asistente Social corporativo se realiza las coordinaciones y con la Bróker de la empresa se canaliza solicitudes, pedidos, afiliaciones, reembolsos, etc. Es el intermediario entre la aseguradora y la empresa. Así mismo solo el personal staff cuenta con EPS, como parte de nuestra función realizamos las afiliaciones del personal que ingresa así como de sus beneficiarios.*

Trabajador Social Islay:

*... Atraves de la Asistente Social corporativo se realiza las coordinaciones y con la Bróker de la empresa se canaliza solicitudes, pedidos, etc. Es el intermediario entre la aseguradora y la empresa. Así mismo solo el personal staff cuenta con EPS.:*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Atraves de la Asistente Social corporativo se realiza las coordinaciones y con la Bróker de la empresa se canaliza solicitudes, pedidos, etc. Es el intermediario entre la aseguradora y la empresa. Así mismo solo el personal staff cuenta con EPS.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Respecto a la EPS trabajamos con la EPS RIMAC seguros, la intervención netamente de la trabajadora sociales la afiliación del personal, renovación de pólizas, coordinaciones con a broker de seguros quién nos brinda la secuencialidad de trámites que debemos seguir en caso de aprovechar al 100% las pólizas. Como trabajadora sociales nos encargamos netamente de la filiación del personal y dependientes, también nos aseguramos que el personal cumpla con el chequeo anual que es gratuito por la póliza y a la vez nosotros también gestionamos los beneficios que nos ofrece RIMAC Como entidad prestadora de salud, contamos con un beneficio adicional de capacitaciones y ferias integrales dentro de las unidades, en el caso de reembolsos que nosotros tenemos algunos beneficios también es coordinado directamente con el trabajador.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Al ingresar un personal staff nuevo se le orienta sobre los beneficios de tener EPS, ya éste decide si desea contar con EPS o si solo desea contar con el seguro de EsSalud, de ser el caso de tener EPS se solicita al colaborador los documentos a presentar, estos documentos son escaneados a la Bróker solicitando la activación del seguro y los originales son mandados a Lima para que la corporativa los presente a la Bróker, posterior a ello se realiza el seguimiento hasta que el seguro se encuentre activo.*

Las entrevistadas indican que en CIA VOLCAN solo el personal Staff cuenta con EPS, y las coordinaciones frente a su intervención lo realiza con la Bróker de Rímac Seguros – Lima. Las gestiones que realizan son:

Afiliación de personal y dependientes, reembolsos, renovación de póliza, coordinación de capacitaciones y ferias integrales en las unidades y examen médico preventivo.

**Pregunta 27: intervención del trabajador social frente al manejo de seguro de vida, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

**Trabajador Social Chungar:**

*... El seguro Vida Ley no es muy continuo en realidad solo cuando suceden los accidentes lo gestionamos. Sin embargo como Compañía Minera Volcan el beneficio de este seguro es desde el ingreso del trabajador, pero las coberturas inician cuando sucede un accidente, o fallecimiento del trabajador ya sea por accidente, enfermedad común. Por ello es importante como parte de nuestra intervención el relleno adecuado de la Declaración Jurada del colaborador y dependientes y este documento legalizado notarialmente.*

**Trabajador Social Islay:**

*... El seguro Vida Ley no es muy continuo en realidad solo cuando suceden los accidentes lo gestionamos. Sin embargo el trabajador desde su ingreso ya tiene este seguro se realiza el trámite, pero las coberturas inician cuando sucede un accidente. Como UM Islay el trámite se realiza en UM Chungar, nosotras nos encargamos de realizar el seguimiento si faltara la legalización u otro trámite, y somos las encargadas de solicitar el file del trabajador y sobre-aguardar dichos documentos en la UM Islay.*

**Trabajador Social Martunel/Ticillo:**

*.... El seguro Vida Ley no es muy continuo en realidad solo cuando suceden los accidentes lo gestionamos. Sin embargo el trabajador desde su ingreso ya tiene este seguro se realiza el trámite, pero las coberturas inician cuando sucede un accidente.*

**Trabajador Social Alpamarca:**

*... Seguro de vida el seguro vida ley como es de conocimiento es la activación general de 4 años de permanencia del trabajador en una unidad o entidad, en el caso de Volcan Este es un beneficio que nosotros ofrecemos la póliza de vida desde el primer día de trabajo del colaborador. Al ser un beneficio que volcán ofrece nuestra intervención como trabajadora social el correcto llenado de la declaración jurada del colaborador y dependientes, con la firma previamente legalizada, el formato es archivado en el File de cada colaborador, y en caso se*

*requiera la activación de este beneficio es de ejecución también de la trabajadora social.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Todo personal de la empresa desde el momento de su ingreso cuenta con el Seguro Vida Ley, al momento de ingresar se solicita que presenten el formato validado ante una notaría en el cuál se encuentran registrados familiares. La cobertura de este seguro solo se inicia cuando sucede un accidente.*

Las entrevistadas indican que en CIA VOLCAN todos los colaboradores cuentan con el beneficio del seguro de Vida Ley desde el primer día de ingreso. La intervención de la TS frente a este seguro es: sensibilizar al personal sobre los beneficios del seguro, cerciorarse del relleno adecuado de la Declaración Jurada, firma debidamente legalizada, archivar D-J en el file del colaborador. Frente a la cobertura solo inicia cuando sucede un accidente, las gestiones se realiza con la sede Centra – Lima.

**Pregunta 28: intervención del trabajador social frente al manejo de SCTR, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Cuando son practicantes somos nosotras directamente de realizar la afiliación, en el caso del personal de planilla lo realiza automáticamente Lima.*

Trabajador Social Islay:

*... No se realiza, lo realiza UM CHUNGAR. En caso sucediera un accidente de trabajo para la activación del seguro se coordina directamente con la sede corporativo Lima a quien se le facilita toda la documentación que solicite.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*... Cuando son practicantes somos nosotras directamente de realizar la afiliación, en el caso del personal de planilla lo realiza automáticamente Lima.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El Seguro de SCTR al ser un sector de trabajo de alto riesgo contamos con el SCTR ESSALUD y pensión, netamente el tema administrativo lo maneja el área de administración de personal, nuestra intervención frente a este seguro es netamente de gestión al momento de activar el seguro, en caso se suscitara algún accidente que implica el activación de esta póliza en directa coordinación con el Área corporativa Lima.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En el caso de Cerro de Pasco solo se cuenta con una clínica la cual no se encuentra equipada en todas las áreas médicas, entonces dependerá del tipo de accidente que sufra el colaborador para determinar donde será su atención, si es en la clínica o en EsSalud, la intervención es la siguiente, se acompaña al colaborador centro de salud, se coordina con el área administrativa para su atención, se presenta el DNI del colaborador conjuntamente con el formato relleno de SCTR, se informa a la Bróker para la cobertura del seguro.*

Las entrevistadas manifiestan que frente al SCTR la afiliación y activación de seguro se encarga la Sede Corporativa – Lima, sin embargo se tiene intervención cuando sucede un accidente o se tenga casos de enfermedad ocupacional; se realiza el acompañamiento al colaborador, se coordina con el área administrativa para su atención, se presenta el DNI del colaborador conjuntamente con el formato relleno de SCTR, se informa a la Bróker para la cobertura del seguro.

#### **4.1.4. Administración de convenios.**

**Pregunta 29: convenios interinstitucionales, se obtuvieron las siguientes respuestas**

Trabajador Social Chungar:

*... En caso a los convenios colectivos con nuestros sindicatos es directamente con el área de relaciones laborales, nosotras solamente administramos. Cuando índico que administramos algunos convenios me refiero que una vez establecido el convenio entre la empresa y el gremio sindical, nos pasan a nosotras los acuerdos que competen propiamente al área de Bienestar Laboral. Así mismo no como convenio pero si como coordinación enfocada a objetivos comunes con las empresas contratistas estas pueden ser en programas dirigidas a nuestros colaboradores o campañas médicas que se quieran realizan de forma conjunta en el Distrito de Huallayay con el apoyo y soporte de Essalud.*

Trabajador Social Islay:

*... Los convenios colectivos se realizan directamente con el área de Relaciones Laborales, sin embargo el área de Bienestar Laboral es encargada de administrar diversos acuerdos que comprometan propiamente al área. Con la finalidad de dar cumplimiento a los acuerdos establecidos entre la empresa y gremio sindical.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Respecto a convenios colectivos con nuestros sindicatos es directamente con el área de relaciones laborales, nosotras solamente administramos y convenios con otras instituciones lo realiza el área de compensaciones en Lima. Cuando índico que administramos algunos convenios me refiero que una vez establecido el convenio entre la empresa y el gremio sindical, nos pasan a nosotras los acuerdos que competen propiamente al área de Bienestar Laboral.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Si se celebra convenios interinstitucionales con la finalidad de obtener beneficios para los colaboradores previa evaluación, y se aplique en la unidad. Claro que como empresa nosotros asumimos las gestiones administrativas que no impliquen gasto para la entidad q nos*

*va a apoyar. Por ejemplo nosotros actualmente tenemos convenio con ESSALUD de la Oroya respecto al Programa de Vida Saludable,, aparte de ello tenemos el convenio con la Posta Médica de la Comunidad de Carhuacayan que es aledaña a la unidad operativa, dónde nos donan de vacunas contra la influenza qué nos permite obtener un cierto lote de vacunas para todos nuestros colaboradores incluidas las contratistas; Asimismo UM Alpamarca que tiene un convenio con la Asociación Peruana de Síndrome de Down, nosotros como ya una especie de responsabilidad social participamos en las actividades de esta institución.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En la UM Óxidos de Pasco no se cuenta con convenios interinstitucionales por parte del área, más que con EsSalud con quien se realiza coordinación permanente por las gestiones que se realizan en el seguro social.*

Frente a la interrogante si se celebran convenios interinstitucionales, la mayoría de Trabajadoras Sociales coinciden que uno de los convenios que mantienen es con el Gremio Sindical por Unidad, así mismo también se mantiene convenio con EsSalud, Postas Medicas cercanas a la unidad y Asociación Peruana de Síndrome de Down. La finalidad es obtener beneficios para los colaboradores previa evaluación y contribuir con organizaciones como una empresa Socialmente Responsable.

**Pregunta 30: objetivo de las coordinaciones a nivel interinstitucional e intra-institucional el trabajador social, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Las coordinaciones internas con las diferentes áreas de la unidad y empresas contratistas es básicamente en relación de eventos de esparcimiento, temas de seguridad, liquidación de gastos realizados, temas de seguros, requerimiento de Mantto. en sectores administrados por el área, otros. En relación a coordinaciones externas se mantiene relación con ESSALUD respecto a trámites del seguro social, Centro de*

*Salud Huayllay para las campañas médicas y Parroquia de Huayllay con quienes se realiza el apoyo para la administración de los convenios colectivos. El objetivo es realizar una atención oportuna a nuestros colaboradores, generando beneficio en ambiente laboral y su entorno familiar.*

Trabajador Social Islay:

*... Las coordinaciones internas con las diferentes áreas e unidades es en relación de eventos de esparcimiento, temas de seguridad, liquidación de gastos realizados, requerimiento de Mantto. en sectores administrados por el área, otros. En relación a coordinaciones externas se mantiene relación con ESSALUD respecto a trámites del seguro social, Centro de Salud Huayllay para las campañas médicas y Parroquia de Huayllay con quienes se realiza el apoyo para la administración de los convenios colectivos.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... Las coordinaciones internas con las diferentes áreas e unidades es en relación de eventos de esparcimiento, temas de seguridad, liquidación de gastos realizados, requerimiento de Mantto. en sectores administrados por el área, otros. En relación a coordinaciones externas se mantiene relación con ESSALUD respecto a trámites del seguro social.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El objetivo de los convenios y las coordinaciones que se puedan realizar tiene como finalidad de obtener beneficios para los colaboradores previa evaluación, como empresa nosotros asumimos las gestiones administrativas que no impliquen gasto para la entidad q nos va a apoyar. Respecto al Programa de Reforma de Vida va orientado al tema de salud de los trabajadores, la primera fase es el monitoreo permanente se identifica personal con indicadores de obesidad, la*

*segunda fase fue las campañas de salud o de vida saludable. Actualmente nos encontramos en esta fase donde hemos activado el programa de comidas saludables ejercicios saludables y ya estamos a puertas de culminar la certificación de una Empresa saludable. Respecto a coordinaciones con la Posta Médica de la Comunidad de Carhuacayan que es aledaña a la unidad operativa, se realiza la gestión para la donación de vacunas contra la influenza que nos permite obtener un cierto lote de vacunas para todos nuestros colaboradores incluidas las contratistas; asimismo Alpamarca tiene un convenio con la Asociación Peruana de síndrome de Down, nosotros como ya una especie de responsabilidad social participamos en las actividades de esta institución, con la finalidad de que esta institución obtenga ingresos para el grupo de niños beneficiarios.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Las coordinaciones internas con las diferentes áreas son en relación de eventos de esparcimiento, temas de seguridad, capacitaciones, liquidación de gastos realizados, requerimiento de mantenimiento en sectores administrados por el área, otros, con el fin de brindar y velar por el bienestar del colaborador. En relación a coordinaciones externas se mantiene relación con ESSALUD respecto a trámites del seguro social.*

Las entrevistadas indicaron que se realiza coordinaciones internas con la áreas de la empresa, respecto a coordinación de eventos de esparcimiento, eventos o gestiones de seguridad, actividades de Medio Ambiente, requerimiento de apoyo de mantenimiento, otro. Así mismo las coordinación externas se realiza con las empresas especializadas (actividades compartidas), Sindicato de Trabajadores (administración de convenio), EsSalud (gestión de seguro social y Programa de Vida Saludable), Postas Medicas aledañas (campañas de salud, charlas, otros), Asociación Peruana de Síndrome de Down (apoyo en actividades programadas). El objetivo de las diferentes coordinaciones es dar respuesta oportuna frente a las necesidades de nuestros colaboradores y dar cumplimiento a los objetivos establecidos como área.

**Pregunta 31: ¿El trabajador Social supervisa el cumplimiento de los convenios colectivos celebrados con el sindicato de trabajadores? ¿Mencione los convenios colectivos que celebra?, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Si el Trabajador Social si supervisa el cumplimiento de acuerdos que competen a nuestra área. Convenios colectivos que tenemos: asignación escolar (por cada sector es diferente), convenio del ataúd, iniciación de estudios, útiles escolares, adelanto de vacaciones.*

Trabajador Social Islay:

*... El trabajador social como responsable del Área de Bienestar Laboral es encargado de supervisar acuerdos colectivos inherentes al área tales como: Asignación escolar, asignación por fallecimiento familiar censado, asignación por fallecimiento de colaborador, supervisión de comedores, pago de asignación familiar por convenio, distribución de aguinaldos navideños: panetones y juguetes hijos menores de 12 años, útiles escolares, entre otros*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Si el Trabajador Social si supervisa el cumplimiento. Convenios colectivos que tenemos: asignación escolar (por cada sector es diferente), bus de amas de casa, movilidad escolar, día de la madre se les da 6 cocinas para que puedan sortearlo, otros.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Sindicato de trabajadores en Alpamarca no procede, porque no contamos con un Gremio sindical. Sin embargo debemos tener en cuenta que un Convenio Colectivo celebrado por con el Sindicato, no solo son temas inherentes al área de Bienestar Laboral sino que abarca mucho más como temas de indemnizaciones temas colaterales al de BBSS.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Si, en UM Oxidos, Bienestar social participamos del convenio colectivo celebrado con el Sindicato de trabajadores, si bien es cierto este convenio no sólo tiene temas relacionados al área de bienestar social tiene temas legales temas de indemnizaciones temas colaterales de bienestar. Sin embargo, como trabajadora social nos encargamos en el seguimiento quedan direccionadas al área de bienestar social por ejemplo: la entrega de útiles escolares, velar por el tema de alimentación, invención de comedores en el caso del turno de guardia noche donde las cenas tienen que ser trasladadas a la zona operativa, es decir nosotros vemos que se cumplan los acuerdos netamente relacionados al área de bienestar.*

Las entrevistadas indican que son responsables de supervisar el cumplimiento del Convenio Colectivo con el Sindicato en temas que concierne al área de Bienestar Laboral tales como: Asignación escolar, asignación por fallecimiento familiar censado, asignación por fallecimiento de colaborador, supervisión de comedores, pago de asignación familiar por convenio, distribución de aguinaldos navideños: panetones y juguetes hijos menores de 12 años, útiles escolares, entre otros.

**Pregunta 32: coordinaciones con el sindicato de trabajadores para el cumplimiento de los convenios colectivos, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... No hay comunicación directa, ellos como gremio se comunican con relaciones laborales y ellos son los que nos comunican, así viceversa.*

Trabajador Social Islay:

*... Las coordinaciones respecto al cumplimiento de convenios colectivos el representante del sindicato en la UM ISLAY debería realizarlo directamente con el responsable de Relaciones Laborales, sin embargo esta área solo tenemos en la UM ANIMON, por ello el área de Bienestar Laboral hace de intermediario en acuerdos colectivos que no sea de competencia y se gestiona la visita del responsable de RR.LL si en caso requiera. Respecto a acuerdos de administración directa con el área de*

*Bienestar Laboral si se realiza las coordinaciones directamente para el cumplimiento y monitoreo adecuado de los convenios colectivos que se celebra que sean inherentes al área.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... No hay comunicación directa, ellos como gremio se comunican con relaciones laborales y ellos son los que nos comunican, así viceversa.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En UM Alpamarca no tenemos sindicato de trabajadores, sin embargo por los años de experiencia en Volcan y haber laborado en otras unidades, muchos gremios sindicales están muy bien organizados y tienen su representante de Bienestar. En este caso se mantenía una comunicación directa con este representante quien daba a conocer las necesidades que presentaban y el incumplimiento de acuerdos relacionados al área de bienestar Laboral.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En UM Oxidos Pasco, las coordinaciones con el sindicato es básicamente con el representante de bienestar, se debe indicar que el sindicato de trabajadores está muy bien organizado porque tienen representantes como es el caso de representante de bienestar, con quien se realiza las coordinaciones frente a necesidades u problemáticas que presentan. Posterior a las coordinaciones nosotras vamos a supervisar, inspeccionar, realizar visitas, dependerá a la situación en la que se quiere intervenir.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que si se realiza coordinaciones con representantes del Sindicato de Trabajadores para el cumplimiento del convenio colectivo, así mismo resaltan que los Sindicatos están muy bien organizados y tienen su representante de Bienestar. En el caso de TS-CH y TS-MAR/TIC, indican que la coordinación es a través del área de Relaciones Laborales quien posterior les da comunicación sobre las coordinaciones realizadas.

**Pregunta 33: coordinaciones que realiza el trabajador social en relación a los beneficios que brinda el sindicato de trabajadores en favor de los colaboradores, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Las coordinaciones básicamente son en relación que los convenios se cumplan y de informar de los beneficios que cuentan por convenio sindical.*

Trabajador Social Islay:

*... Las coordinaciones que realiza el trabajador social es en informar los beneficios que se cuenta por convenio sindical, así mismo el cumplimiento de estas.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Las coordinaciones básicamente son en relación que los convenios se cumplan y de informar de los beneficios que cuentan por convenio sindical.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Las coordinaciones con los trabajadores respecto a los beneficios, será el de informar los beneficios que tienen según los acuerdos realizado con Relaciones Laborales.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Las coordinaciones es respecto a la supervisión del cumplimiento de los siguientes beneficios para el colaborador: Asignación escolar, asignación familiar, asignación por fallecimiento de colaborador, supervisión de comedores, distribución de aguinaldos navideños: panetones y juguetes hijos menores de 12 años, entre otros.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que las coordinaciones que realiza con los colaboradores frente a los beneficios que cuentan por ser miembro del sindicato de trabajadores es el de informar los acuerdos realizados con el Área

de Relaciones Laborales, tales como: Asignación escolar, asignación familiar, asignación por fallecimiento de colaborador, supervisión de comedores, distribución de aguinaldos navideños: panetones y juguetes hijos menores de 12 años, entre otros.

**Pregunta 34: desarrollo de actividades en el área de bienestar laboral, se obtuvieron las siguientes respuestas**

Trabajador Social Chungar:

*... Las actividades se realizan de acuerdo a un programa anual donde se establece el presupuesto para que pueda ser aprobado. Actualmente atreves de diagnósticos tomando en cuenta la opinión de los trabajadores respecto a las actividades que se vienen realizando, partiendo de eso he ido restructurando actividades con la finalidad de ir mejorando, otra actividades que ido incorporando como ejemplo: noche de cine, tardes de karaoke, noche de disco, celebración de cumpleaños masiva, otros.*

Trabajador Social Islay:

*... Como responsable del área de Bienestar Laboral somos las encargadas de realizar y organizar las actividades propias del área en relación a la realidad de nuestra población. Las actividades están consolidadas en el Plan anual de Bienestar Laboral, sin embargo a ello se pueden proponer sub actividades relacionadas a los Sub Procesos establecidos.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*....Nuestras actividades anteriormente salía de un programa anual, sin embargo es potestad de cada una adicionar algunas actividades. Actualmente atreves de diagnósticos tomando en cuenta la opinión de los trabajadores respecto a las actividades que se vienen realizando, partiendo de eso he ido restructurando actividades con la finalidad de ir mejorando, otra actividades que ido incorporando como ejemplo: noche de cine, tardes de karaoke, noche de disco, celebración de cumpleaños masiva, otros.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... La organización de las actividades de Bienestar Laboral se consolida en un programa anual, el cual tiene un presupuesto asignado el cual es controlado mes a mes. Qué quiere decir que si eh planteado 10 actividades dentro de mi programa en el año esas actividades tendrán que ejecutarse tal cual según el presupuesto asignado, en caso no se ejecuta se tiene que sustentar él porque no se ha dado cumplimiento, el cual nos ayudará a reprogramar el tema de presupuesto y/o plantear otra actividad para el siguiente periodo.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Para el desarrollo de las diversas actividades propias del área, se realiza el Plan Anual de Bienestar Social a comienzos de año, sin embargo, a ello se pueden proponer sub actividades relacionadas a los Sub Procesos establecidos, que deberán ser aprobados por el Superintendente de Gestión Humana y la Gerencia de la unidad.*

Las entrevistadas indicaron que la organización y desarrollo de actividades del Área de Bienestar Laboral se consolida en el Plan Anual de Bienestar debidamente presupuestada y aprobada por la Superintendencia de Gestión Humana. La elaboración del Plan Anual de Bienestar se realiza antes de culminar el año o a inicios del nuevo año; así mismo indican que las actividades que se proponen es en relación a encuestas, lluvia de ideas, opiniones, otros, que se realiza con los colaboradores y personas claves.

**Pregunta 35: plan anual de bienestar laboral, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... El Plan anual se elabora o se va consolidando en los meses de noviembre en adelante, en el cual se establece las actividades que se realizaran y el presupuesto por actividad propuesta. Sin este Plan no sería posible la organización adecuada ni los gastos que deberá realizarse por actividad. La finalidad de buscar el bienestar del*

*trabajador en un entorno laboral adecuad y también este dirigida a su familia.*

Trabajador Social Islay:

*... Para la elaboración del Plan Anual de bienestar Social nos reunimos con la Asistente Social de la UM ANIMON, donde se consolida las actividades para el año. La finalidad de reunirnos es de repotenciar las actividades propuestas tomando en cuenta el porcentaje de cumplimiento por indicador, con el objetivo de la mejora continua para la adecuada intervención a todo nivel.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Para la elaboración del Plan Anual de bienestar Social de La Unidad de Yauli nos reunimos todas las trabajadoras sociales con la finalidad de consolidar actividades para la unidad, consolidad un plan que cuando se vaya consolidando se demuestre atreves de reportes e informes el cumplimiento de esta, contribuya a una adecuada intervención a todo nivel.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... UM - ALPAMARCA por más que seamos una unidad operativa que pertenezca a UM CHUNGAR, elaboramos nuestro propio Plan de Bienestar laboral los meses de septiembre, octubre y noviembre para poder programar para el año entrante. Con la finalidad que se un plan acorde a las necesidades de nuestro personal, así mismo plantearnos nuestros objetivos por indicadores que sean medibles en el tiempo.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Para la elaboración del Plan Anual de Bienestar Social se reúne con el jefe del departamento de Gestión Humana donde se propone y se escoge las actividades y como se van a realizar éstas durante el año. La finalidad de realizar un Plan Anual es para concretar las actividades a*

*realizar en beneficio del colaborador, esto nos ayuda a una mejor organización, coordinación y desenvolvimiento como profesionales.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas respondieron que si elaboran un Plan Anual del Área de Bienestar, en algunos casos indicaron que elaboran 2 a 3 meses antes de culminar el año y otra indico que lo realiza a inicios de año.

Respecto a la finalidad de realizar un Plan Anual es: establecer actividades acordes a las necesidades de nuestra población, plantear objetivos por indicador para una adecuada intervención, repotenciar actividades, consolidar nuestra intervención en el cumplimiento de las actividades programadas a través de informes por actividad.

**Pregunta 36: técnicas e instrumentos emplea para la elaboración de Plan Anual del Área Bienestar Laboral, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Para yo elaborar y/o proponer actividades al Plan me dirijo a los resultados de los diagnósticos que voy realizando (encuestas de satisfacción, lluvias de ideas, otros), así mismo me reúno con el Superintendente de Gestión Humana donde se le da a conocer el Plan y da sus recomendaciones y aportes para luego ser aprobada.*

Trabajador Social Islay:

*... Básicamente para yo elaborar y/o proponer actividades al Plan me dirijo a los resultados de los diagnósticos que voy realizando (encuestas de satisfacción, lluvias de ideas, otros) e informes mensuales por resultados. Una vez realizado la revisión de los resultados de las técnicas aplicadas me reúno con Bienestar Social UM Chungar para consolidar ideas.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... Básicamente para yo elaborar y/o proponer actividades al Plan me dirijo a los resultados de los diagnósticos que voy realizando (encuestas de satisfacción, lluvias de ideas, otros).*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Nosotros para elaborar el plan anual de Bienestar previamente se realiza las entrevistas a las superintendencias de áreas, aparte de las fechas festivas que ya están establecidas, también se realiza una coordinación con los trabajadores para consultarles a través de encuestas, levantamiento de información de necesidades y propuestas que se realiza en los meses de septiembre octubre y noviembre para poder programar para el año entrante.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Se realiza una autoevaluación del plan anual del año pasado, para determinar qué actividades se debe de mejorar y quitar del plan nuevo, asimismo para implementar nuevas actividades se basa del diagnóstico realizado (encuestas de satisfacción, lluvias de ideas, otros) e informes mensuales por resultados.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que realizan técnicas e instrumentos para poder establecer o programar actividades en el Plan Anua de Bienestar, tales como: encuestas de satisfacción, lluvia de ideas, entrevistas agentes claves, exposición del Plan Anual a la Superintendencia de Gestión Humana, revisión de informes realizados por actividad, impacto de actividades realizadas.

**Pregunta 37: Sistematiza experiencias del Área Bienestar Laboral, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... No se ha llegado todavía a ese nivel, solo elaboramos informes mensuales.*

Trabajador Social Islay:

*... En UM ISLAY no se ha llegado a ese nivel, solo se elabora informes por actividad realizada e informes mensuales.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... En Yauli no se ha llegado a ese nivel, solo elaboramos informes finales sencillos. Esto quizá tenga ver con que no tenemos un líder quien solicite reunirnos y elaborar una sistematización compacta de todas las sub unidades de Yauli. Y muchas colegas no aplicamos la sistematización de las actividades que realizamos básicamente considero que es por la poca iniciativa que se tiene nos hemos conformado con solo entregar un informe final y ahí queda.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En Alpamarca se logra sistematizar las experiencias con el apoyo del área de Comunicaciones, esta area tiene un compromiso con nosotros en difundir las actividades más resaltantes que se han realizado durante el año. En la unidad a fin de año se elabora un anuario con las mejores experiencias que hemos tenido, Estos son elaborados en un video y son entregados en un USB a los colaborados.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En UM Óxidos de Pasco SAC no se ha llegado a ese nivel, solo se elabora informes por actividad realizada e informes mensuales.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que no sistematizan sus experiencias, que solo elaboran informes semanales mensuales. TS-MAR/TIC indica que los motivos por el cual no se realiza la Sistematización como Unidad Yauli es por la poca iniciativa a algunas colegas y el conformismo de entregar un informe final y con eso termina. Sin embargo, la TS-AL manifiesta realizar la Sistematización de sus experiencia con el apoyo del área de Comunicaciones; el consolidado de la información es entregado en USB a los colaboradores.

## **4.2. Dimensión: Programas De Recreación E Integración**

### **4.2.1. Celebración de Fechas Festivas.**

**Pregunta 38: plan de trabajo para cada evento, responden:**

Trabajador Social Chungar:

*... No hay algo que indique que tengas que realizarlo, pero si uno quiere trabajar de manera organizada y ordenada tiene que hacerlo. Por más que la actividad este registrada en nuestro Plan Anual, es muy importante elaborar un plan de trabajo para la actividad, debido que será de gran aporte para poder dar cuenta si esta faltado actividades por coordinar o realizar. En eventos de gran magnitud si se realiza un programa donde se indica las actividades y presupuesto y es enviada a gerencia para su aprobación si está de acuerdo con las sub actividades que se plantean, ejemplo por el día del minero.*

Trabajador Social Islay:

*... Se elabora un plan de trabajo para los eventos que se vaya a realizar, el cual la Superintendencia de Gestión Humana deber dar el visto bueno de aprobación y en algunos casos el Gerente de Producción. Realizar un Plan de Trabajo apoya a la adecuada intervención como TS, debido a que será como guía para realizar las coordinaciones por actividades propuestas.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... No hay algo que indique que tengas que realizarlo, pero si uno quiere trabajar de manera organizada y ordenada tiene que hacerlo. En mi caso lo realizo porque es la única manera donde me puedo dar cuenta si esta faltado actividades por coordinar o realizar. En eventos de gran magnitud si se realiza un programa donde se indica las actividades y presupuesto y es enviada a gerencia ejemplo por el día del minero.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El programa de bienestar social general incluye los programas festivos que están previamente presupuestados, dentro de estas actividades festivas se encuentra las fechas y el presupuesto asignado para la ejecución de estas actividades. Sin embargo se elabora un plan de trabajo para la organización adecuada o si en caso se requiera apoyo*

*de otras áreas se establezca como responsables y solo se monitoreando el cumplimiento.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Claro, muy aparte que la actividad está indicada en el Plan anual, se vuelve a elaborar un plan de trabajo; en cual se detalla la metodología de la actividad y en qué beneficiará a la empresa, dicho plan debe ser aprobado por la Jefatura de Gestión Humana y/o en algunos casos por la Gerencia de Operaciones.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que las actividades que se realizaran durante el año se encuentran en el Plan Anual de Bienestar, sin embargo realizan un plan de trabajo para cada actividad, con la finalidad de establecer la metodología de trabajo, presupuesto asignado por actividad, asignar responsables de sub actividades, entre otros. La elaboración del plan de trabajo contribuye a realizar un trabajo organizado y ordenado que será reflejado en el impacto que tenga en los colaboradores.

**Pregunta 39: presupuesto anual para el desarrollo de las actividades, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se cuenta con un Plan anual donde hay actividades que cuentan con su propio presupuesto. Para el área de Bienestar social la empresa estipula un determinado monto y según a ese monto se tiene que proveer los gastos. Si vemos la necesidad de realizar una actividad que no se encuentre dentro de nuestro Plan Anual lo gestionamos a través de un Plan de trabajo que deberá ser aceptada por la Superintendencia de Gestión Humana y Gerencia General, de esta manera autorizar los gastos que incurran dicha actividad. Ejemplo el día de la amistad, día de la familia, otros.*

Trabajador Social Islay:

*...Es importante elaborar el Plan Anual de Bienestar Social debido a que según las actividades propuestas se designa un monto monetario para área. En caso se quiera realizar alguna otra actividad no propuesta en el Plan se elabora un Plan de trabajo y es elevado a la Superintendencia de Gestión Humana para que puedan apoyar gestionar la aprobación de Gerencia General y los gastos que se requiera, previa autorización y aprobación.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se cuenta con un Plan anual donde hay actividades que cuentan con su propio presupuesto. Para el área de Bienestar social la empresa estipula un determinado monto y según a ese monto se tiene que proveer los gastos. Ejemplo el día de la amistad esta como una actividad dentro del plan pero no tiene presupuesto, al igual que el día de la familia. En estos casos si demandaría gastos se realiza un plan para la actividad y se envía a gerencia para que puedan apoyar.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El área de Bienestar Social cuenta con un monto aprobado para realizar sus actividades, es por ello la importancia de realizar nuestro Plan de bienestar social anual, el cual incluye los programas festivos que están previamente presupuestados, dentro de estas actividades festivas se encuentra las fechas y el presupuesto asignado para la ejecución de estas actividades. La gestión es básicamente en la entrega de nuestro Pla anual con las actividades debidamente presupuestadas que posteriormente serán aprobadas de esa manera podemos hacer uso del presupuesto asignado por actividad.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Sí, se cuenta con un presupuesto por cada actividad, sin embargo, de existir actividades que no han sido contempladas en el Plan Anual ésta es dirigida con un plan de Trabajo al Dpto. de Gestión Humana para su*

*aprobación y apoyo con los gastos y a la Gerencia de Producción para su aprobación.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas coinciden que si cuentan con presupuesto anual asignado a las actividades programadas en el Plan Anual de Bienestar Laboral, si en el transcurso del año se requiere realizar actividades que no están estipuladas en el Plan Anual; se elabora

Un Plan de Trabajo que deberá ser aprobada y presupuestada por la Superintendencia de Gestión Humana y /o la Gerencia General.

**Pregunta 40: monitoreo de desarrollo de actividades, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se realiza el seguimiento y soporte de las actividades desde la planificación hasta la ejecución de la actividad, así mismo se aplica una encuesta de opinión de satisfacción respecto a la actividad realizada, finalizado esto se elabora un informe de la actividad realizada.*

Trabajador Social Islay:

*... Se realiza el seguimiento de las actividades desde la planificación hasta la ejecución de la actividad y se finaliza con la entrega de un informe de la actividad realizada.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se realiza el seguimiento de las actividades desde la planificación hasta la ejecución de la actividad, así mismo se aplica una encuesta de opinión respecto a lo satisfecho que se encuentran los trabajadores después de la actividad realizada, finalizado esto se elabora un informe de la actividad realizada.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Se realiza el monitoreo antes, durante y después de haber realizado la actividad. Con la finalidad que la actividad se realice cumpliendo con*

*las expectativas de nuestros colaboradores y finalmente culminamos con la entrega del informe por actividad realizada de manera mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Se realiza el seguimiento de las actividades desde la planificación hasta la ejecución de la actividad y se finaliza con la entrega de un informe de la actividad realizada.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que se realiza el monitoreo y seguimiento de las actividades a ejecutar desde el momento de la planificación, organización, ejecución se culmina con el informe de conformidad de actividad realizada.

**Pregunta 41: fechas festivas que celebra el trabajador social, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Día del padre, día de la madre, Fiestas Patrias, Día del trabajador, Día del minero.*

Trabajador Social Islay:

*... Día del trabajador, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, día del minero, Navidad, Año nuevo.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Día del padre, día de la madre, Día del Padre, Día del trabajador, Día del minero.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Fechas festivos que se celebra por lo general fechas asignadas propias a la operación que son día del trabajador, día del minero. Como fechas secundarias nosotros tenemos fechas patrias, fin de año, Navidad y como fechas directamente relacionadas al trabajador los cumpleaños que se realizan por áreas operativas*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Día de la Amistad, Día del Trabajador, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias, Día del Minero, Navidad, Año Nuevo.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que las fechas festivas que realizan son: Día del trabajador, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, día del minero, Navidad, Año nuevo.

**Pregunta 42 objetivo de realizar dichas actividades, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... El objetivo de realizar actividades como fechas festivas es buscar la integración de los trabajadores, a través de actividades de sano entretenimiento.*

Trabajador Social Islay:

*... Promover espacios de participación, sano entretenimiento, integración, compañerismo y buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores y su entorno.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se busca la integración de nuestros colaboradores, así mismo que identifiquen a la empresa como un segundo hogar. Muchas veces en actividades como en navidad tienen que pasar en la Unidad Operativa, en este caso también se invita y autoriza en ingreso de los familiares.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El objetivo de realizar o celebrar las fechas festivas es crear un ambiente laboral de sano entrenamiento, donde como fin último se busque la integración de nuestros colaboradores a través de las relaciones interpersonales adecuadas.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Promover espacios de confraternidad, integración, compañerismo y sentido de pertenencia en los colaboradores para con la empresa.*

La Trabajadoras Sociales entrevistadas expresaron que el objetivo de las actividades por fechas festivas es de buscar la integración, compañerismo, relaciones interpersonales adecuadas en los colaboradores de la empresa.

**Pregunta 43: metodología de intervención, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Elaboración del plan, ejecución de la actividad, asegurar la participación de las jefaturas por áreas, participación de nuestro Gerente, monitoreo de la actividad y entrega del informe de la actividad realizada.*

Trabajador Social Islay:

*... Elaboración del plan, ejecución de actividades, monitoreo de actividades e informe de actividad y/o evento realizado.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Elaboración del plan, asegurarnos que la jefatura sea el primero en participar, seguimiento de la actividad y entrega del informe de actividad realizada.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Cumplimiento del Plan Anual según actividad propuesta en la fecha establecida, ejecución de la actividad, seguimiento del cumplimiento y consolidado de información que es entregada al fin de mes a través del informe mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Elaboración del plan, ejecución de actividades, monitoreo de actividades e informe de actividad y/o evento realizado.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la metodología que aplican en la intervención frente a las fechas festivas es: elaboración del plan, ejecución de actividades, monitoreo y seguimiento de actividades e informe de actividad y/o evento realizado.

#### 4.2.2. Desarrollo de Eventos de Integración.

**Pregunta 44: eventos de integración que realiza el trabajador social, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Día del Trabajador, Misas dominicales, Campeonatos deportivos y Cenas por cumplimiento de objetivos.*

Trabajador Social Islay:

*... Misas dominicales en forma rotativa por áreas, campeonatos deportivos, gymkanas, almuerzos, entre otros.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Día del Trabajador y Cenas por cumplimiento de objetivos.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Contamos con tres programas como parte de un programa general de Liderazgo estratégico Qué son los campeonatos deportivos que se realizan cada tres meses, los almuerzos por guardia que se realizan en Huaral para la gente que vive en Lima y Carhuamayo para la gente del centro.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Campeonatos deportivos, campeonatos de juegos de mesa, gynkanas, almuerzos, cenas, karaokes, tardes de cine, bingo, entre otros. Todas estas actividades son supervisadas y evaluadas sino tienen acogida lo que se hace plantear e implementar otra propuesta.*

La Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que los eventos de integración que ejecutan son: día del Trabajador, Misas dominicales en forma rotativa por áreas,

campeonatos deportivos, gymkanas, almuerzos por cumplimiento de objetivos, noches de Karaoke, Noches de Cines, otros.

**Pregunta 45 objetivo de realizar eventos, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Lograr la integración en nuestros colaboradores, a través de las actividades que se establezcan y/o programen.*

Trabajador Social Islay:

*... Lograr la integración, compañerismo, adecuadas relaciones interpersonales en nuestros colaboradores.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Lograr la integración en nuestros colaboradores.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El objetivo es salir del espacio laboral netamente buscar la integración no en el ámbito laboral, sino fuera de esta, cómo son las visitas del personal afiliado al Club en la Ciudad de Lima donde también se cuenta con la participación de los familiares.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Lograr la integración, compañerismo, y sentido de pertenencia en los colaboradores para con la empresa.*

La Trabajadoras Sociales entrevistadas expresaron que el objetivo de las actividades de eventos de integración es: buscar la integración, compañerismo, relaciones interpersonales adecuadas y sentido de pertenencia e identificación de los colaboradores con la empresa.

**Pregunta 46: monitoreo de la actividad realizada, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se realiza una supervisión constante a la actividad que se vaya realizar, entregando al final un informe.*

Trabajador Social Islay:

*... Se realiza una supervisión constante a la actividad que se vaya realizar, entregando al final un informe.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se realiza una supervisión constante a la actividad que se vaya realizar, entregando al final un informe.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En cuanto a los campeonatos se realiza la supervisión para que la actividad se desarrolló de forma adecuada, respecto al almuerzo de confraternidad se realiza un control para coordinar el servicio que se vaya a contratar y si la familia asistente al Club Volcan en la ciudad de Lima se realiza las coordinaciones con el área de BBSS - Lima. Al final actividades realizadas se reportan en el informe mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Se realiza una supervisión constante a la actividad que se vaya realizar, el informe de cada actividad se plasma en el informe mensual.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que se realiza el monitoreo y seguimiento de las actividades a ejecutar desde el momento de la planificación, organización, ejecución, control y se culmina con el informe de conformidad de actividad realizada.

**Pregunta 47: metodología para el desarrollo de los eventos, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Asegurar que la actividad se realice según el plan y asegurar la participación de las jefaturas, el cual estén al servicio del trabajador.*

Trabajador Social Islay:

*...La metodología parte desde la Programación/ aprobación/ organización/ ejecución/ evaluación y reporte o informe de la actividad.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Asegurar que la actividad se realice según el plan y asegurar la participación de las jefaturas, el cual estén al servicio del trabajador.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Programar la actividad, aprobación de la actividad, organización, ejecución, reportar en el informe mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Programación de la actividad, aprobación del Dpto. de Gestión Humana, organización, ejecución, evaluación y reporte.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la metodología que aplican en la intervención frente eventos de integración es: elaboración del plan, ejecución de actividad, asegurarse de la participación de jefaturas, monitoreo, evaluación y reporte y/o informe del evento realizado.

**Pregunta 48: eventos de motivación que realiza el trabajador social, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Celebración de cumpleaños que se realizan 1 vez al mes, en el caso de personal staff se realiza el saludo a través de comunicaciones internas y se lleva un presente a sus habitaciones y reconocimiento al mejor Trabajador y operador que son de manera mensual.*

Trabajador Social Islay:

*... Celebración de cumpleaños que se realizan 1 vez al mes, en el caso de personal staff se realiza el saludo a través de comunicaciones internas y se lleva un presente a sus habitaciones y reconocimiento al mejor Trabajador y operador que son de manera mensual.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Celebración de cumpleaños 1 vez por mes y reconocimiento al mejor Trabajador de manera mensual.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En actividades propias de motivación a nuestros colaboradores tenemos la celebración de cumpleaños de manera mensual y el reconocimiento del mejor colaborador que también es de forma mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Reconocimiento al Colaborador más seguro. Este reconocimiento se da en todas las unidades de Compañía Volcan, es una iniciativa conjunta del área de Seguridad y Gestión Humana y se realiza en todas las unidades; así mismo tenemos la celebración de cumpleaños del mes que es de forma rotativa por guardias, es una actividad que resalta y motiva a nuestro personal.*

La Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que los eventos de motivación que ejecutan son: celebración de cumpleaños que se realizan 1 vez al mes, en el caso de personal staff se realiza el saludo a través de comunicaciones internas y se lleva un presente a sus habitaciones, reconocimiento al mejor Trabajador y operador que son de manera mensual.

**Pregunta 49 objetivo de realizar eventos, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... El objetivo es motivar y reconocer al trabajador.*

Trabajador Social Islay:

*... El objetivo es motivar y reconocer al trabajador. Así mismo seguir motivando a que realicen un trabajo seguro y motivar también a sus compañeros a que ellos también pueden ser premiados realizando un trabajo seguro.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*... El objetivo es motivar y reconocer al trabajador.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El objetivo de estas actividades es de motivar a nuestros colaboradores a través de la celebración de fechas importantes como es el de su cumpleaños y el reconocimiento por mejor colaborador es de seguir motivando un el trabajo seguro en concordancia con las exigencias de seguridad.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... El objetivo es motivar y reconocer al colaborador. Buscando a la ves la comodidad e identificación hacia la empresa.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que el objetivo de las actividades de eventos de motivación es motivar, reconocer y buscar el sentido de pertenencia e identificación de los colaboradores con la empresa.

**Pregunta 50: metodología para el desarrollo de los eventos, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Programación, organización, ejecución del evento y entrega de informe y/o reporte.*

Trabajador Social Islay:

... *Programación/aprobación/organización/ejecución/evaluación y reporte*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

.... *Programación, organización, ejecución del evento y entrega de informe y/o reporte.*

Trabajador Social Alpamarca:

... *Programar fecha de actividad, organizar, ejecutar y reportar en el informe mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

... *El reconocimiento al Colaborador más Seguro y mejor Supervisor se realiza de forma mensual y trimestral respectivamente los miércoles de PARE, para ello el área de Seguridad bajo ciertos criterios es el ente encargado de enviar los nombres de los colaboradores a ser reconocidos, se organiza la premiación, se ejecuta y se informa en el informe mensual.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la metodología que aplican en la intervención frente eventos de motivación es: elaboración del plan, ejecución de actividad, asegurarse de la participación de jefaturas, monitoreo, evaluación y reporte y/o informe del evento realizado.

**Pregunta 51: participación de la Trabajadora social en la semana de seguridad, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

... *Apoyar en las actividades que involucren a la familia. Ejemplo se realiza concurso de dibujo y pintura, nosotras nos encargamos en motivar a la familia que participen. Para programar las actividades para esta fecha el área de seguridad siempre solicita nuestra participación, así de manera conjunta se elabora un plan de trabajo en el cual hay actividades que nos encargan como responsables.*

Trabajador Social Islay:

*... Las actividades son establecidas por el Área de Seguridad, el área de bienestar social apoya en la organización; así mismo en actividades que incluyan a los colaboradores como concursos de ideas o lemas de seguridad, premiación al colaborador más seguro, participación de los hijos o familiares en concursos de pintura “Pintando la Seguridad”, otros.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... Apoyar en las actividades que involucren a la familia. Ejemplo se realiza concurso de dibujo y pintura, nosotras nos encargamos en motivar a la familia que participen.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En la semana de seguridad es netamente dar soporte al programa ya sea con la convocatoria del personal o intervención netamente como el área de bienestar en alguna actividad que se nos haya encargado donde involucre a la familia.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Se apoya al área de Seguridad con la organización y en actividades que incluyan la participación de los colaboradores como concursos de ideas o lemas de seguridad, premiación al colaborador más seguro, participación de los hijos o familiares para lemas de seguridad que posteriormente son difundidas por las unidades de Volcan.*

La entrevistadas indicaron que el apoyo que se brindan como Trabajadoras Sociales en las actividades programadas por Semana de La Seguridad es el brindar apoyo en las actividades que involucren a los colaboradores y familia como es: el “Concurso de dibujo y pintura”, dirigido a los hijos de los colaboradores, “Concurso de Lemas e Ideas de Seguridad”, dirigido a los colaboradores y la participación de la familia en el reconocimiento del Trabajador más seguro.

**Pregunta 52: Actividades de apoyo - cuidado del medio ambiente, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Lo lidera el área de Asuntos Ambientales, campañas de orden y limpieza y en caso se realice o programe actividades que involucre a la familia o se realice en el Distrito de Huayllay se brinda el soporte y apoyo oportuno que requiera.*

Trabajador Social Islay:

*... Las actividades para el cuidado del medio ambiente son lideradas por el área de Asuntos Ambientales, sin embargo se brinda el apoyo básicamente en la organización si hubiera participación de los colaboradores y familias.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Lo lidera el área de Asuntos Ambientales, pero al igual nosotras nos encargamos a motivar de los trabajadores y familia si fuera el caso.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... El área de gestión humana y bienestar directamente interviene como apoyo o soporte porque los líderes de la ejecución de todas esas actividades es la superintendencia de medio ambiente.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... De ser el caso, se apoya al área de Asuntos Ambientales en la organización de eventos donde habría participación de los colaboradores, asimismo se participa como apoyo en la toma de muestras de agua de diferentes áreas.*

Las entrevistadas indicaron que el apoyo que se brindan como Trabajadoras Sociales en las actividades programadas por Semana del Medio Ambiente es brindar apoyo al Área de Medio Ambiente, en motivar a los colaboradores y asegurarnos la participación de la familia en las actividades dirigidas a la intervención de la familia. Así mismo se brinda apoyo en la toma de muestras de agua de las diferentes áreas.

**Pregunta 53: participación de la Trabajadora social en el reconocimiento**

**HH/sin accidentes incapacitantes, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Es una actividad que ha salido de la unión del Área de Seguridad y Gestión Humana. Donde Gestión Humana verifica el cumplimiento de EMO, capacitaciones. Y Seguridad lo que IPERC, Orden de trabajos, otros. Como área de Bienestar Social se entrega el reporte de cumplimiento de EMO. Así mismo nos encargamos de coordinar el ingreso de los familiares a la unidad, ingreso del personal de las contratas y organizar la recepción de los invitados.*

Trabajador Social Islay:

*... Es una actividad que ha salido de la unión del Área de Seguridad y Gestión Humana. Donde Gestión Humana verifica el cumplimiento de EMO, capacitaciones. Y Seguridad lo que IPERC, Orden de trabajos, otros. Como área de Bienestar Social se entrega el reporte de cumplimiento de EMO. Es lo básico respecto a la evaluación que se realiza a los colaboradores para el reconocimiento. Así mismo se apoya en la organización del evento reconocimiento, donde nos encargamos de coordinar con las diferentes áreas y empresas especializadas para establecer la fecha de reconocimiento, invitación a familiares, gestionar las canastas de víveres, diploma, otros.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Es una activada que ha salido de la unión del Área de Seguridad y Gestión Humana. Donde Gestión Humana verifica el cumplimiento de EMO, capacitaciones. Y Seguridad lo que IPERC, Orden de trabajos, otros. Como área de Bienestar Social se entrega el reporte de cumplimiento de EMO.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Reconocimiento al mejor colaborador nosotros tenemos actividades de motivación de manera corporativa que es el reconocimiento al*

*trabajador respecto al cumplimiento de los estándares procedimientos políticas cuidado de salud ocupacional y medio ambiente. Este estándar indica reconocer al mejor trabajador y supervisor con una frecuencia trimestral. El área de bienestar social netamente es el encargado de ejecutar la actividad que va de la mano con el área de seguridad, que refuerza a la actividad con la capacitación de seguridad realizada el día del reconocimiento programas de sensibilización y pro y desarrollo personal.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Como área de Bienestar Social nos encargamos de entregar el reporte de cumplimiento de EMO, el cual es uno de los criterios para la elección del reconocimiento al colaborador más seguro. Asimismo, se apoya en la organización del evento del reconocimiento, invitación a familiares de las personas que serán reconocidas, el tema de la logística canasta de víveres, diploma, el recordatorio, le gestión de refrigerios entre otros.*

Las entrevistadas indicaron que el apoyo que se brindan como Trabajadoras Sociales en el reconocimiento HH/sin accidentes incapacitantes, es llevar a cabo el Programa de Reconocimiento al Colaborador más seguro; es un programa corporativo a nivel de Compañía Minera Volcán que fue implementada por las áreas de Gestión Humana y área de Seguridad. Su participación es directamente en la entrega de cumplimiento de EMOs y convocar la participación de familiares.

**Pregunta 54: metodología de trabajo frente a tales acciones, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Evaluación de los posibles candidatos a ser reconocidos /Programación/ aprobación/organización/ejecución/evaluación y reporte*

Trabajador Social Islay:

... *Programación/aprobación/organización/ejecución/evaluación y reporte*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

.... *Programación/aprobación/organización/ejecución/evaluación y reporte*

Trabajador Social Alpamarca:

... *Evaluación de los posibles candidatos a ser reconocidos, programación del reconocimiento, organización, ejecución y reporte en el informe mensual.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

... *La metodología parte desde la organización, ejecución e informe.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la Metodología que aplican frente a las actividades de apoyo es: Evaluación de postulantes, Programar fecha de reconocimiento, aprobación de fecha de reconocimiento, ejecución, y reporte de ejecución de actividad.

### **4.3. Dimensión: Programas De Sensibilización**

#### **4.3.1. Cultura de Seguridad.**

**Pregunta 55: función del trabajador social para dar cumplimiento al paquete de seguridad SSOMAC, responden:**

Trabajador Social Chungar:

... *Básicamente son las inspecciones, son ligadas a Gerencia porque participamos en las inspecciones de gerencia donde existen ciertos grupos, a veces vamos a realizar auditorías, seguimiento de inspecciones, de ahí se toma para nuestro paquete. Respecto a capacitaciones si lo realizamos con las empresas y/o personal a cargo.*

Trabajador Social Islay:

*... El sistema SOMACC: Es un sistema de gestión en seguridad el cual contiene un conjunto de herramientas que ayudara a cumplir con las exigencias de seguridad por parte de las leyes, así mismo prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. Para el cumplimiento del paquete de seguridad SOMACC, la función que realiza la TS es en realizar inspecciones, auditorias, seguimiento de inspecciones y culmina con el levantamiento de observaciones. Así mismo realizar capacitaciones, simulacros, charlas relacionados a SST.*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... Básicamente son las inspecciones, son ligadas a Gerencia porque participamos en las inspecciones de gerencia donde existen ciertos grupos, a veces vamos a realizar auditorías, seguimiento de inspecciones, de ahí se toma para nuestro paquete. Respecto a capacitaciones si lo realizamos con las empresas y/o personal a cargo.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Todo el personal supervisor tiene designado el paquete de seguridad, en este caso el trabajador social está considerado como supervisor de primera línea y tiene asignado un paquete de seguridad que consiste de dos auditorías de comportamiento seguro una inspección inopinada y 4 charlas de seguridad, el cumplimiento es estricto bajo sanción.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Como trabajador social para dar el cumplimiento al paquete de seguridad SOMACC, nuestra función es la de realizar las inspecciones, auditorias, seguimiento de inspecciones y levantamiento de observaciones. Asimismo, realizar capacitaciones, simulacros, charlas relacionados a SST, es básicamente lo que comprende nuestro paquete que es de cumplimiento obligatorio y el incumplimiento es amonestado.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que parte de su intervención respecto al cumplimiento del paquete de Seguridad SSOMAC es de primera línea, por considerarse como supervisor. Se tiene que cumplir el paquete que consiste en

dos auditorías de comportamiento seguro, una inspección inopinada y 4 charlas de seguridad.

**Pregunta 56: intervención de la Trabajadora Social en el cumplimiento de EMOS, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se apoya en la programación y el seguimiento de cumplimiento de EMOS, así mismo en la reprogramación en casos con justificación.*

Trabajador Social Islay:

*... La intervención del TS en el cumplimiento de EMOS es: programación, informar al colaborador fecha de EMO, cumplimiento de EMO, levantamiento de observación de EMO (si hubiera).*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se apoya en la programación y el seguimiento de cumplimiento de EMOS.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Emos anuales directamente es la programación, la solicitud, acompañamiento que el trabajador cumpla en la fecha y reprogramación en algunos casos.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Nuestra intervención se da desde las coordinaciones con el área médica para la fecha en que se dará los EMOs, programación de los colaboradores en previa coordinación con sus jefes inmediatos, informar a los colaboradores la fecha en que pasarán su EMO, seguimiento al cumplimiento de EMO, levantamiento de observación de EMO (de darse el caso).*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que su intervención frente al cumplimiento de Exámenes Medios Ocupacionales es: coordinación con las jefatura de colaboradores que deberán pasar EMOs, programación, informar al colaborador

fecha de EMO, cumplimiento de EMO, levantamiento de observación de EMO (si hubiera) y reprogramación en algunos casos.

**Pregunta 57: intervención de la Trabajadora Social en los comités de seguridad, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Somos miembros del Comité Paritario, donde salimos a realizar inspecciones, realizar pedidos si tenemos observaciones para el área de Seguridad.*

Trabajador Social Islay:

*... Somos miembros del Comité Paritario, participación en las reuniones de comité, inspecciones con el comité.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Somos miembros del Comité Paritario, donde salimos a realizar inspecciones, realizar pedidos si tenemos observaciones para el área de Seguridad.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En los comités de seguridad ahora el área de bienestar social está participando como líder en la temática de la capacitación o charlas de 5 minutos y comunicación simulacros. Así mismo participamos en las reuniones con el Comité y supervisiones que se programen según la problemática o necesidad.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Somos miembros del Comité Paritario, y como parte del Comité tenemos participación en las reuniones de comité e inspecciones con el comité. Que básicamente es en necesidades problemas que afecta a nuestros colaboradores*

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que su participación es como líderes en las capacitaciones o charlas de 5 minutos, simulacros, reuniones del Comités, inspecciones y supervisiones.

**Pregunta 58: se elabora simulacros para ver la respuesta ante emergencias con los comedores, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Si realizamos simulacros, con la finalidad de prevenir, ver la reacción del personal frente a esos siniestros y propuestas de mejora.*

Trabajador Social Islay:

*... Si realizamos simulacros. Con la finalidad de prevenir, ver la reacción del personal frente a esos siniestros y propuestas de mejora. Como Bienestar social nuestros simulacros lo realizamos básicamente con la empresa que está a nuestra supervisión como es el caso de comedores, campamentos y/o con las empresas especializadas.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Si realizamos simulacros, hace poco tuvimos respecto a incendios. Con la finalidad de prevenir, ver la reacción del personal frente a esos siniestros y propuestas de mejora.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Respecto al tema de simulacros está ligado netamente al área de seguridad, el cual maneja un programa dónde cada área de compañía tendrá que realizar simulacros en este caso el área de bienestar también está incluido, pero también en los simulacros que se realizan de manera general es importante y preciso la participación de la trabajadora social que es de manera obligatoria. El objetivo es de prevenir y estar preparados ante una emergencia o siniestro.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Si se realiza simulacros, con la concesionaria y empresas de transporte. El fin de los simulacros es de prevenir y en algunos casos de corregir la reacción del personal frente sucesos repentinos. Así mismo crear y contribuir a la Cultura de Seguridad no solo con el personal de Compañía sino con el personal que se encuentra bajo nuestra supervisión como ya lo había mencionado, los comedores, transporte.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que si realizan simulacros de emergencia. Los simulacros están ligados al programa de cada área de compañía, en el caso de Bienestar Laboral somos responsables de realizar simulacros con las empresas que se encuentran bajo la supervisión de bienestar labora, así mismo participan en simulacros de otras áreas en general. La finalidad de los simulacros prevenir y estar preparados ante una emergencia o siniestro.

**Pregunta 59: Auditorias Interna y Externas, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... AUDITORIAS INTERNAS: Las auditorías internas son realizadas por el Área de Seguridad, Área de Asuntos Ambientales donde básicamente auditan a los comedores. Así mismo el área de Bienestar tiene un programa de Auditorías a las Empresas especializadas en relación a Documentación de personal, comedores, campamentos, casos sociales específicos. AUDITORIAS EXTERNAS: Sunafil inspecciona los files de los trabajadores que se encuentre actualizada y que se le esté pagando asignación familiar, otros. Osinermin es con lo que respecta a capacitaciones.*

Trabajador Social Islay:

*... AUDITORIAS INTERNAS: Las auditorías internas son realizadas por el Área de Seguridad, Área de Asuntos Ambientales donde básicamente auditan a los comedores. Así mismo el área de Bienestar tiene un programa de Auditorías a las Empresas especializadas en relación a Documentación de personal, comedores, campamentos,*

*casos sociales específicos. AUDITORIAS EXTERNAS: Sunafil inspecciona los files de los trabajadores que se encuentre actualizada y que se le esté pagando asignación familiar, otros. Osinermin es con lo que respecta a capacitaciones*

Trabajador Social Martunel/Ticlllo:

*.... En las Auditorias tenemos de diferentes tipos, cuando son auditorias por temas de seguridad es básicamente la verificación en nuestros comedores por el IPEC base. Auditoria de Asuntos Ambientales nos piden capacitación y sensibilización en manejo de residuos, a personal de comedores. Sunafil inspecciona los files de los trabajadores que se encuentre actualizada y que se le esté pagando asignación familiar, otros. Osinermin es con lo que respecta a capacitaciones.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En tema de auditoría interna es netamente a todos los requisitos concernientes al área, cómo seguimiento de subsidios, cumplimiento de exámenes médicos ocupacionales, atenciones de casos sociales, en caso de auditorías externas es básicamente también requisitos concernientes donde la trabajadora social facilita los documentos que requiera la empresa auditora externa como informes de inspecciones, capacitaciones realizadas, documentación files de los colaboradores, otros.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... En las auditorías internas que son realizadas por el Área de Seguridad, Área de Asuntos Ambientales se interviene básicamente cuando auditan a los comedores, campamento y vestuarios. En las auditorías externas: Sunafil inspecciona los files de los trabajadores que se encuentre actualizada y que se le esté pagando los beneficios sociales. Osinermin es con lo que respecta a capacitaciones programadas y cumplimiento de estas.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que las auditorías internas son realizadas por el área de Seguridad y Medio Ambiente que básicamente se enfocan en auditar el comedor y campamentos, respecto a las auditorías externas son realizadas por las entidades SUNAFIL y OSINERMIN que inspeccionan files de los colaboradores y cumplimiento de capacitaciones programadas. Así mismo indican que la Compañía contrata empresas especializadas en auditorias para auditar a todas las áreas de las diferentes unidades.

#### 4.3.2. Cultura de Prevención

**Pregunta 60: cultura de prevención, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se realiza capacitaciones y charlas de sensibilización, actualmente se viene trabajando con el área de seguridad en ver por un programa de prevención de accidentes, ligado a esto esta las visitas de los familiares al centro de producción para conocer el trabajo de sus esposos.*

Trabajador Social Islay:

*... Se realiza capacitaciones y charlas de sensibilización, actualmente se viene trabajando con el área de seguridad en ver por un programa de prevención de accidentes, ligado a esto esta las visitas de los familiares al centro de producción para conocer el trabajo de sus esposos.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se realiza capacitaciones y charlas de sensibilización, actualmente se viene trabajando con el área de seguridad en ver por un programa de prevención de accidentes, ligado a esto esta las visitas de los familiares al centro de producción para conocer el trabajo de sus esposos.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... En el tema de cultura de prevención netamente está ligado a todas las actividades que realiza la trabajadora social dentro y fuera de la unidad, relacionado a las inspecciones, cumplimiento de paquetes de seguridad, con la finalidad de prevenir accidentes o evitar condiciones inseguras para el trabajador.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Por lo general se realiza capacitaciones y charlas de sensibilización en relación a seguridad, pero enfocado desde el punto social; es decir como los actos y conductas inseguras tienen efecto directo en la persona y familia, así mismo se interviene en los flasreport cuando hay incidente o accidente en la compañía se difunde los casos. Así mismo como parte la cultura de seguridad es el cumplimiento del paquete de seguridad que parte desde charlas de la ley de seguridad, inspecciones, otros.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que las actividades que realizan en favor a la cultura de prevención es: implementación de programas de Prevención de Accidentes, capacitaciones y charlas, implementación del programa de visitas familiares a la unidad minera, cumplimiento del paquete de seguridad, inspecciones, intervención en los Flshreport cuando sucede un accidente.

**Pregunta 61: talleres de sensibilización para los trabajadores y familias, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Con los trabajadores se realiza charlas, con las esposas se realiza talleres y charlas*

Trabajador Social Islay:

*... Con los trabajadores se realiza charlas, de seguridad, cuando hay un accidente se realiza la difusión. Con la familia se realiza los talleres dirigidos básicamente al tema de seguridad en el trabajo de sus esposos, así mismo al reunirnos con las esposas establecemos el próximo taller y se tomó en cuenta la temática que se quiera realizar, para poder*

*nosotros gestionar el apoyo de un especialista según la temática, ejemplo al psicólogo, nutricionista, otros.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Con los trabajadores se realiza charlas, de seguridad, cuando hay un accidente se realiza la difusión. Con la familia se realiza talleres ejemplo ahora último se hizo que los hijos escriban cartas porque es importante que sus padres trabajen con seguridad.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Si se realizan talleres de sensibilización dirigidas a los trabajadores y familias, en nuestro plan de trabajo anual nosotros tenemos actividades administrativas, en el cual encontramos actividades ligadas a la capacitación o brindar charlas frente a las contingencias que se presenten dentro de la unidad. Generalmente como trabajadora social tiene que realizar 6 capacitaciones anuales y por mes tiene 4 charlas asignadas en temas de eps, seguros de vida, las capacitaciones y charlas tienen varios rubros administrativos de seguridad, de salud o también respecto modificaciones legislación estipulada para el sector minero.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Respecto a las capacitaciones y/o talleres de sensibilización son de dos tipos: de tipo administrativo que son capacitaciones de los seguros, beneficios sociales, otros y los que son netamente de seguridad que son talleres ligadas a la salud y seguridad del trabajador. Talleres con las familias se realizan esporádicamente también en relación a la seguridad de sus esposos.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que si realizan talleres con los colaboradores el cual está enfocado al temas de seguridad y cuidado personal, capacitación de seguros y eps, y con las familias también se realiza talleres respecto a seguridad, problemática familiar, adecuada alimentación, otros. Así mismo se trabaja con los hijos de los colaboradores quienes realizan cartas pidiendo a sus padres que trabajen con seguridad.

**Pregunta 61: medios informativos que utilizan como trabajadora social para evidenciar los acontecimientos realizados, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Se envía nuestros informes semanales que son enviados a nuestra jefatura y ellos se encargan de la difusión. Y actualización de información en nuestros periódicos murales.*

Trabajador Social Islay:

*... periódicos murales y boletín informativo.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Se envía nuestros informes semanales que son enviados a nuestra jefatura y ellos se encargan de la difusión. Y actualización de información en nuestros periódicos murales.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Medios informativos medios informativos en principio tenemos los paneles informativos asignadas al área de bienestar donde nosotros difundimos las actividades realizadas o cambios de Procedimientos cómo área de bienestar, en segundo lugar otro medio informativo de manera electrónica que son los correos de difusión y por último nosotros contamos con un presupuesto asignado para banners afiches nos permiten difundir las actividades realizadas.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Para la publicación de las actividades realizadas, se difunde a través de los periódicos murales que están ubicados estratégicamente, también se envía a elaborar banners que posterior son ubicados de manera estratégica para la visualización de todo el personal.*

La mayoría de Trabajadoras Sociales coinciden que los medios informativos que utilizan para la socializar las actividades que realizan son los periódicos murales y boletines informativos. Y en el caso de TS-ALP indica que se publican paneles informativos, difusión a través de afiches; así mismo TS-OX indica que envía a elaborar banners informativos.

**Pregunta 62: injerencia del trabajador social en la cultura de prevención, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Nuestra injerencia será a partir de la identificación de situaciones de riesgo que requieran el soporte y apoyo oportuno, así mismo contribuir con la política de la empresa donde es el de crear una cultura de prevención respecto a la seguridad e integridad del colaborador.*

Trabajador Social Islay:

*... Es identificar personal en riesgo y con ellos vamos trabajando el tema de prevención respecto a la necesidad y /o problemática que se presente.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Básicamente es identificar personal en riesgo y con ellos vamos trabajando el tema de prevención.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Nuestra intervención frente a la cultura de prevención es de prevenir o evitar situaciones que afecta el bienestar de nuestros colaboradores, así mismo crear una cultura de "Tú me cuidas, yo te cuido", donde todos estemos comprometidos a cuidarnos.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Es identificar al personal en riesgo y trabajar con ellos el tema de prevención. Así mismo contribuir en la cultura de prevención a través del ejemplo con informar condiciones y actos inseguros. Esto con el*

*objetivo de inculcar en los colaboradores la importancia de la de realizar un trabajo seguro tanto para bienestar de ellos como de su familia.*

Las Trabajadoras Sociales indicaron que la injerencia del trabajador social en la cultura de prevención es la identificación de situaciones y conductas de riesgo, con el objetivo de aportar con una cultura de seguridad e involucrar a los colaboradores en lo importante de realizar un trabajo seguro.

**Pregunta 62: campañas de salud, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... Nosotras tenemos un área médica, un coordinador médico quien se encarga de las campañas, Pero nosotras apoyamos en la difusión, habilitar los espacios convocar a trabajadores y familia.*

Trabajador Social Islay:

*... Se realizan campañas médicas dos veces al año tal como lo exige la normativa. Para las campañas médicas se coordina con la Posta Medica de Huayllay y se realiza en el pueblo.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

*.... Nosotras tenemos un área médica, un coordinador médico quien se encarga de las campañas. Pero nosotras apoyamos en la difusión, habilitar los espacios convocar a trabajadores y familia.*

Trabajador Social Alpamarca:

*... Las campañas medicas se realiza dos veces al año según el D.S. 024, las coordinaciones la realizamos con la Posta Médica de la Comunidad de Carhuacayan que es aledaña a la unidad operativa, que se realiza en el mismo pueblo o también realizan la visita a la unidad, como ya había mencionado se realiza la gestión para la donación de vacunas contra la influenza que nos permite obtener un cierto lote de vacunas para todos nuestros colaboradores incluidas las contratistas.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

*... Según normativa es nuestro deber realizar las campañas médicas dos veces al año, la cual se viene cumpliendo año tras año. Para el cumplimiento de nuestras campañas es un trabajo multidisciplinario y estratégico debido a que se gestiona con la DIRESA el apoyo para las campañas y un punto a favor que tenemos es de encontrarnos en la misma ciudad el cual facilita mucho para las coordinaciones y la aceptación del apoyo de instituciones del sector salud.*

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que si realizan campañas medicas dando cumplimiento al D.S. 024. Las campañas medicas se coordinan con el medico EPS, Postas Medicas aledañas a la unidad minera, ESSALUD, DIRESA.

**Pregunta 63: aspectos que no fueron consignados en la presente guía de entrevista, se obtuvieron las siguientes respuestas:**

Trabajador Social Chungar:

*... En el caso del rol de la Trabajadora Social, actualmente se ampliado un poco en el sentido que ya no solo somos trabajadoras sociales, el enfoque es un poco más amplio debido a que vemos bastante lo que es recursos humanos.*

Trabajador Social Islay:

*... En el caso del rol de la Trabajadora Social, actualmente se ampliado un poco en el sentido que ya no solo somos trabajadoras sociales, el enfoque es un poco más amplio debido a que vemos bastante lo que es recursos humanos. Muchas veces nos encargamos de los procesos de capacitaciones, inducciones, Plan de capacitaciones, planillas, evaluación de desempeño, administración de personal. Aspectos que antes no lo hacia una trabajadora social, debido a que la labor era más asistencial.*

Trabajador Social Martunel/Ticlio:

.... *En el caso del rol de la Trabajadora Social, actualmente se ampliado un poco en el sentido que ya no solo somos trabajadoras sociales, el enfoque es un poco más amplio debido a que vemos bastante lo que es recursos humanos. Muchas veces nos encargamos de los procesos de capacitaciones, inducciones, Plan de capacitaciones, planillas, evaluación de desempeño, administración de personal. Aspectos que antes no lo hacia una trabajadora social, debido a que la labor era más asistencial. Ahora no nos hemos empoderado más y hemos idos abarcando más lo que es gestión ya no somos tanto operativas. Incluso el área debería ser Gestión de Bienestar Social.*

Trabajador Social Alpamarca:

... *Respecto al rol de la trabajadora social hace muchos años nuestra función como trabajadora social dentro de las empresas estaban orientados netamente a temas administrativos de gestión de actividades. Ahora la trabajadora social tiene una rama mucho más amplia qué es reconocida dónde nos está permitiendo a involucrarnos mucho más. En volcán compañía minera las trabajadoras sociales no sólo nos limitamos a lo que viene a ser las responsabilidades del área de bienestar social si no nos abren un poco más de campo de acción en el área de capacitación, gestión administrativo y capacitación del personal.*

Trabajador Social Óxidos Pasco

... *Es en relación al rol y funciones del trabajador social, actualmente se viene realizando actividades que competen a otras Áreas, lo que hace que una trabajadora social amplié sus conocimientos y pueda asumir retos con responsabilidad. Actualmente apoyamos al Área de Capacitación (en la organización de eventos de capacitación y/o cubrimos su puesto cuando se encuentra de días libres) así mismo en los procesos de inducción apoyamos en habilitar y gestionar los cupos de ingresos, la organización y ejecución del proceso de inducción que dura una semana y es de forma mensual.*

## 4.2. DISCUSIÓN

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación titulada: “Intervención Del Trabajador Social En El Área De Bienestar Laboral De La Compañía Minera Volcán - 2017” desarrollada en el año 2017, tuvo como propósito general: conocer la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan, además de describir la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan en los procesos de la gestión de la administración, en los programas de recreación e integración en favor del colaborador y finalmente describir la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan en relación al desarrollo de programas de sensibilización.

En relación a los aspectos generales se considera el concepto que tienen las diversas trabajadoras sociales sobre bienestar laboral, coincidiendo en su mayoría de entrevistas que Bienestar Laboral viene a ser el conjunto de actividades, planes, programas y proyectos, que se estructuran como solución a las necesidades de nuestro colaborador como elemento importante dentro de la empresa, buscando mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

Según la bibliografía revisada refiere que bienestar laboral es

El Bienestar Social Laboral se define como el estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización, éste se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

Por tanto, el Bienestar Social Laboral es el “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” (Vigoya:2002).

Así mismo si definimos intervención social podríamos definirlo como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades, dicha intervención está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos de la política social, las respuestas

innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas. Para tal fin, se interviene también en los contextos que condicionan o limitan sus posibilidades de desarrollo.

Modelo de intervención de gestión de casos Austin (1983). El rol de gestor de casos es el de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar con alguno o con todos los sistemas sus problemas. Para ello, es necesario que el gestor de casos emplee todas sus habilidades en Trabajo Social y en todos los niveles de intervención: a nivel de servicio directo, tratando con personas y familias; a nivel de planificación de programa, trabajando con la estructura organizativa y de apoyo, y a nivel de desarrollo de políticas,

Tal como refiere el concepto citado y los datos brindado por las trabajadoras sociales se llega a la conclusión que bienestar laboral es el conjunto de programas dirigidos al bienestar del colaborador y su familia; buscando la mejora de las condiciones labores que influyen en el desarrollo y desempeño del colaborador.

### **Hipótesis Específica Número 1**

2.2.2.1 Los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan se efectúan en la atención de casos sociales, inspecciones, gestión de seguros, administración de convenios.

Para la discusión se presentan los datos cualitativos hallados de resultados de entrevistas a las trabajadoras sociales que a continuación se detalla según indicadores:

#### **Indicador 1.1: Atención de casos sociales:**

En relación a la atención de casos sociales (1.1.1), como indicador 1 de la hipótesis 1, en relación a las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la pregunta: De qué manera interviene frente a los casos sociales, la mayoría respondió: identificación de caso social, intervención, se realiza el seguimiento y culmina con el informe de caso. Así mismo coinciden que en la intervención y seguimiento del caso se realizan las visitas domiciliarias y hospitalarias, de esta manera solicitar apoyo multidisciplinario según en caso que se intervenga, estos hallazgos son respaldados por la teoría de las necesidades de David McClelland, cuando nos habla de la necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se

refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás frente a determinadas situaciones.

Así mismo los casos sociales que se atienden con mayor frecuencia son entre las respuestas brindadas por las trabajadoras sociales: casos sociales concernientes a los colaboradores que presentan diversos problemas en su familia, como lo es casos de violencia familiar y pensión de alimentos. A nivel de intervención individual en su mayoría se atienden temas relacionados a gestión de salud (prestaciones económicas) y comportamiento inadecuado. (Según análisis de datos)

En el indicador 1.1.se hace referencia a la atención de casos sociales mediante visitas domiciliarias y hospitalarias, respecto a la interrogante si el Trabajador Social realiza visitas domiciliarias y hospitalarias, indicaron que si se realizan y que en ambos casos en su mayoría es por seguimiento de temas relacionados a la salud del colaborador. Así mismo coinciden al mencionar que las visitas domiciliarias son las más frecuentes que realizan en la atención y seguimiento de casos sociales.

Según (Richmond 1861–1928) al referirnos de casos sociales trata sobre diferentes métodos que los Trabajadores Sociales pueden utilizar para desarrollar la personalidad de los individuos, dentro de su medio social, -en este caso se considera las visitas domiciliarias como método del trabajador social- como reestablecer la independencia económica individual, problemas de salud mental y física y en definitiva todos aquellos problemas que están directamente relacionados con la personalidad. Es un don de la naturaleza, el cual se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo, entre los hombres y su entorno social.

Pues las visitas domiciliarias son consideradas estrategias o técnicas de intervención profesional mediante el cual el trabajador social visita in-sito es decir en el lugar de los hechos según el objetivo de la visita domiciliaria en este caso el objetivo es el seguimiento y verificación de goce de descansos médicos; así mismo cabe oportuno hacer mención que se cuentan con diversas estrategias para poder coordinar o planificar el seguimiento de casos sociales como es el uso de la tecnología.

Dichas visitas se realizan según las siguientes circunstancias, las entrevistas en su mayoría, responden que las visitas hospitalarias se realizan cuando el colaborador se encuentra hospitalizado por accidente en el trabajo y descansos médicos prolongados. En caso de las

visitas domiciliarias se realizan por salud, a los casos sociales identificados por motivos de conducta y problemática familiar. A su vez acotar sobre la apreciación de la trabajadora social que refiere un caso particular de visitas domiciliarias como es en caso de fallecimiento del trabajador o familiar directo se realiza las visitas para brindar el soporte familiar.

Tenemos los estudios desarrollados por Rodríguez, E (2000). La Intervención de Trabajo social en el área de Bienestar Laboral, esta investigación recolecta los conocimientos, profesiones y disciplinas que ejercen de diversas épocas una influencia que procura dar razón de los fenómenos y factores que intervienen en la salud de los trabajadores. Y reconoce que dichos factores presentan alguna incidencia directa o indirecta en las patologías que sufren los trabajadores y que esta relacionados altamente con el desarrollo de sus capacidades. De esta recolección el autor propone como deber del Trabajador Social mantener un adecuado ambiente laboral para el total de los trabajadores, ya que cuando se hace referencia al bienestar social y bienestar social laboral se tiene en cuenta para ambas terminologías las condiciones de sanidad física y mental que constituyen y hacen parte Intrínseca del desarrollo del individuo

En relación a la emisión de informes sociales y económicos de colaboradores (1.1.2), se refiere los siguientes resultados: Las entrevistadas responden que la finalidad de emitir los informes sociales es para dar a conocer a instancias pertinentes como son Gestión Humana y/o Gerencia General sobre el seguimiento de un determinado caso social pudiendo ser este en relación a salud o problemas sociales del colaborador con la finalidad de insertarlos en sus respectivas áreas de trabajo. Los informes o reportes de casos sociales son emitidos cuando: retorno a labores, solicitud de apoyo, recuperación del colaborador, evidencia de cambios en la persona y familia, cambio de comportamiento.

La particularidad de una trabajadora social al emitir su respuesta refiere que emite informes sociales cuando el colaborador requiere de algún apoyo El informe social se elabora con el fin de comunicar Jefes Inmediatos y Sede Corporativo Lima, aparte se elabora el informe con el fin de solicitar apoyo si es que requiere.

El informe social es uno de los instrumentos específicos del Trabajo Social, se define como la síntesis explicativa respecto de una situación dada, que emite el/la profesional como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo, en esta

particularidad de informe social en bienestar laboral responde a el seguimiento de un determinado caso social

En relación a **los trámites de licencias laborales (1.1.3)** las entrevistas responden: En relación a los casos sociales también se consideran la atención de licencias solicitadas por los colaboradores en situaciones especiales que les permitan gozar de dichos beneficios laborales, las entrevistadas responde en su mayoría que realizan licencias concernientes a: licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo, licencias por convenios colectivos, licencias por salud.

Las entrevistadas responde se realizan licencias concernientes a: licencia por paternidad, licencia por fallecimiento de familiar directo o enfermedad de familiar directo, licencias por convenios colectivos, licencias por salud. (Según análisis de entrevista pregunta 6). Así mismo las licencias laborales son beneficios sociales que el trabajador adquiere amparados según diversas leyes

En relación al goce de beneficios laborales o licencias laborales Navarro (2012) sustenta: “Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material ya la infraestructura adecuada para llevar acabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, **permisos**, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado

Siendo sustentado las respuestas por Torres (1995) cuando asevera: “Las teorías modernas de la administración centradas en un desarrollo económico verdaderamente equitativos han dado a la tarea de resaltar el factor humano como el ente primordial la búsqueda de tal fin; de ahí que las áreas encargadas del manejo de recurso humano hayan enfocado sus esfuerzos en la organización y coordinación de servicios de bienestar social que intentan mejorar la calidad de vida de las personas y con ello incrementar intereses sociales de los trabajadores”.

**Indicador 1. 2 Inspecciones**, en relación a la supervisión de comedores (1.2.1) podemos describir que, el trabajador social realiza las inspecciones a los comedores, siendo estas supervisiones planificadas y no planificadas según el Plan de Salud dentro del Plan de Salud

de Higiene Ocupacional <sup>1</sup> y se realizan para conocer la situación actual del concesionario, salubridad de los productos alimenticios, preparación y manipulación de alimentos, y calidad de servicio que brinda a los colaboradores

Lo referido se encuentra sustentado según la Dirección Regional de Salud Pública, Consejería de Servicios Sociales (1994), señala la Inspección de comedores: el examen de establecimientos de alimentos y de su transformación, de empresas alimentarias, de los sistemas de gestión y producción en ellas aplicados, incluidos documentos, ensayos del producto acabado y prácticas de alimentación, así como del origen y destino de las entradas y salidas de los productos, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales en todos los casos. La educación acerca de buenos hábitos de salud, particularmente relacionados con la higiene y la manipulación de alimentos, es una parte vital de la lucha contra las enfermedades. Gran número de enfermedades transmitidas por los alimentos podrían evitarse siguiendo algunas reglas sencillas a la producción, recolección, almacenamiento, preparación y consumo de los alimentos. La calidad higiénica es uno de los aspectos que van a influir de forma directa en la salud, ya que la alteración, adulteración o contaminación, tanto química como biológica de los alimentos puede afectar seriamente a la salud.

Así mismo indican participar en las supervisiones planificadas con el Comité de Seguridad, Comité que está integrada por la supervisión del Área de Seguridad, Medio Ambiente, Área Médica, donde según las especificaciones de la política de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMAC) que todas las empresas cuentan, sustentan las respuestas al aseverar que se establece Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, como mecanismos sistémico para la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgos existentes en los diferentes ambientes laborales, basados principalmente en comportamiento seguros, administración de riesgos, y en el fortalecimiento entre la población trabajadora de la cultura de Autocuidado y Seguridad Proactiva. Atendiendo a lo anterior, se considera que una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

En relación a la metodología de las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las inspecciones a Comedores refieren que parte desde la elaboración del cronograma de

---

<sup>1</sup> Plan de Salud de Higiene Ocupacional, plan diseñado dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional con el que cuenta toda empresa.

inspecciones, programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección a comedores), informe de inspección, registro en el Sistema SOMACC, monitoreo de observaciones, verificación de cumplimiento y levantamiento de observaciones.

En relación a las inspecciones a los campamentos (1.2.2) Las Trabajadoras Sociales frente a las Inspecciones de a Campamentos indican que se realiza de manera quincenal (2 veces por mes), siendo estas supervisiones planificadas y no planificadas según el Plan de Inspecciones a Campamentos. La finalidad de dichas inspecciones es conocer las condiciones de Seguridad y habitabilidad, cumplimiento de normas de Seguridad y Normas de Convivencia. Así mismo indican que dentro de las inspecciones mencionadas también está dirigida a Campamentos de las Empresas Especializadas.

En las supervisiones planificadas encontraremos las que se realizan con el Comité de Seguridad, Comité que está integrada por la supervisión del Área de Seguridad, Medio Ambiente, Área Médica.

Para ello frente a la interrogante si las inspecciones se realizan bajo algún monitoreo las entrevistadas responden: que son dos situaciones en las que realizan monitoreo de inspección a comedores, la primera está relacionada a actividades inherentes al área de Bienestar laboral pudiendo ser estas de manera semanal, mensual. Así mismo se realizan supervisiones por el comité de seguridad donde las observaciones realizadas a campamentos son subidas al sistema de SSOMA, con la finalidad de dar cumplimiento a los estándares estipulados por SSOMA, el cual indica el estado de la observación a ser corregida.

Así mismo indican participar en las supervisiones planificadas con el Comité de Seguridad, Comité que está integrada por la supervisión del Área de Seguridad, Medio Ambiente, Área Médica, donde según las especificaciones de la política de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMAC) que todas las empresas cuentan, sustentan las respuestas al aseverar que se establece Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, como mecanismos sistémico para la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgos existentes en los diferentes ambientes laborales, basados principalmente en comportamiento seguros, administración de riesgos, y en el fortalecimiento entre la población trabajadora de la cultura de Autocuidado y Seguridad Proactiva. Atendiendo a lo anterior, se considera que una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las inspecciones a Campamentos refieren que parte desde la programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección a comedores), informe de inspección, registro en el Sistema SOMACC, monitoreo de observaciones, verificación de cumplimiento y levantamiento de observaciones.

En el D.S. 024-2016-EM<sup>2</sup>, señala Inspección de campamentos: La inspección de campamento es una herramienta muy importante para ver aspectos de confort, salud, descanso, entre otros de las personas que participan de este tipo de actividad. Es fundamental para evaluar las necesidades que deben implementarse para lograr que cuando se haga una actividad de campamentos. Las viviendas y otros locales deberán ser inspeccionados como mínimo trimestralmente por el titular de actividad minera para llevar adelante el control de los programas sanitarios y de asistencia social.

En relación a la inspección de vestuarios (1.2.3): Las Trabajadoras Sociales frente a las Inspecciones de a Vestuarios indican que estas supervisiones son planificadas y no planificadas y que forman parte del programa del Plan de Inspecciones a Campamentos. La finalidad de dichas inspecciones es conocer las condiciones de Seguridad y habitabilidad, cumplimiento de normas de Seguridad y Normas de Convivencia. Con el objetivo de implementar y brindar condiciones óptimas para que el colaborador haga uso adecuado de los vestuarios.

Sustentado en el D.S. 024-2016-EM, que señala es fundamental para evaluar las necesidades que deben implementarse para lograr que cuando se haga una actividad de campamentos. Las viviendas y otros locales deberán ser inspeccionados como mínimo trimestralmente por el titular de actividad minera para llevar adelante el control de los programas sanitarios y de asistencia social

Las entrevistadas respecto al monitoreo de inspección a vestuarios indican que dependerá a la envergadura de la observación que serán subidas al Sistema SOMACC. Se refiere a que el seguimiento se realizara con el área designada a corregir las observaciones, ejemplo: si la observación es de Mantto. Menor que el seguimiento se realiza en coordinación con el Área de Campamentos, si es de Mantto. Mayor la coordinación será con el Área de Proyectos y si

---

<sup>2</sup> Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería, que consta de cinco (5) Títulos, cincuenta y seis (56) Capítulos, sesenta (60) Subcapítulos, cuatrocientos diecisiete (417) Artículos, una (1) Disposición Complementaria Transitoria, una (1) Disposición Complementaria Derogatoria, treinta y siete (37) Anexos, y tres (3) Guías

la observación requiere la implementación y compra de contenedor la coordinación se realizará con el Área de Logística.

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las inspecciones a Vestuarios refieren que parte desde la programación de inspección, inspección (aplicación de ficha de inspección a comedores), informe de inspección, registro en el Sistema SOMACC, monitoreo de observaciones, verificación de cumplimiento y levantamiento de observaciones.

Estos planteamientos son también apoyados cuando Rodríguez (2000) indica: “Que la acción sistemática y planificada del Bienestar Social Laboral, complementa, además, el ámbito a la seguridad social o la refuerza en relación con medidas concretas para la previsión y tratamiento de los problemas sociales, el desarrollo de los recursos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia”.

**En relación al indicador gestión de seguros (1.3)**, en relación a trámites en el seguro social, las diversas acciones que se realizan en favor del colaborador son prestaciones económicas concernientes a subsidios por descanso médico (1.3.1.): donde las entrevistadas refieren:

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la interrogante si realizan subsidios por descanso medico indican: TS-CH y TS-OX manifiestan realizar los subsidios por descansos médicos de manera directa en ESSALUD-PASCO,

Sin embargo, TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por descanso médico y lo envían a Bienestar Social Cooperativo Lima para que realice la presentación ante ESSALUD, y respecto a TS-IS refiere que realiza el armado de expediente y lo envía a UM-CHUNGAR para la presentación ante ESSALUD-PASCO.

Así mismo las trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que la intervención del Trabajador Social frente a los subsidios por descanso medico se inicia desde la capacitación de sensibilización de plazos y entrega de CITT, Orientación de validación de CITT, recepción de CITT, registro en el patrón Excel, registro en el Sistema SAP, seguimiento de descansos médicos acumulados mayores a 20 días (cual fuera la contingencia), armado de expediente para recupero de subsidio, presentación de expediente ante ESSALUD, seguimiento y levantamiento de observaciones, cobro de subsidio, recepción de cheque de ESSALUD, entrega de Cheque al Área de Tesorería para el cobro de subsidio.

Para ello (Gabriel, 2012) refiere que la seguridad social: que es un sistema obligatorio de cobertura, administrado por el Estado, dirigido a proporcionar protección y bienestar a los ciudadanos, que suele garantizar una prestación económica en caso de jubilación, incapacidad laboral, fallecimiento, desempleo etc. Así mismo en relación a los seguros privados: que cubren y protegen a las personas o entidades que contrata, pudiendo ser de suscripción obligatoria o voluntaria. Ejemplos de seguros privados son los seguros de robo o incendio de un inmueble o los seguros de automóviles o de accidentes de personas.

En relación a los subsidios por maternidad (1.3.2.), refieren:

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la interrogante si realizan subsidios por maternidad indican: TS-CH, TS-OX y TS-IS manifiestan realizar los subsidios por maternidad de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por maternidad y lo envían a Bienestar Social Cooperativo Lima para que realice las gestiones ante ESSALUD-LIMA.

Las trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que la intervención del Trabajador Social frente a los subsidios por maternidad inicia desde sensibilización de beneficios de madre gestante, Orientación de requisitos para el armado de expediente, recepción de CITT, registro en el patrón Excel, registro en el Sistema SAP, armado de expediente para recupero de subsidio, presentación de expediente ante ESSALUD, seguimiento en página de ESSALUD, levantamiento de observaciones, recepción de cheque en ESSALUD, coordinación con el Área de Tesorería para el cobro del Cheque.

En relación a los subsidios por fallecimiento (1.3.3) refieren:

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan realizar las gestiones de subsidio por fallecimiento. Frente a su intervención indican realizar las gestiones de los documentos para presentar ante Essalud, Gestionar los beneficios por convenio colectivo, activación de seguros adicionales, soporte y acompañamiento a la familia y/o colaborador.

Para las gestiones ante ESSALUD manifiestan: TS-CH, TS-IS y TS-OX manifiestan realizar el subsidio por fallecimiento de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por descanso médico y lo envían a Bienestar Social Cooperativo Lima para que realice la presentación ante ESSALUD.

En relación a los subsidios por lactancia (1.3.4) refieren:

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas frente a la interrogante si realizan subsidios por descanso medico indican: TS-CH y TS-OX manifiestan realizar los subsidios por descansos médicos de manera directa en ESSALUD-PASCO, sin embargo TS-ALP y TS-MAR/TIC refieren que se encargan de armar el expediente de subsidio por descanso médico y lo envían a Bienestar Social Corporativo-Lima para que realice la presentación ante ESSALUD, y respecto a TS-IS refiere que realiza el armado de expediente y lo envía a UM-CHUNGAR para la presentación ante ESSALUD-PASCO.

Las trabajadoras Sociales entrevistadas manifiestan que la intervención del Trabajador Social frente a los subsidios por descanso medico se inicia desde la capacitación de sensibilización de plazos y entrega de CITT, Orientación de validación de CITT, recepción de CITT, registro en el patrón Excel, registro en el Sistema SAP, seguimiento de descansos médicos acumulados mayores a 20 días (cual fuera la contingencia), armado de expediente para recupero de subsidio, presentación de expediente ante ESSALUD, seguimiento y levantamiento de observaciones, cobro de subsidio, recepción de cheque de ESSALUD, entrega de Cheque al Área de Tesorería para el cobro de subsidio.

Las entrevistadas frente a la metodología aplicada en las gestiones en el Seguro Social refieren: orientación al colaborador frente a la gestión a realizarse, administrativo (registro y control en el patrón Excel y SAP), armado del expediente, entrega ante ESSALUD, levantamiento de observaciones (si hubiera), recupero y cobro de subsidios tramitados.

Según la curricula de estudios de la facultad de Trabajo Social (2009-2014) señala la función de gerencia social como conoce teorías y metodologías de la administración, planificación, gestión social, gestión de recursos. Gestiona propuestas de programas y proyectos de intervención social según las demandas sociales con pro actividad, prospectiva y respeto a la interculturalidad y medio ambiente, en relación a las prestaciones económicas la actividad que realiza el trabajador social es gestión de recursos para el pago o recuperación de prestaciones económicas en el essalud.

En cuanto a la función educación Social, señala conoce teorías de comunicación, de desarrollo social, educativas y del aprendizaje social y fomenta el desarrollo de capacidades y habilidades del ciudadano, la familia y la comunidad de manera crítica reflexiva y participativa a fin de que sean protagonistas en la mejora continua de la calidad de vida. En

este caso mediante la orientación y capacitación al colaborador sobre las prestaciones económicas se busca fomentar el desarrollo de sus propias capacidades a fin de que pueda exigir sus derechos ante la entidad de salud como lo es el Essalud.

En relación al registro de descansos médicos las trabajadoras sociales frente a la finalidad del registro de descansos médicos indican que se realiza el control por los siguiente motivos: el registro de los descansos médicos les facilita darse cuenta cuando tengan que realizar los trámites por subsidios (a partir del 21 descanso médico), no generar contingencia al momento de realizar las gestiones para el recupero de subsidio

Así mismo los descansos médicos tienen que ser declarados en la PLAME que esta enlazado con ESSALUD, registros de descansos médicos/subsidios (1.3.5)

Las entrevistadas frente a la pregunta sobre las herramientas de gestión que utilizan, manifiestan utilizar 2 tipos: un patrón Excel sólo para el tema de subsidios y para temas laborales el sistema de administración de personal que es el SAP-RH que está dirigido netamente a los procesos del área de recursos humanos. así mismo todo ello bajo el amparo de la ley 26790

Las entrevistadas responden que si realizan informes de ausentismo laboral y es de manera mensual, a su vez realizan los reportes de ausentismo diario ante la Sub Gerencia de Gestión Humana y Gerencia General. La finalidad de realizar el informe por ausentismo es de dar comunicación del número de colaboradores ausentes, horas hombre pérdidas durante el mes y horas hombre subsidiadas; ver un extracto de costo y beneficio con el no contar con las horas efectivas en vista que se reduce la producción de horas hombre, frente a ello el trabajador social remite cuáles son sus indicadores de ausentismo laboral con la finalidad de implementar planes de acción que permitan reducir el ausentismo laboral.

Tal como sustenta Guevara (2010) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas” la empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas. El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos

humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general.

En relación a la pregunta de que otros trámites realiza el trabajador social –tramites varios (1.3.6), las entrevistadas frente a la interrogante que otros trámites realizan respecto al seguro social, indican: validación de descansos médicos, orientación al colaborador por descansos médicos prolongados, inscripción y alta de derechohabientes, coordinación con Essalud para charlas y capacitaciones, atención oportuna Essalud y Clínicas (EPS).

En relación al manejo de las EPS (1.3.7) Las entrevistadas indican que en CIA VOLCAN solo el personal Staff cuenta con EPS, y las coordinaciones frente a su intervención lo realiza con la Bróker de Rímac Seguros – Lima. Las gestiones que realizan son: Afiliación de personal y dependientes, reembolsos, renovación de póliza, coordinación de capacitaciones y ferias integrales en las unidades y examen médico preventivo.

Manejo de seguros de vida dice (SCTR) (3,8) las entrevistadas responden Las entrevistadas indican que en CIA VOLCAN todos los colaboradores cuentan con el beneficio del seguro de Vida Ley desde el primer día de ingreso. La intervención de la TS frente a este seguro es: sensibilizar al personal sobre los beneficios del seguro, cerciorarse del relleno adecuado de la Declaración Jurada, firma debidamente legalizada, archivar D-J en el file del colaborador. Frente a la cobertura solo inicia cuando sucede un accidente, las gestiones se realiza con la sede Centra – Lima.

En relación al seguro social el estado según ley 26790, insta a todas las instituciones públicas y privadas como es el caso de la empresa Volcán que estos cuenten con algún tipo de cobertura de atención de salud realizando actividades preventivas promocionales en salud para los colaboradores y familias –denominados derecho habientes- en este sentido, según las entrevistas en Volcan dan potestad de poder elegir entre Es salud y una Empresa Prestadora de Salud, ambos brindar cobertura de atención de capa simple y capa compleja según cobertura de atención al colaborador.

En tal sentido Ardila L. (1996), en el estudio diagnóstico de las características de bienestar socio-laboral del Departamento Administrativo de Bienestar Socio-laboral define bienestar laboral como toda la gama de programas, operaciones y actividades realizadas en cualquier nivel que promueven y preserven el bienestar del trabajador y lo protegen a él y a su familia de las consecuencias sociales negativas del proceso productivo y del ambiente laboral. El

conjunto de actividades que realiza el Bienestar socio-laboral propenden por movilizar los esfuerzos del grupo empresarial en el sentido de contribuir de manera efectiva a la adopción de condiciones de trabajo que permitan que el hombre tenga en ellas la mayor participación y pueda realizarse en un medio de trabajo productivo debidamente remunerado

En relación a las Entidades Prestadoras de Salud, las entrevistadas refirieron: (3 no se encuentra información)

En cuanto a la interrogante de cuál es la intervención del trabajador social frente al manejo de seguro complementario de trabajo de riesgo SCTR, las trabajadoras sociales entrevistadas refieren: que frente al SCTR la afiliación y activación de seguro se encarga la Sede Corporativa – Lima, sin embargo la intervención del trabajador social es cuando sucede un accidente de trabajo o cuando se cuente con casos de enfermedad ocupacional; la función del trabajo social es netamente asistencialista pues, se realiza el acompañamiento al colaborador, se coordina con el área administrativa para su atención, se presenta el DNI del colaborador conjuntamente con el formato de aviso de accidente relleno de SCTR, así mismo la empresa aseguradora brinda las facilidades necesarias mediante un personal denominado Bróker quien realiza las gestiones pertinentes para la cobertura del seguro.

Cabe hacer mención frente a ello que (Gabriel, 2012) refiere que un seguro es un contrato por el que una persona (el asegurador) se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

En este sentido según la Ley 26790<sup>3</sup>, nos refiere que todas las empresas cuyo giro de actividad es de riesgo (según anexo 5: minería es considerado una actividad de riesgo), por lo cual el colaborador adquiere el SCTR desde el primer día de inicio de sus labores, en dicho contrato intervienen un asegurador o compañía de seguros, que es quien vende el seguro y quien cubre el riesgo y el asegurado o tomador del seguro, que es la persona que compra la póliza de seguro y paga la prima. Cabe hacer mención en relación a SCTR hay dos tipos de primas a pagar: salud y pensión.

Así mismo dentro del indicador de gestión social (1.4) se cuenta con el **indicador de administrador de convenios**, en relación a la celebración de convenios interinstitucionales

---

<sup>3</sup> Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, y su última modificatoria Decreto Supremo N° 043-2016-SA

las trabajadoras sociales entrevistadas responden a la interrogante de administración de convenios interinstitucionales, la mayoría de Trabajadoras Sociales responde que los convenios que mantienen es con el Gremio Sindical por Unidad, así mismo también se mantiene convenio con EsSalud, Postas Medicas cercanas a la unidad y Asociación Peruana de Síndrome de Down. La finalidad es obtener beneficios para los colaboradores previa evaluación y contribuir con organizaciones como una empresa Socialmente Responsable.

En relación al sindicato de trabajadores (1.4.1), las entrevistadas indican que son responsables de supervisar el cumplimiento del Convenio Colectivo con el Sindicato en temas que concierne al área de Bienestar Laboral tales como: Asignación escolar, asignación por fallecimiento familiar censado, asignación por fallecimiento de colaborador, supervisión de comedores, pago de asignación familiar por convenio, distribución de aguinaldos navideños: panetones y juguetes hijos menores de 12 años, útiles escolares, entre otros.

Las entrevistadas indicaron que se realiza coordinaciones internas con la áreas de la empresa, respecto a coordinación de eventos de esparcimiento, eventos o gestiones de seguridad, actividades de Medio Ambiente, requerimiento de apoyo de mantenimiento, otro. Así mismo las coordinaciones externas se realiza con las empresas especializadas (actividades compartidas), Sindicato de Trabajadores (administración de convenio), EsSalud (gestión de seguro social y en relación a convenios se gestiona el Programa de Vida Saludable, en relación a las Postas Medicas aledañas (campañas de salud, charlas, otros), Asociación Peruana de Síndrome de Down (apoyo en actividades programadas). El objetivo de las diferentes coordinaciones es dar respuesta oportuna frente a las necesidades de nuestros colaboradores y dar cumplimiento a los objetivos establecidos como área.

Frente a la interrogante si se celebran convenios interinstitucionales, la mayoría de Trabajadoras Sociales coinciden que uno de los convenios que mantienen es con el Gremio Sindical por Unidad, así mismo también se mantiene convenio con EsSalud, Postas Medicas cercanas a la unidad y Asociación Peruana de Síndrome de Down.

La finalidad es obtener beneficios para los colaboradores previa evaluación y contribuir con organizaciones como una empresa Socialmente Responsable, pues el trabajo social es una disciplina que desenvuelve su accionar de manera interdisciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria con la finalidad

Según la **curricular de estudios 2009-2014, señala que dentro de la función de gerencia social conoce teorías y metodologías** de la administración, planificación, gestión social, gestión de recursos, dentro de esta gestión de recursos se cuenta como una estrategia la gestión de convenios con la finalidad de realizar un trabajo coordinado con diversas instituciones en beneficios de ambos. Gestiona propuestas de programas y proyectos de intervención social según las demandas sociales con pro actividad, prospectiva y respeto a la interculturalidad y medio ambiente.

En relación al indicador **de organización de bienestar laboral (1.5), frente** a la interrogante de cómo el trabajador social organiza el desarrollo de actividades en el área de bienestar laboral, las entrevistadas refieren, la organización y desarrollo de actividades del Área de Bienestar Laboral se consolida en el Plan Anual de Bienestar debidamente presupuestada y aprobada por la Superintendencia de Gestión Humana. La elaboración del Plan Anual de Bienestar se realiza antes de culminar el año o a inicios del nuevo año; así mismo indican que las actividades que se proponen se levantan en relación al levantamiento de diagnóstico operacional haciendo uso de diversas técnicas ya sean cuantitativas (encuestas), participativas (lluvia de ideas) y técnicas cualitativas (entrevistas, encuesta de opiniones); contando con informantes claves como son los colaboradores y jefaturas de áreas, jefes inmediatos entre otros.

Respecto a la finalidad de realizar un Plan Anual es: establecer actividades acorde a las necesidades de la población, plantear objetivos por indicador para una adecuada intervención, repotenciar actividades, consolidar nuestra intervención en el cumplimiento de las actividades programadas a través de informes por actividad.

A ello, se sustenta que teniendo como base el D.S. 055-2010-EM<sup>4</sup> y su modificación en el D.S. 024-2016-EM<sup>5</sup>, en el que reconoce intervención del Trabajador Social en el Sector minero, cuenta como objetivo principal mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, se puede reconocer la importancia de diseñar e implementar Plan de Bienestar Laboral que propenda por el desarrollo armónico e integral del empleado.

Rodríguez, E (2000), en el estudio de la Intervención de Trabajo social en el área de Bienestar Laboral, la acción sistemática y planificada del Bienestar Social Laboral,

---

<sup>4</sup> Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y otras medidas complementarias en minería. DS N° 055-2010-EM. Consta de: 396 artículos, 32 anexos, 3 guías

<sup>5</sup>D.S. 024-2016-EM Apruébese el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería, que consta de cinco (5) Títulos, cincuenta y seis (56) Capítulos, sesenta (60) Subcapítulos, cuatrocientos diecisiete (417) Artículos, una (1) Disposición Complementaria Transitoria, una (1) Disposición Complementaria Derogatoria, treinta y siete (37) Anexos, y tres (3) Guías

complementa, además, el ámbito a la seguridad social o la refuerza en relación con medidas concretas para la previsión y tratamiento de los problemas sociales, el desarrollo de los recursos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia. De esta manera se relaciona al Bienestar Social Laboral con todo aquello que la vida organizacional ofrece al trabajador no en calidad de sujeto beneficiario de ventajas económicas de tipo salarial o prestacional, sino cuando asume al trabajador en su propio desarrollo como persona y como miembro de la familia y la sociedad.

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que no sistematizan sus experiencias, que solo elaboran informes semanales mensuales. TS-MAR/TIC indica que los motivos por el cual no se realiza la Sistematización como Unidad Yauli es por la poca iniciativa a algunas colegas y el conformismo de entregar un informe final y con eso termina. Sin embargo, la TS-AL manifiesta realizar la Sistematización de sus experiencia con el apoyo del área de Comunicaciones; el consolidado de la información es entregado en USB a los colaboradores.

Los hallazgos respecto a la administración social del trabajador social en la CIA Minera Volcan como son la atención de casos sociales, inspecciones, gestión de seguros, administración de convenios nos permite afirmar que son los que favorecen al desarrollo personal de los colaboradores. Estos hallazgos son respaldados por la Teoría de las necesidades de David McClellan, Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

Nuestro estudio también es sustentado por TORRES (1995) cuando asevera: “Las teorías modernas de la administración centradas en un desarrollo económico verdaderamente equitativos han dado a la tarea de resaltar el factor humano como el ente primordial la búsqueda de tal fin; de ahí que las áreas encargadas del manejo de recurso humano hayan enfocado sus esfuerzos en la organización y coordinación de servicios de bienestar social que intentan mejorar la calidad de vida de las personas y con ello incrementar intereses sociales de los trabajadores.

Su vez la teoría de intervención de **gestión de casos Austin (1983)**, señala que el trabajador social gestor de casos debe intervenir a nivel del usuario para dotarle y/o coordinar la prestación del servicio directo: acercamiento, evaluación biopsicosocial, desarrollo de un plan de intervención, implementación del plan, coordinación y seguimiento de la prestación de servicios, defensa de la persona y recursos, reevaluación, fin del caso. El trabajador social

gestor de casos tiene que intervenir a nivel de los sistemas del servicio: para reforzar los servicios existentes de gestión de casos y para mejorar el acceso a los servicios necesitados.

Según lo descrito y las pruebas de validación de hipótesis: los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan son atención de casos sociales, inspecciones, gestión de seguros, administración de convenios., de esta manera se demuestra la hipótesis específica N° 1.

### **Hipótesis Específica Número 2**

Describir la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan en los programas de recreación e integración en favor del colaborador

Dimensión: administración de programas de recreación e integración (2.1)

#### **Indicador celebración de actividades festivas (2.1.1)**

Como habíamos mencionado anteriormente las entrevistadas responden que la mayoría que las actividades que se realizaran durante el año se encuentran en el Plan Anual de Bienestar, sin embargo realizan un plan de trabajo para cada actividad, con la finalidad de establecer la metodología de trabajo, presupuesto asignado por actividad, asignar responsables de sub actividades, entre otros. La elaboración del plan de trabajo contribuye a realizar un trabajo organizado y ordenado que será reflejado en el impacto que tenga en los colaboradores.

Frente a la interrogante de la asignación de un presupuesto para la realización de actividades, responden que si cuentan con presupuesto anual asignado a las actividades programadas en el Plan Anual de Bienestar Laboral, si en el transcurso del año se requiere realizar actividades que no están estipuladas en el Plan Anual; se elabora un Plan de Trabajo que deberá ser aprobada y presupuestada por la Superintendencia de Gestión Humana y /o la Gerencia General.

Del mismo modo se realiza el monitoreo y seguimiento de las actividades a ejecutar desde el momento de la planificación, organización, ejecución se culmina con el informe de conformidad de actividad realizada.

Ante ello estudios realizados por (Vigoya:2002).donde refiere que , el Bienestar Social es “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades

del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”

Las actividades en relación a la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcán en los programas de recreación, como una de las actividades que contemplan es la celebración de fechas festivas, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas responden que las fechas festivas que se celebran según calendario son: Día del trabajador, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, Navidad, Año nuevo, en relación a la celebración de fechas especiales celebran el día del minero

Según las entrevistas se realizan con el objetivo de buscar la integración, compañerismo, relaciones interpersonales adecuadas en los colaboradores de la empresa, estas actividades también se ajustan a un proceso metodológico, éste según las entrevistadas son:

Estas actividades se desarrollan bajo una metodología de intervención que responde a la elaboración del plan (planificación), ejecución de actividades (ejecución), monitoreo y seguimiento de actividades e informe de actividad y/o evento realizado

Para ello contamos con el estudio de Rodríguez (2000): “El hombre va a su trabajo no solo en busca de un ingreso sino movido por otros intereses que se refieren a situación social, familiar y a sus condiciones de vida. La actividad laboral, entonces, no sólo representa un medio para satisfacer necesidades de supervivencia, sino que es, además, un medio para su realización personal y social”. El deber del Trabajador Social es mantener un adecuado ambiente laboral para los trabajadores, ya que cuando se hace referencia al bienestar social y bienestar social laboral se tiene en cuenta para ambas terminologías las condiciones de sanidad física y mental que constituyen y hacen parte Intrínseca del desarrollo del individuo.

En relación al indicador de **desarrollo de eventos de integración (2.1.2),**

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que los eventos de integración que ejecutan como parte de un programa general de liderazgo estratégico, dichas actividades son: Misas dominicales en forma rotativa por áreas, campeonatos deportivos, gymkanas, almuerzos por cumplimiento de objetivos, noches de Karaoke, Noches de Cines, otros.

Dichas actividades se realizan con el objetivo, según expresaron las Trabajadoras Sociales entrevistadas de: buscar la integración, compañerismo, relaciones interpersonales adecuadas y sentido de pertenencia e identificación de los colaboradores con la empresa.

En los estudios realizados por (Neef M. 1986), refiere que se identifican como categorías axiológicas a las siguientes necesidades: subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, recreación, identidad y libertad. Estas necesidades fundamentales cumplen fines, o categorías existenciales, denominadas, ser, tener, hacer, estar.

La motivación laboral está basada en la satisfacción de las necesidades, como consecuencia del ámbito y factores laborales relacionados al salario, supervisión, reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros). Esto a su vez, ligado a otros factores como la edad, salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades laborales, políticas y sociales.

La Trabajadoras Sociales entrevistadas expresaron que el objetivo de las actividades de eventos de integración es: buscar la unificación, compañerismo, relaciones interpersonales adecuadas y sentido de pertenencia e identificación de los colaboradores con la empresa

Según los estudios de Torres N (1995), en características del bienestar sociolaboral de los empleados que laboran en el Centro Administrativo de la empresa aerovías nacionales de Colombia, llega a la conclusión que el bienestar laboral es un término que se utiliza para designar los programas de servicio y/o beneficio la interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades bio- psico - sociales, económicas y culturales de los trabajadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales.

Dichas actividades como refirieron se ajusta a un proceso metodológico, por ello frente a la pregunta de si se realiza algún tipo de monitoreo indicaron que se realiza el monitoreo y seguimiento de las actividades a ejecutar desde el momento de la planificación, organización, ejecución, control y se culmina con el informe de conformidad de actividad realizada.

Así mismo frente a la interrogante de cuál es la metodología que emplean para realizar dichas actividades, la mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la metodología que aplican en la intervención frente eventos de integración es: elaboración del

plan, ejecución de actividad, asegurarse de la participación de jefaturas, monitoreo, evaluación y reporte y/o informe del evento realizado.

La Trabajadoras Sociales entrevistadas **indicaron que los eventos de motivación (2.1.2.1)** que ejecutan son: celebración de cumpleaños que se realizan 1 vez al mes, en el caso de personal staff se realiza el saludo a través de comunicaciones internas y se lleva un presente a sus habitaciones, reconocimiento

Dichas actividades se realizan con el objetivo de motivar, reconocer y buscar el sentido de pertenencia e identificación de los colaboradores con la empresa. La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la metodología que aplican en la intervención frente eventos de motivación es: elaboración del plan, ejecución de actividad, asegurarse de la participación de jefaturas, monitoreo, evaluación y reporte y/o informe del evento realizado.

La recreación es una actividad humana muy importante ligada directamente a las necesidades de autor-realización. Por otra parte, el estrés provocado por largas horas de trabajo, rutina, tareas que implican gran esfuerzo, llevan a la desmotivación, falta de atención en las tareas laborales y por ende, ausentismo. Pero los problemas mayores están relacionados a la interacción entre personas, el intercambio de experiencias que les permita desarrollar nuevos enfoques y aprender en la interacción con otros. El reto actual de las organizaciones es desarrollar e incentivar a sus trabajadores, en la oportunidad del disfrute de su tiempo libre, para que puedan lograr una mejor calidad de vida, ofreciéndoles la oportunidad que disfruten de un ambiente armónico y estimulante en todos los sentidos, en lo humano, en lo físico, la cultura, el deporte, la recreación y las artes. Por lo tanto, es preciso hacer rutinas de recreación para el bienestar de la salud.

En relación a las **actividades de apoyo (2.1.2.2)**, las entrevistadas refieren:

Las entrevistadas indicaron que el apoyo que se brindan como Trabajadoras Sociales en las actividades programadas por Semana de La Seguridad es el gestión social en las actividades que involucren la participación de los colaboradores y familia como es: el “Concurso de dibujo y pintura”, dirigido a los hijos de los colaboradores, “Concurso de Lemas e Ideas de Seguridad”, dirigido a los colaboradores y la participación de la familia en el reconocimiento del Trabajador más seguro.

Así mismo frente a la pregunta del apoyo del trabajador social en las actividades de medio ambiente responden: que el apoyo que se brindan como Trabajadoras Sociales en las actividades programadas por Semana del Medio Ambiente es brindar apoyo al Área de Medio Ambiente, en motivar a los colaboradores y asegurarnos la participación de la familia en las actividades dirigidas a la intervención de la familia. Así mismo se brinda apoyo en la toma de muestras de agua de las diferentes áreas

Las operaciones seguras en plantas industriales, son un punto crítico en la Gestión integral de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo, a razón de esto y en consideración al beneficio de las organizaciones, se establece Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, como mecanismos sistémico para la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgos existentes en los diferentes ambientes laborales, basados principalmente en comportamiento seguros, administración de riesgos, y en el fortalecimiento entre la población trabajadora de la cultura de Autocuidado y Seguridad Proactiva. Atendiendo a lo anterior, se considera que una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

Se cuenta con los estudios de Rodríguez E. (2000), la Intervención de Trabajo social en el área de Bienestar Laboral, La intervención profesional de Trabajo social ha estado enfocada concretamente a la búsqueda, investigación, promoción y educación frente a las condiciones socio- económicas y sico-afectivas en las que labora el conjunto de trabajadores que comprometen en cierta forma su integridad humana en la compleja estructura conformada por los sectores formal o informal pero en especial aquellos espacios de la industria de bienes y servicios del país, para con ello procurar un acercamiento o reivindicación de esta población con satisfactores de algunas necesidades primarias haciendo énfasis en las esferas de la salud, vivienda, medio ambiente y relaciones interpersonales en el ámbito laboral, institucional y familiar.

Frente a la interrogante cuál es la participación de la Trabajadora social en el reconocimiento HH/sin accidentes incapacitantes, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Las entrevistadas indicaron que el apoyo que se brindan como Trabajadoras Sociales en el reconocimiento HH/sin accidentes incapacitantes, es llevar a cabo el Programa de Reconocimiento al Colaborador más seguro; es un programa corporativo a nivel de

Compañía Minera Volcán que fue implementada por las áreas de Gestión Humana y área de Seguridad. Su participación es directamente en la entrega de cumplimiento de EMOs y convocar la participación de familiares. A su vez, Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que la Metodología que aplican frente a las actividades de apoyo es: Evaluación de postulantes, Programar fecha de reconocimiento, aprobación de fecha de reconocimiento, ejecución, y reporte de ejecución de actividad.

Las operaciones seguras en plantas industriales, son un punto crítico en la Gestión integral de Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo, a razón de esto y en consideración al beneficio de las organizaciones, se establece Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, como mecanismos sistémico para la prevención y mitigación de los diferentes factores de riesgos existentes en los diferentes ambientes laborales, basados principalmente en comportamiento seguros, administración de riesgos, y en el fortalecimiento entre la población trabajadora de la cultura de Autocuidado y Seguridad Proactiva. Atendiendo a lo anterior, se considera que una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

Nuestro estudio también es defendido por Velasco R (2003) que da a conocer “Que la importancia de generar bienestar laboral por parte de los empleadores, que se presenta en la actualidad como herramienta fundamental para una mejor mayor productividad al interior de la empresa.

Por consiguiente, la acción sistemática y planificada del Bienestar Social Laboral, complementa, además, el ámbito a la seguridad social o la refuerza en relación con medidas concretas para la previsión y tratamiento de los problemas sociales, el desarrollo de los recursos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia. De esta manera se relaciona al Bienestar Social Laboral con todo aquello que la vida organizacional ofrece al trabajador no en calidad de sujeto beneficiario de ventajas económicas de tipo salarial o prestacional, sino cuando asume al trabajador en su propio desarrollo como persona y como miembro de la familia y la sociedad.

Según lo descrito y las pruebas de validación de hipótesis: los programas de recreación e integración en favor del colaborador que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcan son: celebración de fechas festivas y desarrollo de eventos de integración, respaldado

por la Teoría Bifactorial de Herzberg (1959), “Que Formuló la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas: 1. La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. 2. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene (relaciones con los compañeros de trabajo, Áreas Factores de motivación, seguridad laboral, crecimiento, reconocimiento y otros). Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo”.

La Teoría de las Necesidades de David McClelland, también apoya nuestro estudio cuando indica: “Que la necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización”.

En los estudios realizados por Huayta K (2015), Condiciones laborales de los obreros mineros de la Empresa Administradora Chungar - Cerro de Pasco, refiere que los colaboradores reciben capacitación de inducción, capacitaciones de seguridad antes de iniciar con sus labores diarias, la empresa implementa programas de seguridad, los trabajadores pasaron un examen médico pre ocupacional, trabajadores cuenta con seguro en Essalud, tienen seguro complementario de riesgo (SCTR), Seguro Vida Ley y están afiliados a un sistema pensionario, la empresa desarrolla actividades socioculturales, celebran fechas festivas

En bienestar laboral busca que en medio laboral respete al trabajador como persona y promueva los medios adecuados para su realización personal, también buscar dicha realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo, en condiciones de seguridad económica y personal.

Según lo descrito y las pruebas de validación de hipótesis: los programas de recreación e integración en favor del colaborador que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcan son: celebración de fechas festivas y desarrollo de eventos de integración, de esta manera se demuestra la hipótesis específica N° 2

### **HIPOTESIS ESPECÍFICA 3**

Describir la intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan en relación al desarrollo de programas de sensibilización.

Administración de programas de sensibilización (3.1.)

Para validar la siguiente hipótesis se consideró las siguientes interrogantes:

Cultura de seguridad (3.1.1), frente a la pregunta sobre la función del trabajador social para dar cumplimiento al paquete de seguridad SSOMAC, las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que parte de su intervención respecto al cumplimiento del paquete de Seguridad SSOMAC es de primera línea, por considerarse como supervisor. Se tiene que cumplir el paquete que consiste en dos auditorías de comportamiento seguro, una inspección inopinada y 4 charlas de seguridad.

En el estudio desarrollado por Pérez L., Díaz Y (2014), sobre la salud ocupacional Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos La intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar social laboral, mediante la oferta de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental, pues dichas actividades guardan estrecha relación con las actividades desarrolladas en SSOMAC por las trabajadoras sociales entrevistadas.

Así mismo la salud ocupacional tiene que ver con los exámenes médicos ocupacionales<sup>6</sup> que se realizan los colaboradores según normativa para hacer un seguimiento exhaustivo en relación a su salud física y mental con la finalidad de prevenir el desarrollo de alguna enfermedad ocupacional, por ello frente a la interrogante cuál es la intervención de la Trabajadora Social en el cumplimiento de Exámenes Médicos Ocupacionales (EMOs), las entrevistadas respondieron, que su intervención frente al cumplimiento de Exámenes Médicos Ocupacionales es: coordinación con la jefatura de colaboradores que deberán pasar EMOs, programación, informar al colaborador fecha de EMO, cumplimiento de EMO, levantamiento de observación de EMO (si hubiera) y reprogramación en algunos casos.

En los estudios realizados por Guevara (2010) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas”...la

---

<sup>6</sup> RM 312-2011/MINSA Documento técnico. Protocolos de exámenes médicos ocupacionales, y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad

empresa debería proveer las mejores condiciones para obtener el mayor nivel de satisfacción, a fin de reducir las posibilidades de ausentismo y migración hacia otras empresas. El índice global de satisfacción laboral evidencio que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos de control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programa de calidad de vida existentes a través de la gestión de la gerencia de recursos humanos, con el fin de propiciar el aumento de bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuirá positivamente en la productividad general.

Así mismo la atención de diversos casos sociales, trata sobre diferentes métodos que los Trabajadores Sociales pueden utilizar para desarrollar la personalidad de los individuos, dentro de su medio social, como reestablecer la independencia económica individual, problemas de salud mental y física y en definitiva todos aquellos problemas que están directamente relacionados con la personalidad. Es un don de la naturaleza, el cual se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo, entre los hombres y su entorno social (Richmond 1861–1928)

La mayoría de Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que su participación es como líderes en las capacitaciones o charlas de 5 minutos, simulacros, reuniones del Comités, inspecciones y supervisiones.

El Comité de seguridad y salud en el trabajo, es una las principales formas de participación que tienen los trabajadores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de lograr la prevención o eliminación de riesgos laborales, ha cobrado importancia la seguridad y salud de los trabajadores con el fin de proteger la vida, salud e integridad de los trabajadores, razón por la cual existe un principal énfasis en la prevención de las lesiones a causa de accidentes de trabajo y la afectación de la salud por las enfermedades ocupacionales

Pere B y Laurent V (2016). Participación de los trabajadores en SST. Señalan que puesto que las relaciones laborales se caracterizan por ser relaciones de desigualdad, la participación en la empresa implica siempre un problema de poder y por tanto, se define en la práctica por conflicto de intereses. Sin embargo, debo precisar que es necesario un acuerdo entre el empleador y los trabajadores, debido a que la seguridad y salud en el trabajo debe ser un compromiso al cual todos estemos enfocados, al encontrarse en juego la vida y salud de las

personas que coincidentemente son trabajadores; razón por la cual es muy importante la cooperación y consenso de ambas partes, la cual se encuentra regulada en nuestra legislación

El comité de seguridad y salud en el trabajo se encuentra regulado según Ley, el cual establece que el empleador con veinte o más trabajadores a su cargo constituyen un comité de seguridad y salud en el trabajo, el mismo que está conformado en forma paritaria por igual número de representantes de la parte empleadora y de la parte trabajadora, pues Cánova, K (2016), en “Particularidades en la Organización del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo” señala las funciones del comité no sólo es la de aprobar documentación relacionada a la seguridad y salud en el trabajo, sino también participar en la prevención de riesgos, fiscalización y/o supervisión del cumplimiento por parte de trabajadores de las normas legales e internas vigentes en materia de seguridad y salud, investiga los accidentes, emitiendo análisis y recomendaciones a efectos de evitar nuevamente su ocurrencia. Es decir, coopera con el empleador en el cumplimiento y prevención de riesgos en la seguridad y salud en el trabajo. La intervención del trabajador social frente en el comité paritario precisamente está orientado a la prevención de riesgos laborales de tal manera que se puedan evitar los accidentes laborales.

El Modelo de gestión de casos Austin (1983), señala que el trabajador social de casos debe ser conocedor de la disponibilidad de recursos comunitarios, costes de dichos servicios y parámetros presupuestarios, así como ser responsable fiscalmente de llevar a cabo todas las funciones y actividades de la gestión de casos, e trabajador social gestor de casos debe participar en actividades de evaluación y de calidad diseñadas para efectuar el seguimiento de la eficacia y de la eficiencia tanto del sistema de prestación de servicios donde opera la gestión de casos como del servicio aportado por el gestor de casos, asegurando una responsabilidad profesional completa.

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que si realizan simulacros de emergencia. Los simulacros están ligados al programa de cada área de compañía, en el caso de Bienestar Laboral son responsables de realizar simulacros con las empresas que se encuentran bajo la supervisión de bienestar laboral, así mismo participan en simulacros de otras áreas en general. La finalidad de los simulacros prevenir y estar preparados ante una emergencia o siniestro.

Por ello, Pérez L., Díaz Y (2014), en Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos, refiere el trabajo social también participa en la coordinación de actividades relacionadas con seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo, y los comités de emergencia, encargándose igualmente, de los trámites y reportes de los accidentes de trabajo ante las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) y las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP), adicionalmente la gestión y coordinación de capacitaciones para los empleados con esta última entidad, como organismos establecidos por el gobierno colombiano para el manejo de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales

Sobre las Auditorías Interna y Externas, Cuál es la intervención de la Trabajadora Social, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que las auditorías internas son realizadas por el área de Seguridad y Medio Ambiente que básicamente se enfocan en auditar el comedor y campamentos, respecto a las auditorías externas son realizadas por las entidades SUNAFIL y OSINERMIN que inspeccionan files de los colaboradores y cumplimiento de capacitaciones programadas. Así mismo indican que la Compañía contrata empresas especializadas en auditorías para auditar a todas las áreas de las diferentes unidades.

Las auditorías son herramientas de gestión de la evaluación de acciones, resultados y operaciones en relación al cumplimiento de estándares de calidad de servicio de comedores, y cumplimiento de estándares de condiciones adecuadas de los campamentos. En las auditorías el trabajador social debe dar cuenta documentada del grado de cumplimiento de objetivos, deberes y atribuciones; observancia de las normas involucradas y la utilización de criterios de eficiencia y eficacia de estos servicios en relación al cumplimiento del Decreto Supremo N° 023-2017-EM<sup>7</sup> Artículo 199, donde señala las funciones del servicio de asistencia social fomentar la integración familiar, programas de orientación familiar, alimenticia, sanitaria y otros, fomentar y supervisar las actividades artísticas, culturales y deportivas, Realizar visitas a los domicilios de los trabajadores que residan dentro de la Unidad Minera o Unidad de Producción de acuerdo al programa que establezca el titular de actividad minera, o cuando el servicio de asistencia social haya detectado la existencia de problemas familiares o laborales, para constatar el bienestar general de los mismos y sus

---

<sup>7</sup> Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería

familias; fomentar el respeto entre los trabajadores, con el fin de propiciar la armonía en el Lugar de Trabajo y evitar situaciones de conflicto

En relación a la interrogante sobre cómo trabajador social cuales son las actividades que se realiza en relación a la **cultura de prevención (3.1.2)**, se **obtuvieron las siguientes respuestas: Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron** que las actividades que realizan en favor a la cultura de prevención es: implementación de programas de Prevención de Accidentes, capacitaciones y charlas, implementación del programa de visitas familiares a la unidad minera, cumplimiento del paquete de seguridad, inspecciones, intervención en los Flashreport cuando sucede un accidente.

Frente a ello (Vigoya. 2002), refiere el término Bienestar Laboral, conocida también con el nombre de Bienestar Social Laboral, ha sido referido para designar “...el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades económicas, sociales y culturales de los trabajadores y empleadores, que influyen como elemento importante dentro de la organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”.

Torres Y (1995), en el estudio de Características del bienestar sociolaboral de los empleados que laboran en el Centro Administrativo de la empresa aerovías nacionales de Colombia, refiere que bienestar laboral es un término que se utiliza para designar los programas de servicio y/o beneficio la interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades bio- psico – sociales, económicas y culturales de los trabajadores, así como a fomentar las relaciones intra y extra institucionales.

Así mismo es necesario conocer la labor de la trabajadora social a los talleres de sensibilización para los trabajadores y familias, por ello se obtuvieron las siguientes respuestas:

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que si realizan talleres con los colaboradores el cual está enfocado al temas de seguridad y cuidado personal, capacitación de seguros y EPS, y con las familias también se realiza talleres respecto a seguridad, problemática familiar, adecuada alimentación, otros. Así mismo se trabaja con los hijos de los colaboradores quienes realizan cartas pidiendo a sus padres que trabajen con seguridad.

Las teorías modernas de la administración centradas en un desarrollo económico verdaderamente equitativos han dado a la tarea de resaltar el factor humano como el ente primordial la búsqueda de tal fin; de ahí que las áreas encargadas del manejo de recurso humano hayan enfocado sus esfuerzos en la organización y coordinación de servicios de bienestar social que intentan mejorar la calidad de vida de las personas y con ello incrementar intereses sociales de los trabajadores; pero al mismo tiempo, su función es complementar y apoyar las políticas generales de la institución hacia las cuales deben dirigirse todos los esfuerzos y directrices de la misma.

La práctica profesional de Trabajo Social con la Educación implica un compromiso donde se asuman roles de promoción y se faciliten procesos de acción educadora, vinculadas a la construcción de nuevas alternativas de acción profesional y un mayor acercamiento a la vida cotidiana de la población meta.

Las mayorías de Trabajadoras Sociales coinciden que los medios informativos que utilizan para la socializar las actividades que realizan son los periódicos murales y boletines informativos. Y en el caso de TS-ALP indica que se publican paneles informativos, difusión a través de afiches; así mismo TS-OX indica que envía a elaborar banners informativos.

Los medios informativos se utilizan con la finalidad de buscar la promoción de la diversidad de acciones desarrolladas en relación al profesional y cultural, generando una relación de doble vía en la que la integración social y cultural. Así mismo se busca que los colaboradores conozcan, adquieran, apliquen y socialicen conocimientos orientados a la promoción del bienestar laboral.

Las Trabajadoras Sociales indicaron que la injerencia del trabajador social en la cultura de prevención es la identificación de situaciones y conductas de riesgo, con el objetivo de aportar con una cultura de seguridad e involucrar a los colaboradores en lo importante de realizar un trabajo seguro.

Cabe hacer mención que, Pérez L., Díaz Y (2014) en Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos; refiere que la intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar social laboral, mediante la oferta de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través

de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental. Ahora bien, en cuanto al tema de salud ocupacional y protección laboral ha habido amplios desarrollos en la intervención social referidos a la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, control de factores de riesgo, desarrollo de habilidades y capacidades físicas, sociales y psicológicas del personal, así como la elaboración de panoramas o mapas de riesgo, planes de acción y coordinación de Comités Paritarios en Salud Ocupacional (COPASO) y con entidades Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) y Empresas Prestadoras de Salud (EPS).

Las Trabajadoras Sociales entrevistadas indicaron que si realizan campañas medicas dando cumplimiento al D.S. 024. Las campañas medicas se coordinan con el medico EPS, Postas Medicas aledañas a la unidad minera, ESSALUD, DIRESA.

Así mismo responde a las coordinaciones interinstitucionales que el trabajador social debe realiza como parte de su trabajo para llevar a cabo diversas campañas, de esa manera se interviene de dos maneras en relación a la cultura de prevención y lo otro en relación a salud ocupacional.

Tenemos la teoría del Desarrollo Humano, sustentado por RICE, 1997 El desarrollo humano es un proceso complejo que se divide en 4 dimensiones básicas: desarrollo físico, cognoscitivo, emocional y social. Aunque cada dimensión subraya un aspecto particular del desarrollo hay una interdependencia considerable entre las áreas ejemplo las capacidades cognoscitivas pueden depender de la salud física y emocional como de la experiencia social cada dimensión refleja a las otras. Pero cada área es importante para entender el desarrollo lo queda un aspecto unidisciplinario.

Así mismo, sustentado en la teoría sobre salud ocupacional de la Organización Mundial de la Salud, en el ámbito mundial, actualmente, la salud ocupacional se divide en tres grandes ramas que son: medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, no queriendo significar con ello que las otras disciplinas no tengan posibilidad de participación en salud ocupacional

La salud ocupacional es eminentemente preventiva y busca a través de actividades de promoción, educación, prevención y control de los factores de riesgo ambiental, evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales

Para ello, según los estudios realizados por Pacheco P (2016) El Rol del Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales de la Compañía Minera Minalta del Cantón Portovelo, refiere que Trabajo Social promueve el cambio social de los problemas que suscitan en la interacción social, de fortalecer la gestión social, teniendo en cuenta la prevención de accidentes e incidentes, creando un ambiente digno para los trabajadores, lo cual contribuye el bienestar a la clase trabajadora y fundamentado en un modelo por procesos para identificar de los factores de riesgos, que sirvan para programas de manera técnica las acciones a seguir en la prevención de accidentes laborales, el trabajador social cumple un papel fundamental en la empresa minera dentro de la gestión y apoyo a trabajadores a su familias en la prevención de riesgos.

Según lo descrito y las pruebas de validación de hipótesis 3: Los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán son: promover actitudes de comportamiento que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Empresa, de esta manera se demuestra la hipótesis específica N° 3

Los hallazgos permiten afirmar que en los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en la CIA Minera Volcan corresponde a atención de casos sociales, inspecciones de campamentos, comedores interior mina y superficie, vestuarios, gestión de seguros, administración de convenios. En los programas de recreación e integración en favor del colaborador que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcan son: celebración de fechas festivas como cumpleaños, día del trabajador, 28 de julio, día del minero, fiestas navideñas y desarrollo de eventos de integración. Y en los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán son: promover actitudes de comportamiento que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Empresa. En tal sentido el trabajador social contribuye en el desarrollo personal, familiar y laboral de los colaboradores obrero y empleado; con los procesos de gestión de la administración social, programas de recreación e integración y sensibilización. Se desarrolla lo señalado contrastando las hipótesis planteadas con el marco teórico utilizado y los hallazgos obtenidos a partir del recojo de información.

## CONCLUSIONES

- La intervención del trabajador social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcán en los procesos de la gestión de la administración Social se da en diversos procesos de gestión como son la atención de casos sociales, inspecciones, gestión de seguros, administración de convenios; contando cada uno con un proceso metodológico, empleando diversas técnicas e instrumentos que nos permiten lograr los objetivos; así mismo existe un marco normativo que avala la intervención del trabajador social frente a las inspecciones y la gestión de seguros.
- Los programas de recreación e integración que se ejecutan están relacionados a las fechas festivas y desarrollo de eventos de integración de personal con la finalidad de contribuir a la cultura organizacional de la empresa, dichas actividades se desarrollan en favor del colaborador, están dirigidas y gestionadas por el Trabajador Social en la CIA Minera Volcan; así mismo dichas actividades responde a realizar acciones preventivos promocionales y desarrollo de temas relacionados a la salud ocupacional.
- Los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán permiten desarrollar en los colaboradores una cultura de prevención de riesgos laborales de tal manera evitar accidentes laborales, dichos programas de sensibilización se desarrollan de manera transdisciplinaria es decir con los departamentos de seguridad, medio ambiente y según cronograma de la oficina de capacitaciones
- La intervención del Trabajador Social en la CIA Minera Volcán favorece el desarrollo personal y social del colaborador, porque persigue contribuir a generar procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del trabajador, para elevar los niveles de satisfacción y productividad con el fin de lograr una mayor identificación y compromiso de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J (1990). Algunos planteamientos como base para la creación de un sector de Bienestar Laboral en la Universidad Nacional. Bogotá.
- Alvarez, A. (1988).Artículo: “Formas de previsión y democracia. El caso colombiano”. En: Revista Colombiana de Trabajo Social, CONETS N° 3, Universidad del Valle, Cali.
- Ander; E (1978) Técnicas de Investigación Social 7ª edición. Cap. 7 El método de muestreo. Edit. Humanitas. B. Aires.
- Arenas, G (1993).el bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia. Seminario de bienestar y desarrollo humano en la empresa. Colombia.
- Austin, C. (1983). “Case management in long-term care: options and opportunities”. Health and Social Work, vol. 8, n° 1, p. 16
- Bonilla, E y Rodríguez P. (1988) La Investigación en Ciencias Sociales. Más allá del Dilema de los métodos, el proceso de la investigación cualitativa. Universidad de los Andes.
- Chávez A. (2012) Los convenios de la Administración: entre la gestión pública y la actividad contractual. Bogotá: Universidad del Rosario
- Cifuentes, R, Et. Al. (2001) Intervención de Trabajo Social avances y perspectivas.
- Congreso de la República del Perú. Leyes 26790 entre otras
- Cotton, P. & Hart, P. (2003). Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research. Australian Psychologist,
- De Guevara (2010) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas ”
- Díez J. (1992). El Bienestar Social. Concepto y medida, Editorial Popular, Primera Edición, Madrid.
- Dirección Regional de Salud Pública. Inspección sanitaria en las áreas de salud. Principado de Asturias: Consejería de Servicios Sociales; 1994.
- Gairín, J. (1996). Naturaleza y enfoques. En G. Domínguez y J. Mesanza (Coords.). Manual de organizaciones de instituciones educativas. Madrid: Editorial Escuela Española.

- Gómez & Pasache & Odonnell (2011) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima”
- Gonzalez, L (1997) Desarrollo Humano y Trabajo Social. Consejo Nacional Para la Educación de Trabajo Social CONETS – Cali – Colombia.
- Huayta K (2015), Condiciones laborales de los obreros mineros de la Empresa Administradora Chungar
- Krmpotic, C. El concepto de necesidad y políticas de Bienestar. Editorial Espacio. Argentina.
- Laureano S, Suarez A (2015), en el estudio “intervención de la Trabajadora Social en la Empresa Contratista Minera IESA S.A.” Milpo.
- Martínez (1981) Historia del Trabajo Social en Colombia 1900-1975. Cuadernos Universitarios, Colombia.
- Max N, Manfred, E, y otros. (1986) Desarrollo a Escala Humana: una Opción para el Futuro. Centro de Alternativas de Desarrollo, Cepaur, Chile.
- Méndez C (2005) Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención.
- Messina, G (2001) Estado del Arte de la igualdad de género en la educación básica de América Latina. (1990 – 2000). Santiago – Chile.
- Pacheco P (2016) El Rol Del Trabajador Social en los Riesgos Psicosociales de la Compañía Minera Minalta del Cantón Portovelo
- Picó, J. (1990). Teorías sobre el Estado del Bienestar. Siglo XXI Editores, España.
- Reyes V (2002) El pensamiento de Amartya Sen. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Bogotá D.C.
- Sen, A. (1992). Progreso y Déficit Social. Algunas Cuestiones Metodológicas. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: índice de Progreso Social. Proyecto Regional para la superación de la Pobreza en América Latina y el Caribe, Primera Edición, Buenos Aires.
- Sosa, S. (2005) La génesis y el desarrollo del cambio estratégico: un enfoque dinámico basado en el momento organizativo. Tesis doctoral de economía.
- Stephen R & Timothy. J, (2009) Comportamiento Organizacional Décimo tercera Edición. Traducción Javier Enríquez Brito. Universidad Nacional Autónoma de México

- Tirado A, Banquero, H y otros. Comisión presidencial para la reforma del Estado Colombiano. Las obligaciones del Estado frente al Bienestar Social de la comunidad. Relatorías sobre las ponencias presentadas. 1990.
- Torres, J. (1987) Historia del Trabajo Social. Plaza y Janes Editores, Colombia.
- Tortella, Gl. «Sobre los orígenes del seguro en España» 2012
- Turcotte, P (1986). Calidad de Vida en el trabajo, anti-stress y creatividad. Editorial Trillas, México.
- Universidad de la Salle. (2002). Facultad Trabajo Social. Líneas de investigación 2002-2005. Bogotá.
- Velez R, Olga Ly Galeano M. (2002). Investigación Cualitativa. Estado del arte. Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Primera Edición, Medellín.
- Vigoya, A (2002). Bienestar Social Laboral Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Bogotá D.C., p. 25

## **ANEXOS**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Cuál es la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan?	Conocer la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan	La intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcán se efectúa a través de la: Gestión de la Administración Social, Programas de Recreación e Integración y Programas de Sensibilización
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>
¿Cómo se efectúa la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en la gestión de administración social?	Describir la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en los procesos de la gestión de la administración Social.	Los procesos de gestión de la administración social del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan se efectúan en la atención de casos sociales, inspecciones, gestión de seguros, administración de convenios.
¿Cómo se efectúa la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en la gestión/administración de programas de recreación e integración en favor del colaborador?	Describir la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en los programas de recreación e integración en favor del colaborador.	Los programas de recreación e integración en favor del colaborador que realiza el Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan se efectúan en la celebración de fechas festivas y desarrollo de eventos de integración.
¿Cómo se efectúa la intervención del trabajador social en el área de Bienestar Laboral en relación al desarrollo de programas de sensibilización acorde a la Política de la Empresa CIA Minera Volcan?	Describir la intervención del Trabajador Social en el área de Bienestar Laboral de la CIA Minera Volcan en relación al desarrollo de programas de sensibilización.	Los programas de sensibilización que realiza el Trabajador Social en la CIA Minera Volcán se efectúa en la promoción de actitudes de comportamiento seguro que permitan establecer una cultura de seguridad y prevención acorde a la política de la Empresa.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVO
<b>Bienestar Laboral</b> Es el “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social” (Vigoya:2002).	GESTION: ADMINISTRACION SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de casos sociales</li> </ul>	1. ¿El trabajador social de qué manera interviene en la atención de casos sociales?  ¿Qué casos sociales atiende como trabajador social con mayor frecuencia?
		1.1. Atención de casos	1.1. ¿La trabajadora social para la atención de casos sociales realiza visitas hospitalarias y domiciliarias? ¿Cuándo o en qué circunstancias se realizan las visitas hospitalarias y domiciliarias?
		1.2. Informes sociales y económicos de colaboradores	1.2. ¿El Trabajador Social emite informes sociales del seguimiento de atención de casos sociales? ¿Cuál es la finalidad de realizar los informes sociales?
		1.3. Tramites de licencias (paternidad, entre otros)	1.3. ¿Qué trámites por licencia del colaborador gestiona el Trabajador Social? 1.4. ¿Qué casos de licencia atiende con mayor frecuencia?
		2. Inspecciones 2.1. Inspecciones a comedores	2.1. ¿El trabajador social realiza las inspecciones a los comedores? ¿Cuándo se realizan las inspecciones a comedores? ¿Por qué se realizan dichas inspecciones? ¿Se realiza algún tipo de monitoreo? ¿Cuál es la metodología de intervención frente a las supervisiones de comedores?
		2.2. Inspecciones de campamentos	2.4. ¿El trabajador social realiza las inspecciones a los campamentos? ¿Cuándo se realizan las inspecciones a campamentos? ¿Por qué se realizan dichas inspecciones? ¿se realiza algún tipo de monitoreo? 2.5. ¿Cuál es la metodología de intervención frente a las inspecciones de campamentos?
		2.3. Inspecciones de vestuarios	2.6. ¿El trabajador social realiza las inspecciones a los vestuarios? Cuándo se realizan las inspecciones a vestuarios? ¿Por qué se realizan dichas inspecciones? ¿se realiza algún tipo de monitoreo? 2.7. ¿Cuál es la metodología de intervención frente a las inspecciones de vestuarios?

		<p>3. Trámites de seguro social</p> <p>3.1. subsidios por descanso médico</p> <p>3.2. subsidios por maternidad</p> <p>3.3. subsidios por fallecimiento</p> <p>3.4. subsidios por lactancia</p>	<p>¿El trabajador social realiza las siguientes prestaciones económicas de recuperación de subsidios?</p> <p>3.1. ¿Realiza subsidios por descanso médico? ¿Cuál es la intervención como Trabajador Social?</p> <p>3.2. ¿Realiza subsidios por maternidad? ¿Cuál es la intervención como Trabajador Social?</p> <p>3.3. ¿Realiza subsidios por fallecimiento? ¿Cuál es la intervención como Trabajador Social?</p> <p>3.4. ¿Realiza subsidios por lactancia? ¿Cuál es la intervención como Trabajador Social? ¿Cuál es metodología de intervención frente a los trámites de seguro social?</p>
		3.5. Registro de descansos médicos/subsidios	<p>3.5. ¿Con qué finalidad el trabajador social registra los descansos médicos? El trabajador social para el control y registros de descansos médicos. ¿Utiliza herramientas de gestión y/o sistemas de gestión? ¿Qué sistema utiliza? ¿El trabajador social elabora un informe en relación a ausentismo laboral por descansos médicos? ¿Con que frecuencia? ¿Con que finalidad?</p>
		3.6. Trámites varios	3.6. ¿Qué otros trámites realiza como trabajador social en relación a los otros servicios que brinda el seguro social? ¿Cuál de esos trámites se atienden con mayor frecuencia?
		3.7. EPS	3.7 ¿Cómo es la intervención de la trabajadora social con las Entidades Prestadoras de Salud?
		3.8. Manejo de seguros de vida (SCTR)	3.8 ¿Cuál es la intervención del trabajador social frente al manejo de seguro de vida?
		4. Administración de convenios	4. ¿El trabajador social celebra convenios interinstitucionales? ¿Con que finalidad? ¿Qué trabajo de coordinaciones realiza a nivel interinstitucional e intrainstitucional el trabajador social? ¿Cuáles son los objetivos?
		4.1.Sindicato de trabajadores	<p>4.1. ¿El trabajador Social supervisa el cumplimiento de los convenios colectivos? ¿Mencione los convenios colectivos que celebra?</p> <p>4.2. ¿El trabajador social realiza coordinaciones con el sindicato de trabajadores para el cumplimiento de los convenios colectivos?</p> <p>4.3. ¿Cuáles son las coordinaciones que realiza el trabajador social en relación a los beneficios que brinda el sindicato de trabajadores en favor de los colaboradores?</p>

		5. Organización de bienestar laboral	<p>5.1. ¿Cómo el trabajador social organiza el desarrollo de actividades en el área de bienestar laboral?</p> <p>5.2. ¿Cuáles son las funciones que realiza el trabajador social dentro del área de bienestar laboral?</p> <p>5.3. ¿El trabajador Social en la unidad minera que se encuentra elabora un plan anual de bienestar laboral? ¿Con que finalidad/objetivos?</p> <p>5.4. ¿Cuáles son los niveles de intervención profesional?</p> <p>5.5. ¿Qué técnicas e instrumentos emplea para la elaboración del Plan Anual de Bienestar Laboral?</p> <p>5.6. ¿Sistematiza sus experiencias del Área Bienestar Laboral?</p>
	GESTION: ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE RECREACION E INTEGRACION	6. Celebración de actividades festivas	<p>6.1. ¿El trabajador Social elabora un plan de trabajo para cada evento?</p> <p>6.2. ¿El trabajador social realiza un presupuesto anual para las actividades durante el año? ¿De qué manera lo realiza?</p> <p>6.3. ¿Se realiza algún tipo de monitoreo? ¿Elabora un informe final de la actividad realizada?</p> <p>6.4. ¿Qué fechas festivas realiza el trabajador social?</p> <p>6.5. ¿Cuál es el objetivo de realizar dichas actividades?</p> <p>6.6. ¿Cómo se llevan a cabo dichas actividades?</p>
		7. Desarrollo de eventos de integración	<p>7.1. ¿Qué eventos de integración realiza el trabajador social?</p> <p>7.2. ¿Cuál es el objetivo de realizar dichos eventos?</p> <p>7.3. ¿Cuál es la metodología para el desarrollo de los eventos?</p>
		7.1. Eventos de motivación	<p>7.4. ¿Qué eventos de motivación realiza el trabajador social?</p> <p>7.5. ¿Cuál es el objetivo de realizar dichos eventos?</p> <p>7.6. ¿Cuál es la metodología para el desarrollo de los eventos?</p>
		7.2. Actividades de apoyo	<p>7.10. ¿Cuál es la participación de la Trabajadora social en la semana de seguridad?</p> <p>7.11. ¿Cuál es la participación de la Trabajadora social en actividades del cuidado del medio ambiente?</p> <p>7.12. ¿Cuál es la participación de la Trabajadora social en el reconocimiento HH/sin accidentes incapacitantes?</p> <p>7.13. ¿Cuál es la metodología de trabajo?</p>
	GESTION: ADMINISTRACION DE PROGRAMAS DE SENSIBILIZACION	8. Cultura de seguridad (SSOMAC y Sub comités)	<p>8.1. ¿En qué consiste el paquete de seguridad SSOMAC?</p> <p>8.2. ¿Cuál es la función del trabajador social para dar cumplimiento al paquete de seguridad SSOMAC?</p> <p>8.3. ¿Cuál es la intervención de la Trabajadora Social en el cumplimiento de EMOS?</p> <p>8.4. ¿Cuál es la metodología intervención del trabajador social en los comités de seguridad?</p> <p>8.5. ¿Cómo trabajadora social realiza simulacros de emergencia con los comedores? ¿con que finalidad? <i>Esta pregunta está dirigida a que se</i></p>

			<p><i>elabora simulacros para ver la respuesta ante emergencias con los comedores principalmente realiza la TS porque están a cargo del área</i></p> <p>8.6. ¿Cuál es la metodología intervención del Trabajador social en las Auditorías internas y externas?</p>
		9. Cultura de prevención	<p>9.1. ¿Cómo trabajador social cuales son las actividades que se realiza en relación a la cultura de prevención?</p> <p>9.2. ¿Cómo trabajadora social realiza talleres de sensibilización para los trabajadores y familias? ¿Por qué?</p> <p>9.3. ¿Qué medios informativos utiliza como trabajadora social para evidenciar los acontecimientos realizados? – se refiere a los boletines informativos</p> <p>9.4. ¿Cuál es la injerencia del trabajador social en la cultura de prevención?</p> <p>9.5. ¿Cómo trabajadora social organiza campañas de salud? ¿Por qué?</p>