



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Intervención del trabajador social en el área de bienestar social en tiempos de Covid-19 en
la empresa Banco de crédito del Perú, en el año 2021

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

AUTOR:

1964

Bachiller: Antuaneth Cayetano Gaspar

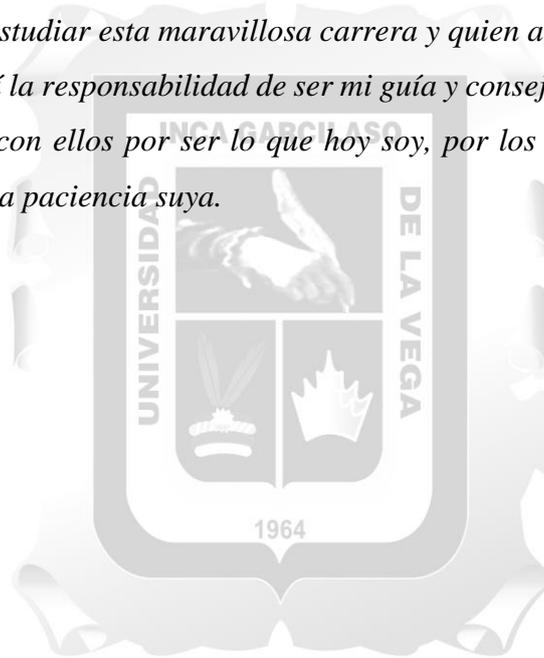
ASESOR

Dra. Gisella Yanire Delgado Castillo

**Lima - Perú
2022**

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi ángel que está en el cielo, mi querida mamita Iris, quien me incentivo a estudiar esta maravillosa carrera y quien a medio camino tuvo que dejarme, dejándole así la responsabilidad de ser mi guía y consejero a mi querido papito Máximo. Agradecida con ellos por ser lo que hoy soy, por los valores inculcados, los consejos brindados y la paciencia suya.



AGRADECIMIENTOS

Se nombran personas o instituciones que contribuyeron a la realización de la investigación.

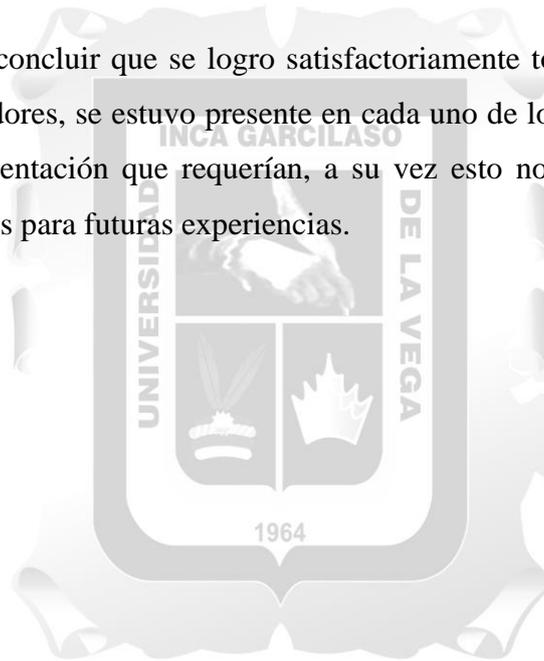


RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como principal objetivo exponer la experiencia lograda a través de la participación e intervención del trabajador social en una empresa financiera, de tal manera se pretende dar a conocer las acciones realizadas en el banco de Crédito del Perú.

La presente intervención se realizó a un total de 2000 trabajadores, denotando así que un 60% eran varones y un 40% eran mujeres. El banco de crédito del Perú tiene un área de RR. HH y dentro de ella está el área de bienestar social, la cual tuvo como función principal, brindar soporte, acompañamiento y atención durante tiempos de pandemia Covid-19 a los colaboradores del banco.

Por lo cual podemos concluir que se logró satisfactoriamente todos aquellos objetivos para con los colaboradores, se estuvo presente en cada uno de los casos presentados, se brindó el apoyo y orientación que requerían, a su vez esto nos permitió incrementar nuestros conocimientos para futuras experiencias.



ABSTRACT

The main objective of this professional proficiency work is to expose the experience achieved through the participation and intervention of the social worker in a financial company, in such a way that it is intended to publicize the actions carried out in the Banco de Credito del Peru.

The present intervention was carried out on a total of 2000 workers, thus denoting that 60% were men and 40% were women. The credit bank of Peru has a RR area. HH and within it is the social welfare area, whose main function was to provide support, accompaniment and care during times of the Covid-19 pandemic to the bank's employees.

Therefore, we can conclude that all those objectives were satisfactorily achieved with the collaborators, they were present in each of the cases presented, the support and guidance they required was provided, in turn, this allowed us to increase our knowledge for future experiences.

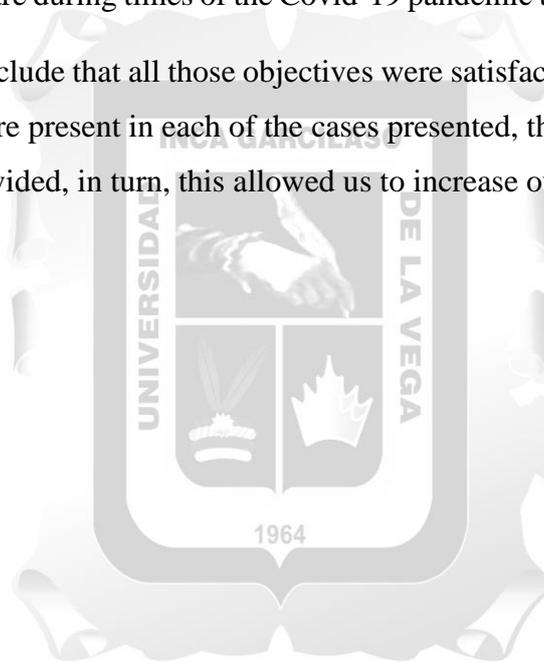


TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE TABLA.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 1:.....	12
ASPECTOS GENERALES.....	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	12
1.1.1 HISTORIA.....	12
1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	14
1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	17
1.1.4 ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....	18
CAPITULO II:.....	22
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	22
2.1 TRABAJO SOCIAL.....	22
2.2 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA.....	23
2.3 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	24
CAPITULO III:.....	27
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	27
3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	27
3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	28
3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	31
3.2. MARCO CONCEPTUAL.....	33

3.3. TEORIA Y PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL.....	34
3.3.1. DEFINICION DEL TRABAJO SOCIAL	35
3.3.3. MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL.....	39
3.4. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMEINTOS.....	41
3.4.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS.....	45
CAPITULO IV:	52
PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS.....	62



ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Cuadro de Licencias	25
Tabla 2. Cuadro de Citas.	26
Tabla 3. Perdidas	36
Tabla 4. Gastos	38
Tabla 5. Cronograma de Actividades 2020	50
Tabla 6. Cronograma de Actividades 2021	51



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.BECAS.....	15
Figura 2.Contigo Emprendedor.....	16
Figura 3.Care.....	16
Figura 4.Kusimayo.....	17
Figura 5. Magia.....	17
Figura 6 .Ubicación Geográfica.....	18
Figura 7. Organigrama.....	21
Figura 8.Datos Estadísticos.....	38
Figura 9. Análisis e Casos según Genero.....	39
Figura 10. Beneficios.....	39



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado, “Intervención del trabajador social en el área de bienestar social en tiempos de Covid-19 en la empresa Banco de crédito del Perú, en el año 2021” se da con el objetivo de dar a conocer la experiencia profesional en el rubro financiero.

Con el pasar del tiempo, hemos podido lograr apreciar que el desempeño del trabajador social y sus funciones están presentes en nuevas áreas y rubros, desde mi experiencia laborar en el rubro financiero, el trabajador social también está muy presente, ya que de acuerdo a su intervención va ser gestor de elaborar proyectos y programas que serán aplicados en los numerosos espacios de su accionar, esto desde el área de bienestar social

Debido a ello el presente trabajo de suficiencia profesional desarrollada en la empresa financiera Banco de Crédito del Perú consta de una estructura, dividida en cuatro capítulos los cuales describen los aspectos más resaltantes de la experiencia profesional.

En el primer capítulo podemos percibir los inicios del Banco de Crédito del Perú así como los aspectos más resaltantes, también se observara la implementación de sus diversos programas y la participación de sus colaboradores como voluntarios, Por otro lado, haremos mención de los diferentes beneficios que ofrece el BCP como empresa financiera a sus colaboradores.

En el segundo capítulo, veremos reflejado la descripción de nuestra experiencia como trabajadoras sociales y de que manera es que hemos intervenido para poder llegar al colaborador, asimismo haremos mención de las funciones y actividades desarrolladas desde nuestra experiencia en el área de bienestar social.

En el tercer capítulo podremos percibir los distintos enfoques teóricos que servirán de apoyo para poder reforzar nuestro trabajo, también se percibirán tablas graficas que permitirán identificar los picos más altos de Covid-19, asimismo evidenciaremos el método y modelo empleado desde mi experiencia y por último presentaremos el programa desarrollado “Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021” esto con la finalidad de exponer nuestros principales objetivos y a su vez funciones desarrolladas en la experiencia

En el cuarto capítulo se detallan las conclusiones a las que se llegó en este trabajo, así como también las recomendaciones para poder seguir mejorando e implementado más programas que puedan contribuir con el desarrollo y apoyo de los colaboradores.



CAPÍTULO 1:

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Según (BCP, 2022) nos menciona que es el banco más grande y el proveedor líder de servicios financieros integrados en el Perú, con aproximadamente US\$ 39 mil millones en activos totales y una participación de mercado de 30,4% en créditos totales y 33,5% en depósitos totales. BCP tiene más de 127 años de presencia en el país y es la marca más valiosa del Perú.

Asimismo, el Banco de Crédito del Perú cuenta actualmente con 18 mil trabajadores a nivel lima y provincias, asimismo cuenta con 450 agencias, más de 1,800 cajeros y más de 5,600 Agentes.

1.1.1 HISTORIA

El Banco de Crédito BCP está presente en el Perú desde el año 1889 bajo el nombre de Banco Italiano y desde 1941 como Banco de Crédito del Perú.

Asimismo, BCP es una organización sólida cuya misión y principios han convertido a la empresa en líder indiscutible en el mercado peruano a lo largo de más de 115 años de impecable historia. Desde 1995 forma parte del grupo Credicorp, uno de los grupos financieros más importantes de América Latina, combinando las actividades bancarias de BCP y Atlantic Security Bank con las actividades aseguradoras de Pacífico Peruano Suiza, la mayor empresa peruana en su ramo. Las acciones de Credicorp cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York, lo que brinda a la empresa un fácil acceso a los mercados de capitales internacionales. Banco de Crédito de Bolivia S.A. Es una subsidiaria 100% del Banco de Crédito BCP. Comenzamos a operar en el mercado boliviano en 1994 luego de adquirir el Banco Popular, empresa que ocupa el

decimotercer lugar en el sistema financiero nacional. Esta primera incursión en Bolivia fue muy exitosa, lo que nos animó a seguir invirtiendo en el país, adquiriendo el Banco de La Paz en 1998 y un año después la cartera de inversiones del Banco Boliviano Americano. A través de estas compras, así como del dinamismo de un equipo de profesionales calificados, fuimos ganando gradualmente la preferencia y confianza de nuestros clientes hasta ubicarnos entre los principales bancos del país. En el año 2000 iniciamos un proceso de renovación tecnológica sin precedentes con el fin de sentar las bases para ofrecer a nuestros clientes los mejores servicios bancarios bolivianos. Introdujimos la última tecnología bancaria disponible, conectamos nuestros sistemas informáticos con los sistemas del Banco de Crédito BCP en Perú e introdujimos el innovador sistema de colas virtuales Servimatic, que revolucionó el concepto de servicio al cliente no solo en el sector bancario sino también en otras industrias del país.

Por otro lado, desarrollamos canales electrónicos modernos como la banca por teléfono y la banca por internet para de esta manera estar conectados, aunque nos encontremos en diversas partes del mundo. También invertimos más de dos millones de dólares para expandir nuestra red de los canales de servicio público, y su unificación es la más importante en el país con 45 oficinas y 125 cabinas automáticas en todo el mundo.

De tal manera existe la presencia a nivel internacional ya que, en la actualidad, dichos esfuerzos han hecho del Banco de Crédito de Bolivia S.A. una institución a la altura, que su servicio sea de calidad. Cuentan con la cartera más sana y con una de las mayores coberturas del sistema esto ha logrado que tenga un sólido respaldo internacional del BCP, poniendolos así en las mejores condiciones para seguir avanzando hacia el liderazgo indiscutible del sistema financiero nacional.

La apuesta del Banco de Crédito por Bolivia es definitiva y por ello hemos renovando nuestra imagen institucional, haciéndola más moderna y cercana. Nuestro nuevo logotipo es el símbolo de que ponemos nuestro sólido respaldo internacional al servicio del país, con el compromiso de otorgar a nuestros clientes una experiencia bancaria simple y eficiente.

De ahora en adelante, trabajaremos con mayor dedicación, accesibilidad y flexibilidad. Pondremos a disposición del mercado nuevos productos y servicios. Seguiremos invirtiendo, seguiremos modernizándonos, seguiremos innovando y contribuyendo al desarrollo del país y de nuestros clientes.

1.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

El grupo BCP desde el área de responsabilidad social está impulsando una sociedad cada vez más justa, implementando los siguientes servicios.

Los Voluntarios del BCP:

Es muy satisfactorio contar un buen equipo de voluntarios en los programas corporativos más importantes del país, contamos con más de 1200 voluntarios a nivel nacional. En el año 2021 nuestros voluntarios participaron activamente en la Teletón, en la construcción de casas abrigadoras, asimismo en la donación de sangre a pacientes pediátricos en el INEN y esperamos este año de igual forma participar activamente.

Por otro lado, desarrollaron actividades navideñas a nivel nacional generando así impacto en las personas. Agregando a todo esto en el 2019 se implementó el programa de mujeres emprendedoras, en donde nuestros colaboradores del BCP capacitan y orientan para que de esta manera puedan desarrollar sus negocios.

- BCP BECAS
- CONTIGO EMPRENDEDOR

- IMPULSO BCP

BCP BECAS:

Lo que se pretende es ofrecer el acceso a una educación de calidad para todos aquellos jóvenes que tengan la iniciativa de querer crecer de manera profesional, esto es brindado en todas las regiones en las mejores universidades e institutos del país; entre ellas se encuentra la UTEC, la universidad e Piura, la Universidad de Lima, La Universidad del Pacifico. CIBERTEC, CERTUS TECSUP, Toulouse Lautrec, hasta el momento ya van más de 800 becas entregadas y 54 egresados.



Figura 1.BECAS

Contigo Emprendedor

Se le da la oportunidad a cada colaborador de ser un agente de cambio como voluntario del BCP, mediante sus capacidades y talento, ellos impulsan los negocios de miles de microempresarios desde el 2019, de esta manera se les enseña a manejar y dirigir sus finanzas, asimismo se les orienta sobre la tecnología para que de esta manera puedan promocionar sus productos mediante el internet o su página web, han sido aproximadamente más de 23,500 horas de voluntariado invertidas, más de 36, 000 emprendedores capacitados.



Figura 2. Contigo Emprendedor

Impulso BCP

Este tiene como objetivo apoyar y difundir causas sociales que buscan resolver las distintas problemáticas del país, entre las ONG tenemos a:

CARE: Mediante el proyecto "Alimenta su Fuerza" se logró que más peruanos tengan acceso a almuerzos nutritivos



Figura 3. Care

KUSIMAYO: Mediante el proyecto "Calor para Puno" se logró combatir las bajas temperaturas, con ropa abrigadora y casas que mantengan el calor por periodos largos y prolongados.



Figura 4. Kusimayo

MAGIA: Trabajan para que todos los niños con cáncer reciban un tratamiento apropiado y a tiempo.



Figura 5. Magia

Ya para terminar y en conclusión son más de S/.6000 donados durante este año a favor de las distintas causas que benefician de alguna u otra manera a los que más lo necesitan, son más de miles y miles de peruanos beneficiados por las acciones de cada ONG y es así de esta manera como nos mantenemos firmes en el compromiso de seguir impulsando el desarrollo de nuestro país.

1.1.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

El edificio tiene más de 49.000 m² en cinco niveles, las amplias plantas maximizan flexibilidad, incrementan su adaptabilidad futura y reduce su dependencia de ascensores. Debido al gran tamaño de los pisos, cada departamento está diseñado con elementos que les proveen de identidad propia. La sede principal del Banco de Crédito del Perú se encuentra ubicada en Jr. Centenario 156, La Molina 15026

de vida, en la actualidad la mayor parte de las empresas del sector público y privado están orientadas a garantizar un nivel de calidad de vida adecuada a las personas que pertenecen a dichas empresas,

Según (Velasquez, 2016) en su tesis nos revela que las empresas tienen la necesidad y la obligación de generar espacios de bienestar, esto es gestionado generalmente por el área de Recursos Humanos, para contribuir con el bienestar de su capital más importante que vienen a ser sus trabajadores, cabe recalcar que calidad de vida implica no solamente mejorar el ambiente laboral, sino que este se vea reflejado de manera constante

Beneficios:

Según el artículo ¿Cuáles son las razones para trabajar en el BCP? (Trabajar en el BCP, 2020) nos dice que como toda empresa u organización que ofrece a sus colaboradores un bien, el banco BCP no puede quedarse atrás y de alguna u otra manera vela por el bienestar de sus trabajadores, brindándoles así los siguientes beneficios.

- Financieros.
- Salud
- Corporativo
- Clima Laboral
- Estabilidad Laboral
- Desarrollo Profesional

Hablemos un poquito más de estos beneficios y en qué consisten

Financieros.

Se les brinda una evaluación completa, asimismo se les ofrece tasas preferenciales, se les da la facilidad en cuanto a préstamos personales o de emergencia.

Salud

Como toda organización e institución, todos los colaboradores cuentan con su seguro médico, un gran porcentaje cuenta con su EPS activo, asimismo cuentan con la atención integral en casi todas las clínicas a nivel Lima, también cuenta con el servicio de médico a domicilio. Por ende, a inicios de la pandemia el BCP opto por contar con un equipo de trabajadoras sociales para que vieran temas exclusivamente de Covid-19, como función principal, era poder contactar a los colaboradores, gestionar la toma de prueba, acompañar durante este proceso y comunicar sus resultados, esto de manera constante.

Corporativo

Tanto la organización como los jefes directos harán sentir a los colaboradores parte de ella y de esta manera la relación y el ritmo de trabajo se hará más cálido.

Clima Laboral

Este forma parte del día a día, por ende, podríamos decir que el BCP tiene un alto índice de satisfacción por parte de sus colaboradores de manera interna ya sea dentro o fuera de sus instalaciones, de esta manera garantizamos momentos de buena convivencia e integración dentro del equipo, para que así existe una grata comunicación entre el personal operativo y gerencial y de esta manera se logre sacar todo el máximo aprendizaje posible

Estabilidad Laboral

Este beneficio no solo está destinado al colaborador del BCP de manera personal, sino que también de manera familiar, brindándoles a los suyos beneficios educativos de salud, recreativos, entre otros.

Desarrollo Profesional

Esto muchas veces se logra a través de la oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa, en este caso el BCP da oportunidad de crecimiento a todos sus colaboradores, desde aquel que ingreso como practicante y a través de las constantes enseñanzas y

aprendizajes, ganando así experiencia, pueden llegar a obtener posiciones gerenciales, de igual forma en todas las áreas se brinda las mismas condiciones de desarrollo.

1.1.5 MISIÓN Y VISIÓN

Misión:

Impulsar el éxito del cliente a través de soluciones financieras que satisfagan sus necesidades, facilitar el crecimiento de los empleados, incentivar valor para los accionistas y así estos puedan apoyar el desarrollo sostenible del país.

Visión:

Ser los pioneros en todos los sectores y productos que ofrecemos.

1.1.6. ORGANIGRAMA

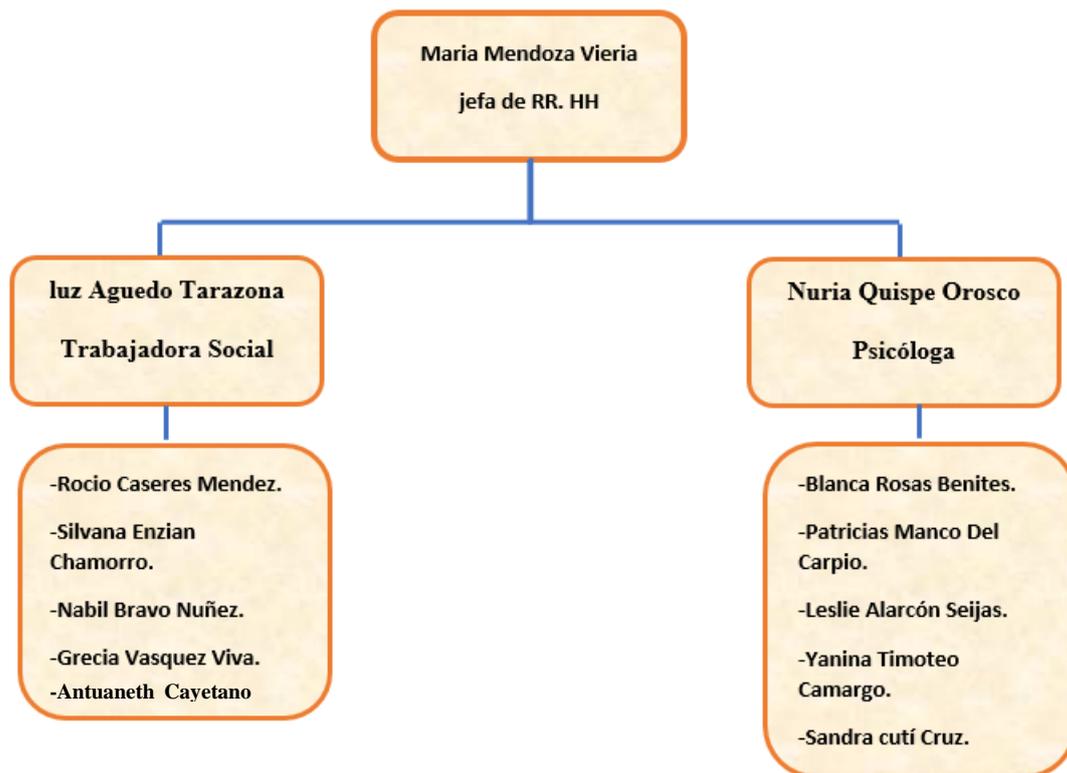


Figura 7. Organigrama

CAPITULO II:

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1 TRABAJO SOCIAL

La (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2012) nos menciona en su presente artículo que el trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que este promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar su bienestar. Frente a lo mencionado es importante saber que el BCP a través del área de Bienestar Social brinda un programa en tiempos de pandemia covid-19 “Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021” cuya finalidad fue brindar atención constante a los colaboradores del banco, orientarlos frente a los protocolos impuestos, gestionar la programación de sus pruebas, comunicarles sus resultados de manera inmediata y sobre todo hacerlos sentir acompañarlos durante este proceso de descarte

Para (Ander-Egg, Diccionario del Trabajo Social, 2000) Es una profesión que esta guiada a promocionar los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. El trabajo social tiene la función de concientizar, movilizar y organizar a las personas, para que estos de manera independiente, grupal o a nivel comunidad dentro de su organización puedan participar activamente en la vida política, económica y social.

2.2 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

La experiencia profesional desde el área de Bienestar Social del BCP se inicia en Julio del 2020 al Julio del 2021, esto a partir del confinamiento social que realizó el Gobierno Peruano con Decreto Supremo N°008-2020-SA el cual declara emergencia sanitaria a nivel nacional por un plazo de 90 días calendario el 11 de marzo del 2020, asimismo la OMS califico el brote del Covid-19 como una pandemia ya que esta se extendió por más de cien países del mundo (El Peruano, 2020)

Según la (Organizacion Mundial de la Salud, 2020) nos menciona que en el Perú el primer caso confirmado fue el 5 de marzo del 2020, los principales síntomas del COVID-19 eran fiebre, tos seca y cansancio y entre otros síntomas menos frecuentes perdida de gusto y olfato, congestión nasal, diarrea, náuseas, escalofríos, vértigo, entre otros. A nivel mundial la OMS declaro que el Covid-19 surgió en Wuhan (República Popular China). La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019,

El banco de Crédito tomo como medida necesaria reforzar el Dpto. de Bienestar social con cinco Trabajadoras Sociales, incrementando el número de profesionales a fin de intervenir y apoyar a los trabajadores del BCP, en tiempos de pandemia COVID-19,

La intervención profesional se realizó de manera remota de lunes a sábados, atendiendo por sistema virtual, whatsapp y teléfonos, entre 100 a 150 trabajadores diariamente.

Entre las demandas atendidas a los trabajadores del BCP:

- Conocer su situación de salud a fin de Gestionar y confirmar citas de descarte de COVID-19, teniendo en cuenta su ubicación geográfica para la programación.
- Identificación de reporte de casos a través del Monitoreo permanente en el buzón de Casos Covid-19

- Coordinación con el equipo de seguridad, para permitir el acceso de los colaboradores a su toma de prueba.
- Informar adecuadamente los protocolos nacionales para el cumplimiento de los trabajadores.
- La comunicación a los colaboradores de manera inmediata de los resultados de prueba antigenas o molecular.

2.3 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Como función principal era contactar al colaborador antes que termine el día y de acuerdo a la sintomatología presentada nos encargábamos de gestionar la programación de sus pruebas en el periodo correspondiente. En un inicio realizábamos pruebas rápidas y moleculares, al ver la poca eficacia de las pruebas rápidas, optamos por las pruebas antigenas y moleculares, esto iba a depender del estado en el que se encontraba el colaborador, cabe indicar que los casos atendidos eran a nivel Lima y Provincias.

Asimismo, nuestra función era realizar la gestión del registro de los descansos médicos y licencias, según indicación del MINSA y ordenanzas del presidente electo en este momento se le brindaba un descanso medico de 14 días a aquellos colaboradores que dieron positivo a COVID-19 y a aquellos que estaban a la espera de sus resultados tan solo se les brindaba una licencia por un periodo de tres días.

Por otro lado, también realizábamos la coordinación con el equipo de médicos ocupacionales y el personal de seguridad, con la finalidad de agilizar el proceso y darles facilidad de ingreso a los colaboradores.

Realizábamos la gestión de visitas domiciliarias u hospitalarias a los colaboradores del BCP en caso de ser necesario.

Se informaba adecuadamente los protocolos nacionales para el cumplimiento de los trabajadores.

El área de RR. HH dio la indicación que los profesionales encargados del tema de Covid-19 en este caso trabajadoras sociales y psicólogas trabajaran de manera conjunta, y en casos extremos la trabajadora social derive estos casos a las psicólogas para la atención en el programa de “Talent Consulting” quienes se encargaban de contactar a los colaboradores y en caso de ser necesario también a los familiares.

Por encargo e indicación del BCP se realizaba la gestión de contactar a ciertos laboratorios para que los colaboradores pasen sus pruebas, el convenio era con el Laboratorio Multilab y la Clínica Sanna.

Cuadro de Licencias

Tabla 1. Cuadro de Licencias

Fecha de Solicitud	ASISTENTE	Matrícula	DN	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Status	Fecha de inicio	Fecha fin
7/9/2021	Antuaneth Cayetano	U20794					Sospecho so COVID19	30/08/21	02/09/21
7/9/2021	Antuaneth Cayetano	S72165					Confirma do Covid-19	7/2/2021	7/11/2021
7/9/2021	Antuaneth Cayetano	S55451					Sospecho so Covid-19	7/1/2021	7/8/2021

Cuadro de Citas

Tabla 2. Cuadro de Citas.

Motivo	MATRÍCULA	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	DNI	Fecha de Nacimiento	Sexo	Teléfono	Correo Electrónico	Dirección de domicilio	Tipo de Prueba	Sede	Fecha	Horario
Regulares	S10054					#¿NO MBR E?	Masculino			#¿NO MBR E?	Molecular	Sana Miraflores	7/14/2021	9:00
Regulares	U18663					#¿NO MBR E?	Masculino			#¿NO MBR E?	Molecular	Sana Miraflores	7/14/2021	9:00
Regulares	S85348					#¿NO MBR E?	Femenino			#¿NO MBR E?	Molecular	Mutitlab	7/14/2021	9:00



CAPITULO III:

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Bienestar Social, según (PASQUALE, 2017) nos dice que incluye la relación mutua entre el individuo y la sociedad y que estarán presentes las cinco funciones para alcanzar el bienestar de los mismos, poseer seguridad ciudadana, poseer buena salud, lograr un nivel educativo adecuado, contar con un trabajo adecuado, ocupar un hogar digno, todas estas anteriormente mencionadas favorecen al individuo a un desarrollo individual y social y serán claves para que puedan afirmar que cuentan con una buena calidad de vida.

De esta manera es que como trabajadora social integrante del equipo de bienestar social del Banco de Crédito del Perú, cumplíamos el rol de intervenir frente a los casos reportados de manera diaria, nuestro objetivo principal era lograr contactar a todos los colaboradores que estaban bajo nuestro cargo, poder escucharlos, luego orientarlos y seguido a ello darles las facilidades para que puedan hacerse sus respectivas pruebas, una vez aplicada la prueba estaríamos a la espera de sus resultados, en caso de salir negativo se le comunica de manera inmediata para que pueda reincorporarse a sus labores y en caso de ser positivos se les explicaba el protocolo a seguir, se les indicaba que un médico los contactara vía telefónica para poder monitorearlos, que se les brindara un descanso médico y que se les aplicara una prueba de alta en el día 14, esta era nuestra intervención principal en tiempos de Covid-19 desde el área de bienestar social.

Covid-19 según (Instituto Nacional del Cancer , 2020) nos menciona que el Covid-19 es una enfermedad respiratoria, causada por el virus SARS-CoV-2, este virus se transmite cuando la persona infectada tose, habla o estornuda, sus signos más frecuentes son fiebre, y dificultad para respirar, entre otros síntomas, cansancio, dolor de cuerpo, pérdida de

gusto y olfato, asimismo nos menciona que las personas mas propensas al contagio son aquellas personas adultas mayores o aquellas que tienen alguna enfermedad como cáncer, diabetes, arritmia cardiaca, entre otras que presenten su sistema inmunológico bastante débil, por ende aun se debe hacer uso de ciertos métodos para protegerse de este virus.

Es así como la intervención de la trabajadora social frente al Covid-19 en el banco de crédito del Perú era principalmente cumplir la función de la prevención frente a esta emergencia sanitaria, esto en caso de encontrarse en la agencia laborando de manera presencial, al momento de contactarnos se les daba ciertas recomendaciones, como lo era el mantener la distancia de 1 metro, a la hora del refrigerio, en el comedor tenían que comer de manera individual, emplear el uso de alcohol en cada atención realizada al cliente, asimismo se realizaba la toma de temperatura al momento de cada ingreso y para finalizar existían las diversas señalizaciones dentro del banco.

3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Para (Gonzales, 2021) en su investigación “Actuaciones del trabajo social ante el Covid-19” nos muestra la gran importancia del trabajador social frente a este escenario de emergencia sanitaria ,jugando de esta manera un importante rol en cuanto a la protección social en los 4 pilares del bienestar social que vienen a ser Sanidad, Garantía de Rentas y Pensiones, Educación y Servicios Sociales, se interesa aquellos sectores que son más vulnerables, personas que son adultos mayores, personas con discapacidad, personas con adicciones, personas sin hogar, mujeres víctimas de violencia de género, entre otras.

Asimismo, el presente trabajo nos indica que a lo largo de los años el Consejo General del trabajo Social viene pidiendo que no se sigan realizando más recortes de presupuesto al área de servicio social, ya que la intervención de estos profesionales es importante, si bien es cierto en esta última emergencia como lo fue el Covid19 se vio presente el

incremento de presupuesto para que más profesionales puedan intervenir y puedan ser apoyo para aquellas familias más vulnerables en tiempos de Covid-19.

Según (Bernal, 2022) en su investigación nos dice que esta pandemia trajo como consecuencia la necesidad de confinar a gran parte de la población provocando así cambios en la vida diaria de las personas y estas tuvieron que adaptarse a las nuevas circunstancias, desde este punto podemos notar las modificaciones que experimentó el trabajo social, tanto en su desempeño profesional como en la formación de sus profesionales, teniendo así como propósito principal identificar la problemática y a su vez identificar como fue su manera de intervenir frente a esta pandemia Covid-19.

Para (Franco, 2020) en su investigación nos dice que el Gobierno español considero al trabajo social como un servicio esencial en tiempos de Covid-19, el objetivo era identificar las consecuencias sociales que traía consigo el Covid-19 y el punto de intervención de los y las trabajadoras sociales, asimismo la intervención del trabajador social en esta investigación era a nivel de personas familia y comunidades, sobre todo intervenían con los casos más vulnerables. En conclusión, podríamos decir que a la mayoría de países les falta un plan para que los servicios sociales puedan estar presentes en este tipo de situaciones de emergencia como lo fue en este caso el Covid-19, los trabajadores sociales tienen la capacidad para trabajar en entornos desafiantes y de esta manera poder intervenir en escenarios muy complejos.

Para (Gomariz, 2021) en su presente investigación, nos dice que el Covid-19 ha dejado nuevos índices de pobreza, aumento no solo el número de personas que han sido víctima de esta pandemia, sino que empeoró la situación de otras, asimismo nos menciona que esta pandemia afectó de manera abrupta a los niños niñas y adolescentes, ocasionando problemas de salud mental, esto provocado por tanto tiempo de aislamiento. Las

trabajadoras sociales han implementado programas de desarrollo en su intervención para con estas personas afectadas, logrando así que la profesión se encuentra muy presente y siempre en primera línea de batalla frente a estos episodios de emergencia como o fue el Covid-19.

Además (Sabás, 2021) en su presente investigación “Trabajo Social en tiempos de covid-19, dentro del área de salud en el Estado de México” nos indica que los trabajadores sociales dentro de las dificultades que se les presentaron, es que por la misma emergencia sanitaria como lo es el Covid19 tuvieron que dejar de reunirse cara a cara, cambiando por completo la interacción con los usuarios y pasaron a la interacción en línea, lo cual era un gran desafío por el uso de las nuevas herramientas que muchos profesionales no estaban asociados.

Ante esta situación los trabajadores sociales se encontraban dentro de un enfoque a la atención de las personas afectadas y lo primordial era dar atención a cada caso desde el abordaje comunitario, ya que se pudo apreciar un gran porcentaje de la población que fue afectado. Es de esta manera que también establecieron contacto con la red pública sanitaria, la red de servicios sociales, en donde brindaban atención a los adultos mayores y también otros recursos relacionados con la pandemia como protección civil,

La función clave era brindar la información y que esta quedara clara para evitar colapsos o confusiones en los usuarios, los y las trabajadores sociales vienen actualizándose en cuanto a este virus que relativamente fue algo nuevo para todos, para poder orientar con mucho cuidado sin alarmar a la población y esta encuentre la tranquilidad y su propio bienestar.

3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Para (Arroyo, 2021) en su presente investigación “Estigmatización a las personas diagnosticadas con covid-19 desde la perspectiva de trabajadoras sociales que atendieron la pandemia en el sector salud y empresa” tuvo como objetivo el presentar la perspectiva de las trabajadoras sociales que atendieron casos de covid19, se evidencio componentes de estigma como estereotipos, prejuicios y discriminación hacia estas personas que habían adquirido el virus del Covid19, muchas personas juzgaban el cómo se habrían contagiado e incluso existía temor en ellos de poder ser contagiados. Asimismo, a los mismos profesionales, como sector salud y trabajadores sociales que intervinieron eran vistos como peligrosos ya que tenían el contacto directo. De esta manera es como el trabajador social cumple el rol de mediador entre las personas afectadas y las personas con temor a ser contagiadas, se presencié el temor, pero también la empatía en un determinado momento, esto con la intervención del trabajador social.

También (Vargas, 2021) en su investigación “Intervención de bienestar social en tiempo de pandemia del Covid19 en los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS JHOMERON S.A” nos comparte su experiencia desde el área de bienestar social, el cómo fue su intervención hacia los trabajadores frente a la pandemia, asimismo nos describe que fueron épocas de bastante esfuerzo y dedicación ya que se debía llegar a todos los trabajadores de manera general, los programas que se llevaron a cabo desde el área de bienestar social en tiempos de Covid19 hacia los trabajadores, persiguen la función de ser preventiva, informativa y promocional, cabe recalcar que la atención era de forma individualizada hacia los casos reportados como positivos, en cuanto a la intervención de tipo preventivo se cumplió con respetar los protocolos impuestos, con la desinfección de las agencias y también el mantener el respectivo distanciamiento social

De esta manera, es como el trabajador social dentro de la empresa ha diseñado ciertos formatos para contar con la participación de los trabajadores, creando fichas de control de salud para de esta forma saber si presentaban alguna sintomatología o malestar, en caso de ser así para que fueron atendidos de carácter inmediata.

Por otro lado (Torres D. M., 2021) en su investigación “Intervención del área de Bienestar Social en la deserción Laboral en tiempos de Pandemia Covid – 19 en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C” Nos describe que para poder realizar programas de intervención desde el área de bienestar social, tenían que ante todo empaparse de información sobre las causas y consecuencias de esta emergencia sanitaria como lo es el Covid-19, asimismo en un análisis que realizaron pudieron denotar que la causa de deserción laboral de los colaboradores dentro de la empresa y esta fue la necesidad de que sus familiares positivos a covid-19 sean asistidos, por otro lado también existía el temor al contagio, es por ello que como área de bienestar social se tuvo que intervenir empleando las siguientes medidas; barreras físicas, equipos de protección personal, se instalaron puntos de desinfección y se brindaron charlas de concientización, esto en coordinación con el equipo de salud ocupacional, por otro lado se brindaron facilidades a los trabajadores para evitar el abandono en sus puestos de trabajo en tiempos de covid19, mediante prestamos de salud, vacaciones o licencias. En conclusión, podríamos decir que fue un arduo trabajo el lograr que los colaboradores permanezcan en sus puestos de trabajo y no abandonen.

Por otra parte (Holgado, 2016) en su presente investigación, nos menciona la intervención del trabajador social y cuál ha sido su influencia más importante como agente de acción social. Como objetivo principal y como área de bienestar social era abordar en la realidad no solo de la persona sino también de las familias y poder alcanzar el bienestar de ellas. Asimismo, como opinión de los mismos trabajadores del proyecto Inmaculada mencionan

que era fundamental el contar con la Gestión del área de bienestar social, ya que el área ayudaba a que los trabajadores cuenten con una mejor calidad de vida y se les brinde mejores condiciones de trabajo.

Asimismo, (Matamoros, 2017) en su presente trabajo nos indica el 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, con eso para llevar a cabo una investigación profunda de diversas licenciadas de trabajo social que laboran en la compañía y diferentes unidades con la finalidad de obtener datos sobre las diversas actividades, acciones de intervención profesional que realizan dentro del área del bienestar laboral social, aquí se consideró las distintas opiniones de estas profesionales, dentro del área de bienestar social se ve reflejada dicha intervención ya que se desarrollan programas de sensibilización para con los trabajadores

Asimismo, en la investigación realizada, se puede denotar que la presencia e intervención de la trabajadora social favorece al desarrollo del trabajador ya que persigue mejorar las condiciones de vida del trabajador

3.2. MARCO CONCEPTUAL

- Trabajador Social en el sistema bancario según (Barrantes, 2019) nos dice en su presente artículo que la intervención del trabajador social en el sector financiero va estar vinculado a una respuesta en situaciones de emergencia en donde el sujeto vea afectado a su calidad de vida, cabe indicar que dentro de las condiciones de bienestar financiero los trabajadores sociales intervienen en la atención individual y grupal, asimismo en el diseño y ejecución de programas todo ello con la finalidad de que los sujetos a intervenir puedan alcanzar su bienestar propio y a su vez puedan alcanzar un bienestar financiero adecuado.

- Planificación y ejecución de proyectos desde el área de bienestar según (Barranco, 2009) nos menciona que el trabajador social es aquí donde va estar más presente ya que de acuerdo a su intervención va a elaborar proyectos y programas que serán aplicados en los numerosos espacios de su accionar, así como también en las organizaciones públicas y privadas que requieran de su presencia
- Bienestar Social en la banca según (Perez A. B., 2018) nos dice que tomará diversas formas, pero desde la banca la intervención del trabajador social será orientar en los pagos monetarios, ver los subsidios y bonos, o brindar asistencia para la vivienda a los usuarios. Los sistemas de bienestar son muy diferentes en uno y otro país, pero el bienestar social está dirigido especialmente para aquellas personas que están desempleadas, o que tienen alguna enfermedad o por último dirigida a adultos mayores, esto con la finalidad de darles opciones para poder salir adelante.
- Trabajador: Es todo aquel que realiza una labor para la sociedad, realizando así un esfuerzo físico e intelectual, con el objetivo de poder satisfacer sus necesidades económicas principalmente. (Torres, 2014)
- Covid19: La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La Organización Mundial de la Salud tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de “neumonía vírica” Cabe indicar que el primer caso se dio en China. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

3.3. TEORIA Y PRACTICA DEL TRABAJO SOCIAL

Según (Banco de Crédito del Perú, 2021) nos menciona que como banco el principal objetivo fue mantener seguros a sus colaboradores, a muchos se les dio el beneficio de

poder trabajar de manera remota, esto en caso de tener alguna condición médica o ser vulnerables. Como parte de la estrategia de sensibilización para afrontar la tercera ola de Covid-19 la cual fue propuesta por el equipo de bienestar social, se desarrolló capacitaciones virtuales sobre la prevención de Covid-19, este plan se inició con las agencias más afectadas, que presentaron más casos reportados. Cabe indicar que al cierre de diciembre del 2021 el equipo de bienestar social logro atender el 100% los casos confirmados, sospechosos y probables.

Por otro lado, cabe recalcar que según (Banco de Credito del Perú, 2009) nos indica que, esta se rige bajo una Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de los Servicios Financieros (Ley 28587) esta tiene el fin de brindar el acceso a la información de todos los servicios financieros a los usuarios y al público en general, esto con la finalidad de que a la hora de realizar alguna operación o emplear algún servicio de la empresa ya estén bien informados. Asimismo, el Banco conforme a Ley brinda a sus colaboradores posibilidad de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones ONP (Ley 19990) o al Sistema Privado de Pensiones AFP (Ley 25897).

3.3.1. DEFINICION DEL TRABAJO SOCIAL

Según (Conejero, 2010) nos menciona la intervención del trabajador social desde la Banca de España, nos dice que a lo largo del tiempo las funciones y tareas del trabajador social han ido cambiando y aumentando en la banca, asimismo durante ese presente año se creó una unidad psicosocial en donde claro está, el trabajador social también estaba presente, esto con la finalidad de dar atención en cuanto al bienestar social de los trabajadores, los espacios de atención del trabajador social dentro de esta unidad desde la banca, eran principalmente: Atención directa a los trabajadores y los pensionistas del banco, apoyo y asesoramiento en las distintas áreas a las que pertenece, sus principales objetivos dentro

de su intervención era lograr la mejora de situaciones, en cuanto a situaciones de estilos de vida, condiciones sociales, ambientales o económicas que puedan perjudicar la salud o estabilidad del colaborador. Por otro lado, también trabajaban con el equipo de salud ocupacional y de acuerdo a gravedad del asunto se les derivaba a ellos

Es así como desde mi intervención en el banco de crédito del Perú desempeñe las funciones netamente basadas a covid-19 desde el área de bienestar social, nuestro principal objetivo era que el colaborador se sintiera acompañado durante este proceso de Covid-19, para ello de manera diaria los contactábamos y una vez que teníamos ya el caso a nuestro cargo, teníamos el deber de saber cómo se encontraban durante el proceso de descarte a su vez brindarle ciertas facilidades como licencias y descansos médicos, una vez terminado este proceso, dábamos ya por cerrado los casos en nuestra base de datos

3.3.2. DIAGNOSTICOS OBTENIDOS

El BCP tuvo un impacto muy fuerte con respecto al covid-19 ya que se presentaron muchos casos en sus diversas agencias, lo cual conllevó a cambiar la modalidad de trabajado, esto con finalidad de mantener a salvo a sus colaboradores, según (Gestion, 2020) informo que “33 de los trabajadores del banco BCP fueron contagiados por este nuevo Coronavirus (Covid-19)” La empresa noto que era un problema de gravedad ya que esta pandemia se dio a nivel internacional, esto los llevo a tomar la medida de cerrar todas sus agencias, lo cual genero un gran golpe económico para la empresa.

Tabla 3. Perdidas

	4T19	3T20	4T20
Perdida	1,07%	1.38%	1.42%

Como vemos en el presente cuadro podemos observar el aumento progresivo de las pérdidas que fueron afectando a la empresa y fue mayor aun cuando se dio la pandemia, en el tercer y cuarto trimestre del 2020 aumento en un 4%.

Por otro lado, (BCP, 2021) nos comparte cual fue su rol durante esta pandemia hacia sus colaboradores en cuanto a prevención:

- Desde el primer día, se adoptaron medidas de prevención para resguardar su salud y evitar un posible contagio en nuestros colaboradores
- Asimismo, se entregaron materiales de sanidad a los colaboradores que tenían el contacto directo con los clientes.
- Se implemento un protocolo de desinfección permanente a las agencias.
- Se facilitaron buses para que los colaboradores puedan trasladarse, también se brindaron bonos de movilidad, refrigerios gratuitos ante la inoperatividad de los restaurantes.
- Se brindo acceso a hoteles en Lima para aquellos colaboradores que presentaban dificultades para trasladarse a sus casas.
- A los colaboradores en situaciones de riesgo o vulnerabilidad, se les dio la facilidad de que realicen trabajo remoto
- Se brindo un equipo especializado para atender temas de Covid-19, entre ellas psicólogas y trabajadoras sociales, como también médicos ocupacionales.
- Se implementaron, barreras protectoras, pruebas de descarte, mascarillas, alcohol, entre otros.

Cabe indicar que todos estos gastos fueros cubiertos por el Banco de Crédito del Perú, con la única finalidad de salvaguardar a sus colaboradores.

Tabla 4. Gastos

	4T19	3T20	4T20
Gastos Covid-19	S/.54.442	S/.67.727	S/.111.505

Dentro de los casos reportados hacia mi persona durante el periodo de Julio del 2020 a Julio del 2021, fueron un promedio de 2000 casos asignados, teniendo como los picos más altos de contagios en setiembre del 2020 y marzo del 2021 esto respecto a los casos positivos, como se puede detallar en el siguiente cuadro.



Figura 8. Datos Estadísticos

Entre los casos asignados a mi persona, pude denotar que los casos mayormente reportados, entre casos positivos, negativos y sospechosos, son varones con un 60% aproximadamente y mujeres un 40%.

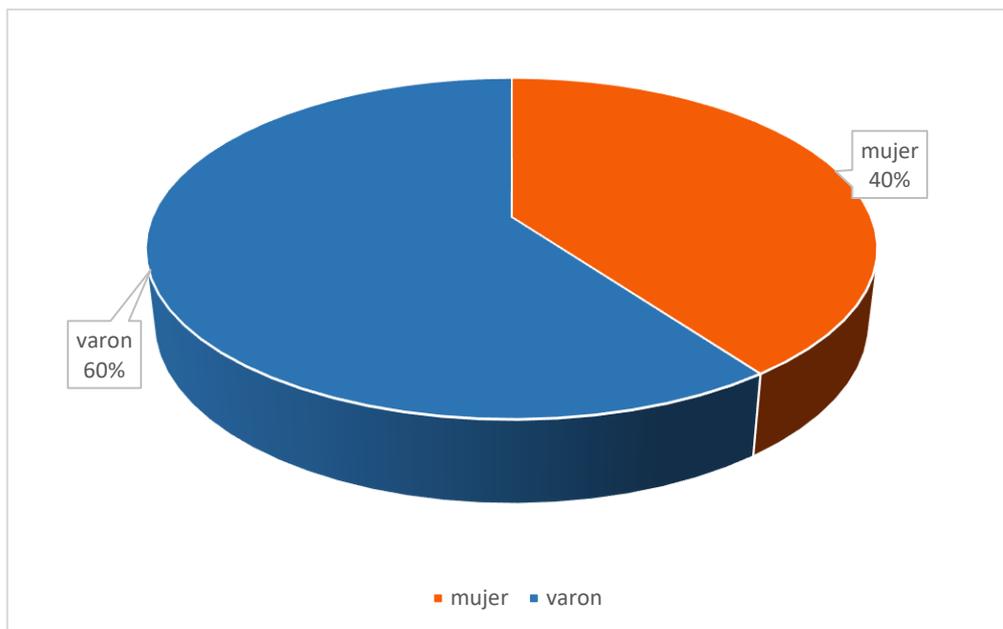


Figura 9. Análisis e Casos según Genero

Para concluir cabe indicar que se aplicaron aproximadamente 24,000 pruebas de descartar Covid-19 a nivel nacional, asimismo se pudo apreciar que 4500 colaboradores accedieron a un seguro Covid-19. esto con la finalidad de que tuvieran completa cobertura para su atención.

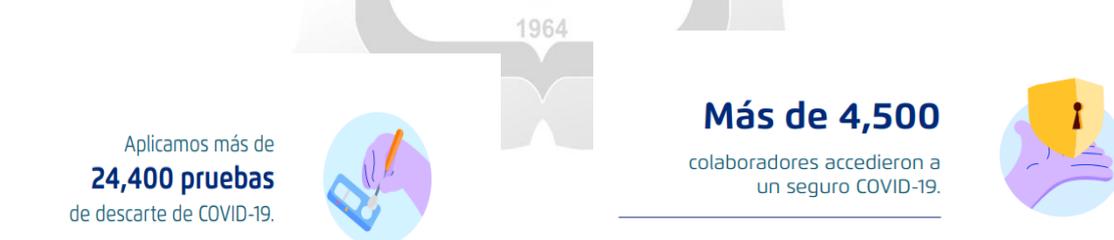


Figura 10. Beneficios

3.3.3. MODELOS DE ACTUACION PROFESIONAL

El modelo de intervención que se usa en el presente trabajo, es el modelo de intervención de crisis, según (Golan, 1978) nos detalla 3 distintas fases dentro de su intervención que son:

- La fase inicial o fase de intervención, es aquí donde se establece el contacto con la persona afectada o persona en crisis, en esta primera fase trataremos de que nos exponga cuál es su situación en ese momento
- La fase media o fase de desarrollo, es aquí donde vamos a identificar el problema específico de la persona en crisis, de esta manera proponer ideas y tareas por realizar con el único objetivo de que la persona en crisis vuelva a tener el control de sí.
- La fase final, tiene como objetivo analizar las tareas propuestas y las metas realizadas y de acuerdo a esto ver si hay cambios en la persona en crisis

De esta manera es como desde mi experiencia aplico el modelo de intervención de crisis, ya que, en el periodo de pandemia Covid-19, desde el área de bienestar social, teníamos la función principal de contactar a la persona afectada, todos los días recibíamos un reporte en el cual nos especificaban los casos por sospecha y los casos confirmados, claro está que los casos confirmados eran los primeros en ser atendidos, ya que apremiaba saber cómo se encontraba el colaborador en ese momento.

Aquí es donde aplicamos la fase de intervención ya que al contactar al colaborador, este nos tendría que exponer el cómo se encontraba, cuáles eran sus síntomas y que era lo que lo aquejaba en ese momento, seguido a ello aplicábamos la fase de desarrollo, ya que en primera instancia tratábamos de transmitir tranquilidad al colaborador, identificando así sus miedos frente al Covid19, de esta manera en caso de sospecha se le proponía el aplicar una prueba molecular para poder descartar, además para que no se vea afectado en cuanto a sus boletas de pago, se le generaba una licencia por tres días hasta saber sus resultados y en caso de ser un caso confirmado, se le daba la tranquilidad de brindarle un descanso medico por 14 días esto previamente registrado por la trabajadora social encargada, de

esta manera recibir el monitoreo constante de los médicos ocupacionales, y por último la fase final, es aquí donde se ve reflejado el hecho de haber cumplido con la tarea de brindar el soporte y orientación al colaborador, dándole la facilidad de realizar su prueba de manera inmediata y brindándole las licencias y descansos respectivos, de esta manera el colaborador quedara satisfecho con la atención y sobre todo sentirá la tranquilidad de sentirse acompañado en este tiempo de crisis, asimismo en nuestra de base de casos podremos dar el caso por atendido y cerrado,

3.4. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMEINTOS.

Según (Clark, 1976) en el desarrollo de su libro “Metodología Básica del Trabajo Social” nos indica que los métodos de trabajo social comprenden las diferentes formas del accionar de la profesión, así como también nos muestra que son caminos para poder lograr los objetivos profesionales.

El método básico de trabajo social, son procesos que siempre van a estar presentes sea cual sea la situación social que se presente y comprende de cinco procesos:

- Investigación
- Diagnostico
- Programación
- Ejecución
- Evaluación

Investigación: Pretende reunir de forma establecida, todas las situaciones que se presenten en la intervención, todo ello mediante la observación e indagación que se realice.

Diagnóstico: Es considerado como el punto de partida de la programación, después de analizar la situación se describe la problemática y se analizan los recursos existentes para solucionarlo

Programación: Aquí determinamos que acción se va tomar, ya sea un programa o proyecto a favor del sujeto, teniendo en cuenta los recursos disponibles y los plazos que pueden ser a corto mediano y largo alcance.

Ejecución: Es la puesta en marcha de los programas o proyectos elegidos, esto con la finalidad de lograr un cambio de conducta en el sujeto

Evaluación: Consiste en analizar las metas programadas y las metas que fueron alcanzadas, a su vez señalaremos si es que en la acción existieron aciertos y errores que nos servirán para futuras experiencias.

De esta manera es como desde mi experiencia se va a emplear los siguientes procesos, la investigación se dará al momento de tener la primera comunicación con el colaborador, trataremos de observar e indagar a profundidad para poder saber qué es lo que le ocurre y cuáles son sus malestares, seguido a ello aplicaremos el diagnóstico, aquí ya habremos identificado la problemática que en los casos sospechosos vendría a ser el miedo a estar infectados o el miedo a ya haber contraído el virus y en los casos confirmados sería el temor de que su salud empeore frente a este cuadro de Covid19, que sus faltas por salud no sean consideradas y que a su vez los miembros de su familia contraigan el virus. Continuando con el proceso, viene la programación, aquí es donde le presentaremos a los colaboradores una serie de procedimientos a seguir en sus respectivas situaciones, en caso de ser sospechoso a Covid19 se le programara una prueba molecular de descarte y a su vez se le brindara 3 días de licencia para que no se vea afectado en cuanto a sus boletas de pago y a los casos confirmados se les estará brindando un descanso médico por 14

días, registrado desde ya por la misma trabajadora social a cargo, a su vez un médico de la clínica Sanna se estará contactando de manera diaria para poder brindarle alguna receta médica u alguna orientación que el colaborador requiera en ese momento. En cuanto a la ejecución, aquí es donde luego de ya haber brindado la atención respectiva a los colaboradores, notaremos un cambio en ellos, en el caso de los sospechosos, de salir negativos se quedaran más tranquilos y se podrán reincorporara a sus labores, en caso de los positivos, se sentirán acompañados durante este proceso porque así como el médico de la clínica Sanna, nosotras las trabajadoras sociales permaneceremos en constante comunicación con el colaborador, asimismo al termino de sus 14 días de cuarentena se programara una prueba de alta y ya con ello podrán reincorporarse a sus labores. Por último, la evaluación es donde nosotras como trabajadoras sociales analizaremos los distintos casos presentados y de acuerdo a ello veremos si se alcanzaron o no los objetivos, que en este caso vendrían a ser, el acompañar, el orientar, el programar, entre otros, una vez atendido el caso y al haber acompañado durante el proceso ya sea de descarte o casos positivos lo podremos dar por cerrado en nuestra base de casos.

Nivel de Intervención de Caso

Según (Richmond, 1889) nos dice que la intervención de caso se realizara en función a datos obtenidos, analizar el problema y emplear soluciones para poder ejecutarlas en bien del cliente

Desde este punto, el cliente, viene a ser el colaborador quien en tiempos de COVID-19, se sentía desorientado, preocupado y asustado; el problema sería principalmente el sentirse amenazado por el COVID-19, tener miedo a contagiarse y contagiar a los suyos; yo como trabajadora social me encontraría en el deber de poder atender y escuchar los distintos casos presentados; y poder brindarles soluciones frente a sus dudas sobre los

protocolos de COVID-19, frente a las licencias brindadas y los descansos médicos generados.

Técnicas y herramientas empleadas en la intervención:

Según (Jimenez, 2016) en su “Blog de una Trabajadora Social” nos menciona las distintas técnicas y herramientas de la trabajadora social y a continuación las detallo.

- **Observación:** Se realiza en el lugar donde surgieron los hechos, asimismo aquí el trabajador social analizara la situación para luego tener que sacar sus conclusiones de lo observado.
- **Entrevista:** Es aquella conversación que vamos a tener con el usuario para poder obtener toda la información necesaria.
- **Visitas Domiciliarias:** Es aquella atención que se le da al usuario en su propia ubicación de origen con la finalidad de conocer su situación actual, su situación económica, ambiental y cultural.

Herramientas empleadas en la intervención:

- **Cuaderno de notas:** Tiene como objetivo el anotar toda la información de los hechos percibidos y escuchados

Es así como desde mi intervención emplee estas técnicas y herramientas, la entrevista se daba al momento de contactar al colaborador y querer conocer sus principales molestias y malestares. La técnica de la observación la emplee cuando realizaba unas visitas domiciliarias en este caso fueron visitas hospitalarias para poder conocer cómo se encontraba el colaborador internado y si necesitaba de algún apoyo, tramite u orientación, asimismo de manera sincrónica a través de las plataformas de zoom también contactaba

a los colaboradores y se les brindaba orientación y consejería, básicamente para absolver todas sus dudas

Y como herramienta emplee el cuaderno de notas, ya que era de suma importancia no perdernos de ningún detalle al momento de tener la conversación con el colaborador u observar los hechos más importantes, básicamente conocer cuando iniciaron sus síntomas, que síntomas tiene, con quienes vivía, entre otros.

3.4.1. PROGRAMAS DESARROLLADOS

3.4.1.1 Nombre del Programa

“Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021”

3.4.1.2 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

El Banco de Crédito del Perú creyó conveniente desarrollar el programa para atención únicamente a colaboradores afectados por el Covid-19, es así que de esta manera incluyeron en su equipo de bienestar social a cinco trabajadoras sociales para que vieran temas exclusivamente de Covid-19. Se nos capacito para poder abordar correctamente esta situación de emergencia sanitaria y así podamos despejar todas las dudas de los colaborades.

3.4.1.3 OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Objetivo General:

Se brindo orientación sobre riesgo de contagio de Covid-19 a los colaboradores del BCP.

Objetivos específicos:

- Se consiguió que un mayor porcentaje de colaboradores pasen su prueba en el día y hora indicado.
- Se ejecuto correctamente los procesos para la atención de casos de Covid-19.

- Se identifico el mayor número de colaboradores con síntomas de Covid-19 para disminuir el número de contagios en las agencias.

3.4.1.4. SECTOR AL QUE SE ATENDIO:

El programa de intervención “Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021” fue implementado precisamente por la emergencia sanitaria que se dio a nivel mundial. El banco BCP dirigió este programa a sus más de 18000 trabajadores que se encontraban en las diversas agencias a nivel lima y provincias.

3.4.1.5. TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

El presente programa “Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021” se desarrolló en el periodo de Julio del 2020 a Julio del 2021.

3.4.1.6. METODOLOGIA DE LA INTERVENCIÓN

En el presente programa “Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021” se emplea el método básico de (Clark, 1976) quien nos dice estos procesos estarán presentes sea cual sea la situación social y que serán caminos para poder lograr los objetivos del profesional.

En el programa se empleó la investigación, ya que mediante ella llegaríamos a contactar al colaborador además conoceríamos sus síntomas y malestares; mediante el diagnostico sabremos cual es la problemática central, en este caso sería el temor a contagiarse y contagiar a los suyos; en cuanto a la programación se les presentara ciertas soluciones a su problemática, en caso de ser sospechosos, se les programara una prueba de descarte y en caso de ser positivos a Covid-19 se les brindara acompañamiento y monitoreo medico; en cuanto a la ejecución aquí veremos un cambio en los colaboradores, ya que después de haberle dado ciertas soluciones se encontraran más tranquilos y por último la evaluación aquí el profesional, en este caso el trabajador social vera si los objetivos

trazados fueron alcanzados, en este caso podríamos decir que si, ya que se brindó la orientación necesaria y el acompañamiento al colaborador.

3.4.1.7. MODELO DE LA INTERVENCIÓN:

El presente programa “Atención de pacientes con Covid-19 en el área de bienestar social del BCP en el año 2021” se va realizar con el “Modelo de crisis” de (Golan, 1978) este tipo de intervención nos detalla 3 fases, la fase de la intervención, la fase del desarrollo y la fase final. Básicamente este modelo lo que busca es llegar al colaborador, asimismo identificar la problemática y de esta manera proponer ideas para que el colaborador vuelva a tener control de si,

3.4.1.8. RECURSOS:

Para el siguiente programa, necesitaremos los siguientes recursos:

Recursos Profesionales:

Para las actividades del programa a realizar, necesitaremos el aporte de las Trabajadoras Sociales y también de las Psicólogas

Recursos Materiales:

A. Laptop

B. Cuaderno

C. Lápices y lapiceros

D. Celular

E. Mesa y silla

3.4.1.9. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Por otro lado, como trabajadoras sociales cumplíamos ciertas actividades más puntuales para con nuestros trabajadores, que era básicamente el atender, el orientar, el programar y comunicar

- Atender: A diario recibíamos un base de casos reportados ya sea como sospechosos o confirmados, claro está que dábamos prioridad en cuanto a comunicación a los casos confirmados, ya que muchas veces había colaboradores bastante nerviosos por la situación, seguido a ello contactábamos a los casos sospechosos, la meta al término del día era contactar a todos.
- Orientar: Una vez realizada la comunicación con el colaborador, teníamos que orientarlo y brindarle ciertas recomendaciones frente al Covid-19, darles información acerca de los nuevos protocolos impuestos por el Minsa y a su vez por el Gobierno.
- Programar: Luego de ya brindar toda la información necesaria al colaborador nos encargábamos de programar sus pruebas para descarte, esto en coordinación con la Clínica Sanna y el Laboratorio Multilab para ver la disponibilidad de pruebas con las que contaban, se les enviaba un listado de los colaboradores que pasarían sus pruebas al día siguiente, incluyendo número de matrícula, apellidos y nombres, DNI, numero celular, correo electrónico y dirección, esto con la finalidad de que al tener resultados de prueba se les comunique de manera inmediata o caso contrario lo puedan verificar por su Web. Cabe indicar que también se realizan pruebas a domicilio, estas pruebas eran programadas con anticipación para que el personal de salud pueda ver su disponibilidad y realizar su recorrido por los distintos distritos.
- Comunicar: Luego de realizar sus respectivas pruebas, en muchas ocasiones los colaboradores se presentaban un tanto ansiosos y querían saber con mucha premura sus resultados, claro está que acudían a nosotras ya que como trabajadoras sociales encargadas de sus casos teníamos el deber de comunicarles sus resultados de manera inmediata y es así como en muchas ocasiones nos tocaba

dar una buena noticia, indicando que su resultado era negativo y en muchas otras teníamos que dar la lamentable noticia de que habían sido contagiados con el virus de Covid-19.

Y, para terminar, desde mi punto de vista puedo comentar que fue todo un reto esta experiencia que surgió en tiempos de Covid-19, tiempos en los que muchas personas se afectaron tanto por la situación, el miedo e incertidumbre de ser contagiados o que algún ser querido se contagie y que pueda ocurrir lo peor, eran tiempos en los que la desesperación se apoderaba de la persona, trayendo así no solo consecuencias en la salud sino también en lo laboral y económico. Considero así que era pieza clave sentirse acompañado, orientado y protegido en este tiempo de Covid-19.



3.4.1.10. Cronograma

Tabla 5. Cronograma de Actividades 2020

ACTIVIDADES 1er año Jul – Dic 2020	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Atención a Colaboradores																								
Programación de Pruebas																								
Registro de Licencias y DM																								
Comunicación de resultados																								
Coordinar con el equipo de seguridad y salud																								
Inducción a nuevos ingresos																								
Reunión de Equipo																								

Tabla 6. Cronograma de Actividades 2021

ACTIVIDADES 2do año Ene - Jul 2021	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Atención a Colaboradores																												
Programación de Pruebas																												
Registro de Licencias y DM																												
Comunicación de resultados																												
Coordinar con el equipo de seguridad y salud																												
Inducción a nuevos ingresos																												
Reunión de Equipo																												

CAPITULO IV:

PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

Desde mi punto de vista como trabajadora social en el área de bienestar social del Banco de Crédito del Perú puedo acotar que mi principal contribución a mi carrera desde esta experiencia fue tener la facilidad de saber llegar al colaborador aplicando todos los conocimientos aprendidos en la teoría y plasmándolo así en la práctica, de esta manera es que tuve la capacidad para poder identificar la problemática principal, ya que en tiempos de Covid-19 lo que aquejaba a las personas principalmente era el temor a ser contagiados o que los suyos se contagien y ocurra lo peor.

Puedo afirmar y constatar que era pieza clave sentirse acompañados en este tiempo de pandemia Covid-19 ya que el confinamiento trajo muchas consecuencias como desempleo, salud mental, la defunción de miles y miles de personas, entre otras, realmente era un escenario lamentable. Es por ello que nuestra intervención como trabajadoras sociales en el BCP tuvo gran acogida y a su vez los colaboradores se sentían muy agradecidos con nosotras, nuestro objetivo fue brindar el acompañamiento y soporte constante durante esta pandemia de Covid-19, no solo escuchándolos sino también orientándolos en los diversos procesos de descarte, informándolos sobre los protocolos y a su vez comunicar de manera inmediata sus resultados, la gestión fue más allá, ya que no solo fue contactar y dejar ahí el caso, sino que demandaba el estar presente para los colaboradores en todo momento, mediante un mensaje, una llamada y hasta por zoom el contacto se daba.

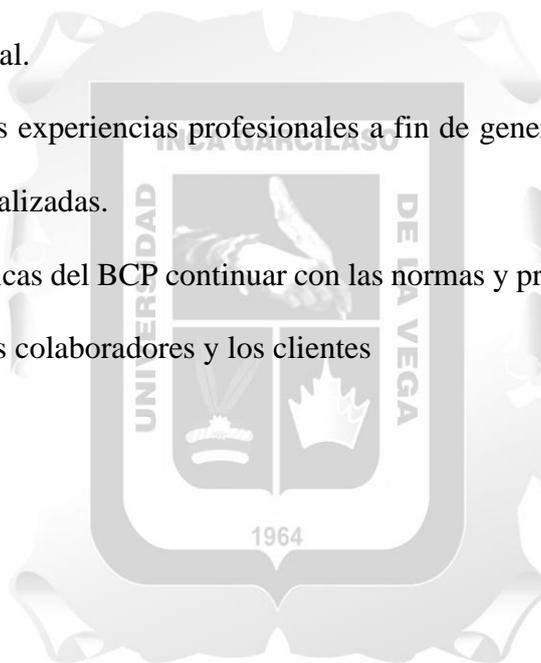
Nuestra contribución como trabajadoras sociales hoy en día es muy valorada ya que estamos presentes en primera línea en estos sucesos ocurridos no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial y nuestra intervención es valiosa.

CONCLUSIONES

1. La implementación del programa “Contigo emprendedor” incentivo a los colaboradores del BCP a poder participar en este voluntariado, ofreciendo el beneficio para los jóvenes en su desarrollo profesional, asimismo se logró el crecimiento de los pequeños empresarios y por ultima la ayuda social brindada a los pueblos más alejados del Perú.
2. El trabajador social a través de sus capacidades logro trabajar en conjunto con las jefaturas y los colaboradores, logrando así brindar toda la información necesaria acerca de la pandemia Covid-19.
3. Desde la intervención de trabajo social en el área de bienestar social se tuvo como objetivo orientar y acompañar durante la pandemia Covid-19 a los colaboradores del BCP, a través de los conocimientos y metodologías propias de la profesión, identificando la problemática y brindando respuestas inmediatas desde la especialidad.
4. Se cumplieron con los lineamientos establecidos por parte del MINSA y el Gobierno del Perú, de tal manera se respetaron y se hicieron respetar los protocolos en el Banco de Crédito del Perú, propiciando el bienestar entre los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. El BCP debe seguir capacitando a sus colaboradores para que más se sumen a esta causa de brindar asesorías y ser apoyo clave en el desarrollo de las personas, como lo son los pequeños empresarios.
2. El trabajador social debe seguir capacitándose y continuar innovando de acuerdo a las nuevas políticas, en el marco de las leyes para poder desempeñarse así en su labor profesional.
3. Sistematizar las experiencias profesionales a fin de generar conocimiento de las experiencias realizadas.
4. Según las políticas del BCP continuar con las normas y protocolos del MINSA en beneficio de los colaboradores y los clientes



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, M. d. (2022). 85 Convencion Nacional Bancaria. *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/mx/sostenibilidad/trabajo-en-equipo-fortalece-a-las-instituciones-financieras-como-pilares-del-bienestar-social/>
- Ander-Egg, E. (2000). *Diccionario del Trabajo Social*. Bogota: Colombia Ltda.
- Arroyo, F. K. (2021). *Estigmatización a las personas diagnosticadas con covid-19 desde la perspectiva de trabajadoras sociales que atendieron la pandemia en el sector salud y empresa*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17433/Garcia_a_f.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco de Credito del Perú. (2009). *Reporte de Sostenibilidad* . Obtenido de https://www.viabcp.com/wcm/connect/83d904ae-1f61-466f-9bc9-d07d7ffc785a/memoria_2009_2.pdf?MOD=AJPERES&CVID=njIP-VZ&attachment=true&id=1601326083794.
- Banco de Credito del Perú. (2021). *Memoria Integrada 2021*. Obtenido de Banco de Credito del Perú
- Barranco, C. (2009). *“Planificación Estratégica y Trabajo Social”*. Obtenido de <https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/08/PLANIFICACION%20EN%20TS%20BARRANCO%20Y%20HERRERA%202009.pdf>
- Barrantes, C. (2019). Trabajo social en el sector financiero: diagnostico, acciones puntuales y acciones. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 36.

BCP. (2021). *BCP Y EL COVID-19: NUESTRO ROL EN ESTA CRISIS*. Obtenido de <https://www.viabcp.com/bitacorabcp>

BCP. (2022). *Banca por internet*. Obtenido de https://www.viabcp.com/informacion/banca_por_internet

Bernal, A. O. (21 de Enero de 2022). *La intervención de Trabajo Social durante la pandemia por COVID-19: Una recuperación de la micro-actuación profesional*. Obtenido de <https://revistes.ub.edu/index.php/itinerariosts/article/view/36873/36602>

Clark, M. A. (1976). *Metodología Basica del Trabajo Social*. Monterrey: Plata. S.A. Obtenido de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/1a/1020081312/1020081312.PDF>

Conejero, E. R. (Junio de 2010). *ALTERNATIVAS PARA EL TRABAJO SOCIAL DE EMPRESA*. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/51/37>

Dominguez, I. L. (1999). *Diccionario Economico*. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html>

El Peruano. (11 de Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social. *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-184-2020-pcm-1907451-1/>

Enciclopedia Economía . (2017). Entidad Financiera. *Enciclopedia Economía* .

Federacion Internacional de Trabajadores Sociales. (2012). Definicion global del Trabajo Social. *INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>

Fossini, S. C. (2003). *Trabajo Social: Intervencion e Identidad*. Obtenido de <https://www.margen.org/suscri/margen31/trazar.html>

Franco, M. M. (Mayo de 2020). *TRABAJO SOCIAL Y COVID-19. UN ANÁLISIS DE LAS CONSECUENCIAS SOCIALES Y SUS IMPLICACIONES PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL SOCIAL*. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/20/covid/17-trabajo-social-y-covid-19-un-analisis-de-las-consecuencias-sociales.pdf>

Gardey, A. (2009). *Definicion de Bienestar Social*. Obtenido de <https://definicion.de/bienestar-social/>

Gestion. (25 de Abril de 2020). BCP informó que 33 de sus trabajadores fueron contagiados con coronavirus. *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/coronavirus-peru-bcp-informo-que-33-de-sus-trabajadores-fueron-contagiados-con-covid-19-estado-de-emergencia-cuarentena-nndc-noticia/?ref=gesr>

Golan, N. (1978). *Tratamiento en situaciones de Crisis*. New Yourk: Francis J. Turner.

Gomariz, M. J. (16 de Marzo de 2021). *El trabajo social, en primer linea de batalla de la Covid-19*. Obtenido de <https://www.ucm.es/otri/noticias-el-trabajo-social,-en-primera-linea-de-batalla-de-la-covid-19>

Gonzales, E. V. (2021). *Consejo General del Trabajo Social*. Obtenido de Actuaciones del Trabajo Social ante el Covid 19: https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf

Guzman, M. C. (2017). *Metodologia de Intervencion del Trabajo Social*. Mexico: Shaad. Obtenido de <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Metodologia%20TS.pdf>

Holgado, I. (2016). *GESTIÓN DEL BIENESTAR SOCIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA GRAÑA Y MONTERO PROYECTO INMACULADA – AYACUCHO, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3687>

Instituto Nacional del Cancer . (2020). *Covid-19*. Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>

Jimenez, B. (23 de Setiembre de 2016). *Blog una Trabajadora Social*. Obtenido de <https://unatrabajadorasocial.wordpress.com/category/tecnicas-y-herramientas/>

La Ley. (2019). *Bienestar Social*. *La Ley*. Obtenido de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASmJEWmJtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAYKufQjUAAAA=WKE

Loyo, A. H. (2005). *Acerca del trabajo social en empresas*. Mexico: Plaza Valdez.

Matamoros, S. I. (2017). *INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE BIENESTAR LABORAL DE LA COMPAÑÍA MINERA VOLCAN – 2017.*

Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4796>

MINSA. (8 de Mayo de 2022). *Plataforma Digital del Estado Peruano.* Obtenido de <https://www.gob.pe/8371-ministerio-de-salud-que-son-los-coronavirus-y-como-protegerte>

Moix, M. (1986). *Introducción a los Servicios Sociales.* Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf>

Organizacion Mundial de la Salud. (13 de Mayo de 2020). *Información básica sobre la COVID-19.* Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

PASQUALE, E. A. (1 de Julio de 2017). *Las dimensiones constitutivas del bienestar social: una propuesta conceptual.* Obtenido de <https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/29%20ACTIS%20DIPASCUALI%20Bienestar%20social.pdf>

Perez, A. B. (25 de Abril de 2018). *Enciclopedia Financiera* . Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-bienestar-social.html>

Perez, J. M. (Noviembre de 2000). *“EXPERIENCIAS DE TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO”* . Obtenido de <https://1library.co/document/yrog8g7y-experiencias-de-trabajo-social-en-el-sistema-bancario.html>

Perez, J. M. (Noviembre de 2000). *EXPERIENCIAS DE TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA BANCARIO.* Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/162164752.pdf>

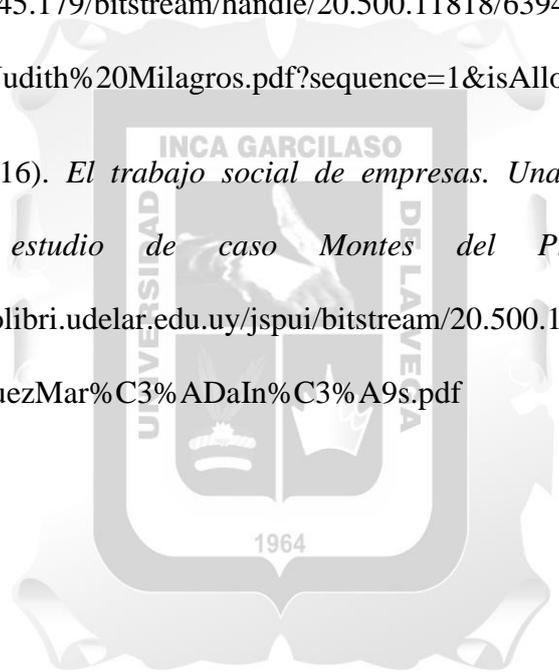
- Perlman, H. H. (1950). *Trabajo Social Academico*. Obtenido de <http://trabasociaademic.blogspot.com/2018/02/v-behaviorurldefaultvmlo.html>
- Richmond, M. (1889). *Metodologia del Trabajo Social*. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/fac_politicas/2018/tecnico_trab/int_trabsocial/cap/03.pdf
- Sabás, J. G. (2021). *Trabajo Social en Θ empos de covid-19, dentro del área de salud en el Estado de México*. Obtenido de <https://realidades.uanl.mx/index.php/realidades/article/view/136/137>
- Sabino, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas: Alianza. Obtenido de <http://paginas.ufm.edu/SABINO/ingles/book/diccionario.pdf>
- Tarrillo, O. P. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANO DE CREDITO - OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO PERIODO JUNIO JULIO 2014*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/149/1/TL_Picon_Tarrillo_Omar.pdf
- Torres, D. M. (Mayo de 2021). *Intervención del área de Bienestar Social en la deserción Laboral en tiempos de Pandemia Covid – 19 en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C.* Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6285/TSP%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, G. C. (27 de Mayo de 2014). *¿Qué es, Qué Significa y Cómo se Define Trabajador?* Obtenido de

https://diccionario.leyderecho.org/trabajador/#Que_es_Que_Significa_y_Como_se_Define_Trabajador

Trabajar en el BCP. (6 de Abril de 2020). ¿Cuáles son las razones para trabajar en el BCP? Obtenido de <https://finanzas.com.pe/trabajar-en-bcp/>

Vargas, J. M. (Febrero de 2021). *Intervención de bienestar social en tiempo de pandemia del Covid19 en los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS JHOMERON S.A.* Obtenido de <http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/6394/TSP%20Tapia%20Vargas%2c%20Judith%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasquez, M. I. (2016). *El trabajo social de empresas. Una perspectiva social y corporativa: estudio de caso Montes del Plata.* Obtenido de https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/17967/1/TTS_Vel%20IzquezMar%20AdaIn%20A9s.pdf



ANEXOS

[Sección opcional, en caso ser procedentes. Usar tipo de fuente Times New Roman, tamaño 12]

Colocar los documentos que complementan el cuerpo del trabajo y que se relacionan directamente con la investigación.

