



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

Retomar para reconectar: Sistematización de la intervención social en la reactivación de actividades de Bienestar Social postpandemia en la empresa Creditex S.A.A.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Nathaly Jesus LOPEZ TAFUR

ASESOR

Dr. Jorge GARCÍA ESCOBAR

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Lopez, N. (2025). *Retomar para reconectar: Sistematización de la intervención social en la reactivación de actividades de Bienestar Social postpandemia en la empresa Creditex S.A.A.* [Trabajo de Suficiencia Profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Nathaly Jesus Lopez Tafur
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71263604
URL de ORCID	Opcional
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge García Escobar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25770337
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8972-3165
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Isabel Andrea Gantu Palacios
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43099514
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Camasca Francia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06080003
Miembro del jurado 2	

Nombres y apellidos	Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 3: SALUD Y BIENESTAR 2 Medicina, salud y economía de los cuidados

Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Ate Centro poblado: ninguna
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022 - 2023
URL de disciplinas OCDE	Otras ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día seis de diciembre del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del jurado calificador integrado por los profesores: Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios (Presidenta), Lic. Carlos Alberto Camasca Francia (Miembro) y Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero (Miembro).

*Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional **"Retomar para reconectar: Sistematización de la intervención social en la reactivación de actividades de Bienestar Social postpandemia en la empresa Creditex S.A.A."**, presentado por la bachiller LOPEZ TAFUR NATHALY JESUS. Una vez concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:*

15 (Quince)

*Luego del proceso de sustentación, calificación y comunicación del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la bachiller LOPEZ TAFUR NATHALY JESUS el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y, para dejar constancia, se extendió la presente acta y firmaron:*


Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios
Presidenta


Lic. Carlos Alberto Camasca Francia
Miembro


Mg. Joselyn Lisbeth Villa Cavero
Miembro


Dr. Jorge García Escobar
Asesor



Firmado digitalmente por MELENDEZ
DE LA CRUZ Juan Felipe FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.12.2025 21:59:59 -05:00

Dr. Juan Felipe Meléndez De la cruz
Vicedecano Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Jorge García Escobar, en mi condición de asesor acreditado con DICTAMEN N°15 -2025-EPTS-FCCSS/UNMSM, del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es:

“Retomar para reconectar: Sistematización de la intervención social en la reactivación de actividades de Bienestar Social postpandemia en la empresa Creditex S.A.A.”

Presentado por la bachiller: **Nathaly Jesus Lopez Tafur**, para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social:

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 3% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Lima, 30 de noviembre de 2025

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge García Escobar

DNI: 25770337

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

“Llevar bienestar no es solo operatividad, sino también ternura y escucha al servicio de quien lo necesita.”

El presente trabajo está dedicado,

En primer lugar y, sobre todo, a Dios, quien estuvo espiritualmente a mi lado y nunca me soltó.

A mi papá Urbano Lopez, mi ángel que me cuida desde el cielo y me dio confort al recordarlo; a mi madre María Tafur, quien me abrazó cuando más lo necesitaba; a mi perrita Tayra, compañera en las madrugadas de redacción; y a mi sobrinito Aziel, que desde el día que supe que estaba en camino, alumbró cada uno de mis días.

A las personas que fueron parte de esta experiencia, con su predisposición, su gentil apoyo y, sobre todo, su visión de lo vivido. Este trabajo es también un reconocimiento a su accionar. Pensar en su calidez humana me reafirma que el bienestar no se limita a lo operativo, sino que florece en la ternura y la escucha.

Por último, y, de hecho, el más relevante, a cada una de las experiencias que me tocó vivir en mi vida laboral, que a pesar de todo lo vivido, me permitieron crecer, madurar y aprender a mirar con ternura el bucle de egocentrismos del que fui parte.

Gracias a ellas soy quien soy. Me siento orgullosa por culminar una etapa que desafió mis habilidades y mis miedos.

A todos ellos, visibles e invisibles, les dedico este logro que es también un acto de amor.

AGRADECIMIENTOS

A mi colega Trabajadora Social (egresada de la UNMSM), por su predisposición y calidad profesional que sirvió como referente esencial y una guía práctica para el ejercicio de la profesión durante la experiencia en Creditex S.A.A.

A mi asesor académico, por ser una figura motivacional clave en mi decisión inicial de iniciar esta carrera y por ser el pilar fundamental en el cierre de mi etapa de pregrado. Su claridad en la explicación y su paciencia fueron cruciales durante todo el proceso metodológico de este informe.

A mis amigas colegas por su constante motivación, que me brindaron el impulso necesario para culminar exitosamente esta etapa académica.

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por ser la casa superior de estudios y el faro de saber que me brindó la oportunidad de formarme en sus aulas, inculcando una conciencia social, ética y principios fundamentales para el ejercicio de la profesión en Trabajo Social.

INDICE

1. PRESENTACIÓN.....	1
1.1. Propósito del Informe	1
1.2. Importancia de la Sistematización.....	1
1.3. Público al que va dirigido	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	3
2.1. Contexto de la Intervención.....	3
2.2. Población Beneficiaria.....	4
2.3. Objetivos de la Intervención.....	5
2.4. Actores Involucrados:.....	6
2.5. Principales acciones realizadas:.....	10
3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN	13
3.1. Objeto de Sistematización	13
3.2. Objetivos de Sistematización.....	13
3.2.1. Objetivo General:	13
3.2.2. Objetivos Específicos:	14
3.3. Hipótesis de acción.....	14
3.4. Preguntas de Sistematización	15
4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN	17
4.1. Enfoque metodológico.....	17
4.2. Procedimiento.....	17
4.2.1. Primer Momento: Contextualización, Planificación y Validación	17
4.2.2. Segundo Momento: Recolección, Acercamiento y Cruce de Información ..	18
4.2.3. Tercer Momento: Análisis y Elaboración del Informe Final	18
4.3. Técnicas utilizadas.....	18
4.4. Instrumentos	19
4.5. Fuentes de Información e Informantes	19
4.5.1. Fuentes de Información:	20
4.6. Informantes claves.....	20
4.7. Criterios Éticos	22
5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	23
5.1. Fases del Proceso.....	23
5.1.1. Primera Fase: Familiarización en el Área y Necesidades.....	23

5.1.2. Segunda Fase: Planificación Situada y Compartida	24
5.1.3. Tercera Fase: Ejecución de actividades	26
5.1.4. Cuarta Fase: Control y Aprendizajes	38
5.2. Momentos Críticos y decisiones tomadas:	38
5.2.1. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la primera fase	38
5.2.2. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la segunda fase	39
5.2.3. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la tercera fase	39
5.2.4. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la cuarta fase	41
5.3. Modificaciones en la estrategia inicial:	42
6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	44
6.1. Patrones y aprendizajes emergentes	44
6.2. Impacto y Cambios Generados	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
Conclusiones generales	57
Recomendaciones para futuras intervenciones	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	63
Anexo 01: Consentimiento Informado	63
Anexo 02: Declaración de Consentimiento Informado	65
Anexo 03: Guías de Entrevista Semiestructurada – Actores Involucrados	66

INTRODUCCIÓN

La presente sistematización aborda la experiencia de intervención social en la reactivación de las actividades de Bienestar Social en Creditex S.A.A., durante los años 2022 y 2023. Este proceso exige una reconstrucción detallada que permite el análisis crítico y una mirada reflexiva sobre la intervención y las estrategias metodológicas implementadas. Dicho ejercicio reposiciona al Trabajador Social como un agente clave que no solo facilitó la continuidad de las labores, sino que impulsó la reactivación de las actividades tras los profundos impactos generados por la COVID-19.

De esta manera, el presente trabajo se estructura en capítulos que transitan desde lo implícito hasta la evidencia explícita. La reconstrucción se convierte en una fuente accesible de conocimiento, recuperando las voces de las personas, quienes son la esencia de la experiencia.

La estructura del informe se compone de seis capítulos. El primer capítulo, presenta una descripción general de la experiencia a sistematizar. En el segundo capítulo, describe la experiencia, incluyendo el contexto, la población, los objetivos de intervención del área, los actores involucrados y las principales acciones.

En el tercer capítulo, expone la parte central de la sistematización, como son el objeto, los objetivos, la hipótesis y las preguntas de sistematización. Como cuarto capítulo, detalla la metodología de sistematización aplicada, incluyendo el enfoque metodológico, el procedimiento, las técnicas, los instrumentos, las fuentes de información, los informantes claves y los criterios éticos.

El quinto capítulo, trata sobre la reconstrucción de la experiencia, abordando las fases del proceso, los momentos críticos y las decisiones tomadas. En el sexto capítulo se presenta el análisis e interpretación de los testimonios recogidos, estableciendo patrones y aprendizajes emergentes e identificando el impacto y los cambios generados.

Por último, se cierra con las conclusiones y recomendaciones generales sobre la experiencia realizada. Este apartado consolida la importancia del rol del Trabajador Social en el ámbito privado como agente de cambio, sintetizando aprendizajes y ofreciendo recomendaciones para ser replicables en otras organizaciones del sector.

1. PRESENTACIÓN

1.1. Propósito del Informe

El presente informe tiene como propósito, sistematizar la experiencia de intervención social del área de Bienestar Social de Creditex S.A.A., al reactivar las actividades para fortalecer el vínculo laboral y mejorar el clima organizacional en el contexto postpandemia, cubriendo el periodo comprendido entre los años 2022 y 2023.

El desafío central que motivó a la reconstrucción de la experiencia fue el impacto post COVID-19, que dejó un tejido organizacional fraccionado. Esto supuso un reto al retomar las actividades, cuyo objetivo fue ir más allá de lo asistencial, repotenciando el rol del Trabajador Social en contextos desafiantes que impactaban directamente el desempeño integral de los trabajadores. En este escenario, el Trabajador Social se consolidó como un filtro socioemocional clave, siendo priorizado por los trabajadores sobre los canales formales.

Por ello, fue sumamente importante conocer la realidad propia de los trabajadores y cómo les impactó el contexto. Esto permitió priorizar las actividades y trabajar en equipo multidisciplinario. De esta forma, el desafío metodológico – basado en la escucha activa, una mirada integral y la intervención social- logró una eficacia real del Trabajo Social para la reparación interna de las redes.

1.2. Importancia de la Sistematización

La importancia de la sistematización se encuentra en varias aristas, siendo la principal el enfoque que tomó el rol del profesional de Trabajo Social ante la dinámica laboral tras pasar la experiencia de la pandemia. El documento permite identificar los procesos que llevó a cabo la reactivación de las actividades, los desafíos que trajo consigo la ejecución de las mismas y los aportes entre equipos multidisciplinarios.

De esta manera, gracias a la combinación de todos estos factores, se tiene como eje la posibilidad de realizar futuras intervenciones que requieren de una mirada integral y de Bienestar, trayendo consigo una consecuencia directa en el clima laboral. Esto se reflejó en la disminución de tensiones, el fortalecimiento de la colaboración y el aumento de la solidaridad, iniciando formalmente la reconstrucción del tejido cultural de la empresa.

1.3. Público al que va dirigido

La sistematización en primer lugar está dirigida a todas las personas interesadas en conocer más sobre la intervención social tras pasar contextos desafiantes. Específicamente, está orientado a: Profesionales de Trabajo Social en el ámbito privado, quienes conocerán los roles y desafíos en la dinámica corporativa, profesionales de Recursos Humanos y Gestión de Personas, quienes se beneficiarán de conocer el canal directo de comunicación y las necesidades de los trabajadores.

También está dirigido a la comunidad académica y a las nuevas generaciones de la profesión:

Profesionales recién egresados, que servirá como una ventana de conocimiento práctico sobre la intervención social en contextos desafiantes y la gestión de crisis postpandemia, supliendo la falta de experiencia directa.

Estudiantes de Trabajo Social, quienes al encontrarse en formación funcionará como una guía práctica para comprender el mundo corporativo desde el área de Bienestar Social, reforzando la convicción de que este espacio debe ser una prioridad a través de la afinidad formativa de la profesión con el trato directo y la búsqueda del bienestar integral, independientemente del sector.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1.Contexto de la Intervención

Creditex S.A.A. es una empresa con una larga tradición industrial en el Perú. Sus inicios se remontan a 1990, como parte del proceso de diversificación de la Corporación Cervesur. A través del tiempo y la consolidación en el sector textil, la empresa adquirió y fusionó otras compañías como Credisa y Textil Trujillo. Esta unión dio origen a Creditex S.A.A. en 1997 nombre que mantiene hasta la actualidad.

Creditex S.A.A se define como una empresa de servicio integral perteneciente al rubro industrial textil, con presencia en toda la cadena de valor: desde el desmotado del algodón, la producción de hilos, el control de telas hasta la confección de prendas comercializadas a nivel nacional e internacional.

En términos de estructura, la empresa cuenta con su sede principal en Lima (distrito de Ate), donde se ubican las oficinas administrativas principales y una de las plantas industriales (Planta Lima). Además, dispone de Plantas en Trujillo y Pisco, desmotadoras en Piura y Lambayeque, y una red de tiendas y outlets para sus marcas propias (Norman & Taylor y MBO) en Lima Metropolitana y provincias.

La empresa se posicionó dentro del top 20 de la industria textil en el año 2021, según la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), ofreciendo un panorama general de su nivel de competitividad en el mercado.

Es preciso señalar que, a pesar de su aporte significativo a la economía peruana, el sector textil y de confecciones se había visto debilitado en las últimas décadas. La pandemia de la COVID -19 golpeó fuertemente a esta industria, lo que resultó en cierres temporales de tiendas, fábricas, así como la cancelación de eventos y pedidos.

Creditex S.A.A no fue ajena a estas dificultades. No obstante, para el año 2022, la situación comenzó a evidenciar una ligera mejora en el dinamismo del sector, coincidiendo con la finalización de la etapa de la pandemia.

La intervención social se realizó entre el año 2022 y 2023, con alcance directo en Creditex S.A.A. Lima Metropolitana (Sede Ate-Lima), mientras que las plantas de provincia siguieron los lineamientos generales compartidos desde la sede principal a sus respectivas áreas administrativas.

La necesidad de esta intervención surgió tras el impacto de la pandemia de la COVID- 19. La crisis inició formalmente en Perú el 06 de marzo de 2020 con el anuncio del primer caso y la consecuente declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, bajo la administración del presidente Martín Alberto Vizcarra Cornejo. La emergencia se extendió hasta octubre del 2022, cuando la derogación de las medidas de excepción, durante la gestión del presidente José Pedro Castillo Terrones, estableció un marco para el restablecimiento de la convivencia social.

Esta situación generó un cambio significativo en las dinámicas laborales, afectando la productividad y los vínculos emocionales entre el trabajador y la empresa e incluyendo sensibles pérdidas humanas en los niveles operativo y administrativo.

Ante este panorama, se hizo evidente la importancia de la reactivación de actividades desde la intervención social por parte del área de Bienestar Social. El objetivo fue promover el fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional, es decir la reconstrucción del tejido organizacional entre trabajadores y empresa, constituyendo así uno de los ejes del rol del Trabajador Social en las empresas privadas.

2.2.Población Beneficiaria

Dentro de la empresa, la población laboral que participó en esta sistematización evidenció realidades dinámicas y complejas debido a su tamaño y diversidad. Los trabajadores enfrentaban problemáticas que impactaban su bienestar y desempeño profesional, entre las que se identificaron: cargas familiares significativas; la presencia de trabajadores de edad avanzada, con necesidades específicas en términos de salud y adaptación tecnológica; cambios en las jornadas de trabajo derivados del impacto económico de la COVID-19 en la industria textil; la agrupación en sindicatos, lo que demandaba una gestión constante para mejores condiciones laborales; y el impacto emocional derivado de la pandemia, especialmente a aquellos trabajadores que sufrieron la pérdida de familiares cercanos o compañeros de la empresa.

Estas realidades, además de formar parte del contexto de intervención, transmitieron la complejidad de los vínculos entre lo laboral, emocional y social dentro de la empresa.

Así mismo, el total de la población con la cual se intervino ascendió a 779 personas, con una marcada diferencia de género según el sector. El personal operativo sumaba 430 personas, de las cuales el 97.67 % eran de género masculino y solo el 2.33

% de género femenino. Las áreas principales estaban conformadas por Control de Producción, Estampado, Hilandería, Lavandería y Teñido de Prendas, Logística, Mantenimiento, Pre Producción, Retail, Tejeduría y Tintorería. Por otro lado, el personal administrativo sumaba un total de 349 personas, dividido entre un 66.19% masculino y 33.8 % femenino, y distribuido en áreas como Gerencia de Producción, Gerencia General, Gestión Humana, Informática, Ingeniería Industrial, Seguridad y Salud Ocupacional, Recursos Humanos, entre otros.

En cuanto a la residencia, los trabajadores involucrados a nivel general, se encontraban en Lima Metropolitana principalmente en distritos cercanos y/o colindantes a Ate, como San Juan de Lurigancho, El Agustino y el Cercado de Lima. Así mismo, la edad de los trabajadores oscilaba entre las edades de 18 y 69 años, y su nivel de experiencia dentro de la empresa, en su mayoría, superaba los cinco años.

Finalmente, según el estudio de Nivel Socioeconómico 2023 de la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM), basado en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la población de Lima Metropolitana se encuentra concentrada en el Nivel Socioeconómico de clase C (48%). De este modo, los trabajadores (tanto operativos como administrativos), que participaron en la experiencia se ubicaron predominantemente en esta clase socioeconómica.

2.3.Objetivos de la Intervención

Considerando los desafíos que dejó la pandemia por la COVID-19 y las diferentes necesidades de la población trabajadora, la empresa Creditex S.A.A., vio la importancia de repensar y fortalecer el vínculo entre la empresa y sus trabajadores. En ese sentido, el área buscó lo siguiente:

Objetivo General:

Promover la intervención social postpandemia a través de la implementación de programas, servicios y acciones desde Bienestar Social, con el fin de fortalecer el vínculo entre el trabajador y la empresa.

Del mismo modo, el área de Bienestar Social tuvo como objetivos específicos que permitió profundizar en los distintos aspectos del vínculo entre la empresa y sus trabajadores en el contexto postpandemia. Estos objetivos buscaron orientar el accionar

de la intervención del área de Bienestar Social desde una mirada integral, reconociendo tanto las necesidades emergentes como las acciones desarrolladas:

Objetivo Específicos:

Del mismo modo, el área de Bienestar Social tuvo como objetivos específicos que permitió profundizar en los distintos aspectos del vínculo entre la empresa y sus trabajadores. Estos objetivos buscaron orientar el accionar del área priorizando una visión de conjunto:

- Identificar necesidades de los trabajadores en el contexto postpandemia con la finalidad de retroalimentar la mejora continua de los servicios brindados al trabajador y a su familia.
- Realizar seguimiento a los casos de salud y social por parte de Bienestar Social para garantizar su bienestar social individual y familiar del trabajador.
- Promover programas y acciones de bienestar integral para los trabajadores y derechohabientes con la intención de fomentar una cultura de bienestar.

Considerando el contexto y su impacto, se vio claramente la necesidad de que la intervención por parte del área sea tal cual se estuvo dando, con la misma esencia, pero con un carácter más desafiante ante el contexto dejado.

2.4. Actores Involucrados:

La experiencia profesional, desarrollada entre los años 2022 y 2023, contó con la participación activa de un equipo multidisciplinario de la empresa Creditex S.A.A.

Este equipo estuvo conformado por el área de Bienestar Social que formaba parte de Gestión Humana, la cual, a su vez, se apoyaba del área de Recursos Humanos de la empresa.

Para la realización de la intervención, se involucraron diversos actores clave (activos y pasivos).

Entre ellos, podemos mencionar a:

Profesionales del Área de Recursos Humanos:

Conformado por el equipo de Planilleros y Tareo, personal que demostró una sólida experiencia laboral en la empresa Creditex S.A.A, entre ellos:

Planillero de Empleados y Obreros: Proporcionaron información actualizada y detallada sobre cantidad total de trabajadores, divididos entre empleados y obreros. Así mismo esta función permitió facilitar la identificación de los beneficiarios de acuerdo a cada actividad, respaldando la planificación del área de Bienestar Social a través de una gestión coherente y trabajada en equipo.

Tareo: Estuvo conformado por un auxiliar de Recursos Humanos. Este profesional se encargaba de la gestión del registro y seguimiento de las horas trabajadas de todos los trabajadores, así como la administración de los descansos médicos, licencias (por paternidad, maternidad y fallecimientos), ausentismos, entre otras responsabilidades afines.

Médico Ocupacional: Supervisó aspectos claves relacionados con la salud laboral en cada una de las actividades que se le compartía, así como el apoyo esporádico en actividades específicas.

Enfermera Ocupacional: Participó en actividades acordes con las funciones propias de su rol, según las actividades que se le asignaban. Así mismo colaboró activamente en acciones específicas contribuyendo a las actividades programadas.

Profesionales del Área de Gestión Humana:

Esta área estuvo conformada por un equipo multidisciplinario que brindó soporte al área de Bienestar Social en las etapas de planificación y ejecución. Entre los roles claves se incluyeron:

Jefatura de Gestión Del Talento: Este cargo desempeñó un rol estratégico en la implementación de las actividades, al ejercer funciones clave como la aprobación, delegación, validación y respaldo al equipo. La confianza y autonomía otorgados al área de Bienestar Social, consolidaron un trabajo colaborativo que fortaleció la ejecución de las acciones propuestas.

Asistentes de Gestión Humana: Realizaron apoyo en distintos momentos clave de las actividades, brindando colaboración, gestión y acompañamiento al equipo. Este equipo estaba conformado por:

- a) Comunicadora: Diseñó materiales gráficos, elaboró flyers y piezas comunicacionales, apoyó en la difusión y potenció la visibilidad de las acciones del área de Bienestar Social. Así como la participación activa y/o pasiva en cada una de las actividades.
- b) Psicóloga: Participó activamente en actividades específicas, aportando energía y motivación al equipo en momentos claves. Asimismo, su participación fue pasiva en otras etapas del proceso, debido a sus funciones propias de su cargo.

Profesionales del Área de Bienestar Social:

El equipo de Bienestar Social estuvo conformado por dos profesionales de Trabajo Social, cuya complementariedad fortaleció significativamente el desarrollo de las actividades:

Trabajadora Social: Esta profesional, con más de 15 años de experiencia en la empresa, aportó una mirada crítica y reflexiva, además de un manejo sólido de la dinámica institucional y del personal. Su trayectoria permitió orientar las acciones desde una perspectiva técnica y operativa, basada en el conocimiento acumulado de los procesos internos.

Auxiliar de Bienestar Social: La reciente incorporación de esta profesional introdujo una perspectiva renovada, caracterizada por el compromiso, la sensibilidad y una actitud empática frente a los trabajadores. Esta disposición generó mayor apertura por parte del personal, quienes mostraron preferencia por interactuar con una figura que ofrecía escucha activa, cercanía y reconocimiento emocional.

Estas realidades generaron un contraste significativo entre la experiencia prolongada- que, en algunos casos, pudo derivar en la naturalización de dinámicas laborales y cierto distanciamiento relacional, sin embargo, surgió una fusión- y la mirada nueva, la cual favoreció vínculos más humanos y horizontales con los sujetos de intervención.

Esta tensión entre lo técnico y lo humano, entre lo estructura y lo sensible, no se concibió como una limitación, sino como una oportunidad para enriquecer las prácticas

profesionales. La articulación de ambos enfoques permitió conformar un equipo que planificó, ejecutó, acompañó y monitoreó diversas actividades alineadas a un mismo objetivo institucional, consolidando así una intervención integral que respondió tanto a las necesidades operativas como a las demandas emocionales del entorno laboral.

Instituciones

El desarrollo de la experiencia se realizó en articulación con instituciones estratégicas cuya colaboración garantizó la viabilidad y el soporte de la intervención:

Creditex S.A.A: La empresa, en su rol de empleador, brindó su soporte y garantizó la continuidad de las actividades. Esto se concretó mediante la aprobación, los ajustes y el respaldo al área de Bienestar Social, gestionado a través de la Jefatura de Gestión Humana y Recursos Humanos.

Instituciones de Salud: Este grupo estuvo comprendido por el Seguro Social de Salud (EsSalud) y la Entidad Prestadora de Salud (EPS) La Positiva. Los procesos e información propios de estas entidades permitieron ejercer una correcta orientación a los trabajadores y a sus familiares directos.

Proveedores externos: Desempeñaron un rol esencial en la ejecución operativa de las actividades. Su cumplimiento en cuanto a logística, tiempos y calidad de los recursos contribuyó significativamente a las acciones desarrolladas.

Equipo Humano

Trabajadores: Este equipo estuvo conformado por el personal operativo y administrativo de la Planta Lima, quienes fueron los protagonistas principales de cada intervención realizada.

Las acciones desarrolladas por el área de Bienestar Social estuvieron orientadas a dar respuesta a sus necesidades, reconociendo así su rol activo dentro de la institución. Adicionalmente, sus familiares, mediante su participación activa (directa o indirecta), fueron considerados como parte fundamental dentro del alcance de las actividades.

Jefes/as Inmediatos: Su participación resultó clave para la facilitación de los procesos de ejecución. Intervinieron y coordinaron activamente con sus respectivos equipos de trabajo, considerando los horarios y las particularidades de cada área. Gracias a su experiencia y conocimiento lograron orientar de manera eficiente y ordenada la

intervención, tanto del equipo de Bienestar Social como de los demás actores en las distintas actividades programadas.

2.5.Principales acciones realizadas:

La intervención social realizada por el equipo de Bienestar Social se llevó a cabo en el contexto postpandemia, enfocándose en fomentar el vínculo y la cohesión en el clima laboral entre todos los trabajadores de la empresa. Las actividades que se ejecutaron como parte de la rutina diaria tuvieron como foco principal ir recuperando espacios de bienestar ya establecidos y reforzar otros a través de acciones continuas.

A continuación, se detallan las acciones que se realizaban de manera diaria y permanente:

Campaña de Comunicación Interna de Bienestar, llamada “Buenos días Creditex”, consistió en la difusión diaria de flyers con diversos temas relacionados al bienestar integral de los trabajadores (salud física, salud mental, efemérides, contenido motivacional y juegos de ingenio).

El proceso implicaba diseñar material creativo, informativo y con un diseño original con el fin de maximizar la captación de la atención de los lectores. Esta difusión se realizaba todos los días en horas de la mañana a través de distintos canales: el correo institucional dirigido a todos los trabajadores, el grupo de WhatsApp corporativo, y los estados del contacto de Bienestar Social.

Control de descansos médicos y subsidios, el proceso consistía en un seguimiento diario de todos los descansos médicos, ya fuesen particulares o emitidos por EsSalud, incluyendo los subsidios que superaban los veinte primeros días de cobertura a cargo del empleador. Los descansos médicos eran entregados por el personal operativo, administrativo y/o Salud Ocupacional al área de Bienestar Social, tanto de manera presencial como virtual. Una vez recibidos, se procedía a registrarlos en una base de datos interna para, posteriormente ser enviado al equipo de Recursos Humanos y dar continuidad al flujo administrativo.

Apoyo en Capacitaciones y Charlas de Salud Ocupacional, se brindaba soporte a las áreas que lideraban estas actividades. El apoyo incluía difusión, gestión de recursos y asistencia logística lo que involucraba un acercamiento importante entre los trabajadores.

Consejerías Sociales, se ofrecía consejería a todos los trabajadores de la empresa cada vez que era necesario, abordando temas referentes a salud, dificultades familiares y conflictos laborales.

Préstamos económicos, se gestionaba préstamos económicos a modo de apoyo ante razones de salud (del titular o familiares), o estudios con el sustento respectivo. La solicitud incluía un monto establecido que no debía superar el nivel de ingreso ni otorgarse más de dos veces en el año. El proceso requería la firma y aprobación de Gerencia para el posterior depósito en la cuenta personal del trabajador.

Inspección de Comedores, se realizaban inspecciones tres veces a la semana con el fin de supervisar la calidad de servicio de la concesionaria (menús y limpieza interna), así como gestionar sugerencias realizadas por los trabajadores respecto a la atención brindada.

Visitas Domiciliares, se ejecutaban con especial énfasis a los trabajadores con delicado estado de salud o con descansos médicos prolongados, para conocer su situación. Simultáneamente, se elaboraba un informe social para dar a conocer a Gerencia el estado actual del trabajador y concretar el apoyo al trabajador y/o familia por parte de la empresa.

Seguimiento ante ausentismos, se realizaba seguimiento a todos los trabajadores con inasistencia (justificadas, injustificadas o mapeadas por área de trabajo). La acción consistía en un seguimiento telefónico con la finalidad de conocer el motivo de la inasistencia y gestionar su reincorporación inmediata, previa coordinación y visto bueno de sus jefes inmediatos, evitando la desvinculación con la empresa.

Acompañamiento en trámites de salud, se brindaba apoyo a favor de los trabajadores que presentaban limitaciones de salud y/o requerían asistencia con la información a presentar a la empresa, lo cual representaba un acercamiento y un respaldo por parte de la empresa.

Gestión e implementación de Lactario, la actividad consistió en la adecuación y mejora del Lactario Institucional de la empresa. La intervención incluyó la remodelación, la reubicación y el equipamiento del espacio para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente.

Una vez finalizado el acondicionamiento, se procedió a la difusión de sus nuevas características y disponibilidad a través del periódico mural, con la finalidad de certificar la presencia y el correcto funcionamiento del mismo.

Celebraciones Significativas, estas actividades se ejecutaban siguiendo el calendario anual, buscando garantizar el reconocimiento equitativo de la empresa hacia todos los trabajadores. La distribución de los detalles y la ejecución de las celebraciones se realizaban considerando horario laboral y turnos, asegurando la inclusión de todo el personal.

En conclusión, estas actividades conformaban las funciones diarias del equipo y permitían un acercamiento genuino y constante a los trabajadores de toda la planta, reforzando la presencia del área de Bienestar Social.

3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

La sistematización de la intervención social del área de Bienestar Social en esta empresa textil, considerando los desafíos que dejó la pandemia por la COVID-19 y las diferentes necesidades de la población trabajadora, resultó clave para repensar y considerar la importancia que genera el vínculo entre la empresa y sus trabajadores bajo un contexto desafiante. En ese sentido, la presente sistematización buscó realizar un análisis de las diferentes perspectivas de los actores que formaron parte de dicha experiencia:

3.1.Objeto de Sistematización

El objeto de la sistematización fue la experiencia de intervención social del área de Bienestar Social de Creditex S.A.A., enfocada en la reactivación de actividades orientadas a fortalecer el vínculo laboral y mejorar el clima organizacional en el contexto postpandemia.

Este proceso proporcionó una mirada crítica y consciente sobre el impacto de la pandemia en la empresa privada. Dicho análisis se realizó mediante la recuperación de momentos clave de la intervención por parte del área de Bienestar Social. Esto permitió una reflexión consecuente para futuras iniciativas de largo impacto que puedan adaptarse a contextos circunstanciales o de crisis.

3.2.Objetivos de Sistematización

Los objetivos de la presente sistematización fueron definidos como base metodológica para analizar la experiencia de intervención en la empresa Creditex S.A.A. Su formulación surgió de la necesidad de reconstruir y comprender el contexto y la influencia generada por las acciones de Bienestar Social en el marco postpandemia. Estos objetivos sirvieron como guía para orientar el análisis, la reflexión y la identificación de aprendizajes en torno a la labor profesional. A continuación, se detallan el objetivo general y específicos que delimitaron el proceso de sistematización.

3.2.1. Objetivo General:

Sistematizar la experiencia de intervención social realizada por el área de Bienestar Social de Creditex S.A.A., enfocada en la reactivación de actividades orientadas al fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional en el contexto postpandemia.

3.2.2. Objetivos Específicos:

- Rescatar los momentos clave de la intervención social desarrollada por el área de Bienestar Social, identificando las decisiones, acciones y actores involucrados en cada fase.
- Reflexionar sobre los aprendizajes generados a partir de la experiencia de intervención, reconociendo los aportes, desafíos y posibilidades de mejora en el ejercicio profesional del Trabajador Social en el ámbito empresarial.
- Describir las principales necesidades psicosociales identificadas en los trabajadores durante la intervención postpandemia.

3.3. Hipótesis de acción

La presente sistematización se desarrolló a partir de una problemática central previamente definida. En respuesta a dicho planteamiento, se formularon las siguientes hipótesis de acción, cuyo propósito central fue establecer y afirmar la influencia directa que tuvieron los objetivos de la intervención en la experiencia vivida en la organización.

Hipótesis General:

La reconstrucción del accionar del área de Bienestar Social de Creditex S.A.A, evidenció un proceso estructurado, que, al ser analizado, permitió significativamente el fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional en el contexto postpandemia.

Hipótesis Específicas:

- La intervención social desarrollada por el área de Bienestar Social se estructuró en fases claras que respondieron a acciones estratégicas y participativas, lo cual fue clave para la reactivación progresiva y significativa de las actividades de Bienestar Social.
- La experiencia de intervención permitió a las Trabajadoras Sociales identificar aprendizajes clave sobre el acompañamiento emocional en contexto de crisis, fortaleciendo su rol dentro del ámbito empresarial, evidenciando desafíos que requieren nuevas estrategias de acción.
- Las principales necesidades psicosociales identificadas en los trabajadores durante la intervención social postpandemia se caracterizaron mayoritariamente por efectos de distanciamiento laboral entre áreas y deficiencia en el sentido de

pertenencia con la empresa, siendo estos los efectos emocionales y laborales predominantes por la pandemia.

3.4.Preguntas de Sistematización

La presente sistematización se estructuró a partir de preguntas clave relacionadas directamente con los objetivos generales y específicos propuestos. Estas interrogantes sirven como ejes orientadores para la reconstrucción de la experiencia y la identificación de aprendizajes. Su diseño buscó ir más allá de la descripción, permitiendo entender el por qué se tomaron ciertas decisiones, cuáles fueron los resultados y, sobre todo, recoger las opiniones y lecciones aprendidas de los actores claves de la empresa, quienes vivieron la experiencia.

- ¿Cómo se llevó a cabo la intervención social en el contexto postpandemia realizada por el área de Bienestar Social, al reactivarse actividades orientadas al fortalecimiento del vínculo laboral y mejora del clima organizacional?
- ¿Qué estrategias de intervención social se usó por parte del área de Bienestar Social, considerando la etapa postpandemia?
- ¿Qué impacto tuvo la intervención social de Bienestar Social en el vínculo laboral y clima organizacional al realizarse las actividades postpandemia?
- ¿Qué situaciones se presentó al momento que el área de Bienestar Social realizara su intervención social en las actividades?
- Además del equipo de Bienestar ¿Qué personas o áreas fueron piezas clave cuando el área de Bienestar Social realizaba intervención social?
- ¿Qué dificultades se presentaron al área de Bienestar Social cuando desarrollaba su intervención social?
- ¿Qué aprendizajes a nivel operativo trajo consigo la intervención de Bienestar Social, tras la pandemia?
- ¿Cómo fue el proceso de aportar al ejercicio profesional del Trabajador Social en el ámbito laboral luego de la intervención?
- Desde la experiencia postpandemia como Trabajadora Social. ¿Los desafíos presentados fueron mayores a los de antes de pandemia?
- ¿Qué tipo de necesidades emocionales y sociales de los trabajadores pudo notar la Trabajadora Social y su equipo de apoyo?

- ¿Cuáles fueron los procedimientos para conocer y priorizar las necesidades psicosociales de los trabajadores después de pandemia?
- ¿Las actividades de Bienestar Social que se retomaron o implementaron fueron una respuesta directa a las necesidades psicosociales que se priorizaron? ¿Cuáles fueron las más resaltantes?

4. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

La metodología para esta sistematización, se abordó teniendo en cuenta la siguiente perspectiva, que permitió comprender la realidad de la experiencia, rescatando las vivencias y los procedimientos técnicos. A continuación, se detallan:

4.1.Enfoque metodológico

La presente sistematización se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, ya que busca abordar la complejidad en su totalidad de la experiencia de intervención social postpandemia en la empresa Creditex S.A.A. Esto implicó entender el significado, dar voz a los testimonios de los involucrados y/o actores de lo vivido, tal como lo menciona y enfatiza Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014): “Se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (p.358).”

Así mismo, dado que el diseño de la metodología fue cualitativo, se procedió a realizar trabajo de campo. Las entrevistas fueron pactadas en espacios neutrales y de mutuo acuerdo con los participantes, lo cual facilitó un acercamiento más transparente y directo con quienes formaron parte de la reconstrucción de la experiencia, tal como lo menciona Ibarretxe-Antuñano (2022): “La recogida sistemática de información sobre un determinado fenómeno in situ y de primera mano (p.107).”

4.2.Procedimiento

La sistematización se ejecutó siguiendo un proceso metodológico reflexivo, organizándolos en momentos consecutivos, permitiendo reconstruir toda la información, analizarla y posteriormente culminándolo con el informe de sistematización de la experiencia de intervención social realizada en el área de Bienestar Social de la empresa Creditex S.A.A. Las etapas se abordaron de la siguiente manera:

4.2.1. Primer Momento: Contextualización, Planificación y Validación

En la fase inicial, se procedió a la contextualización de la experiencia, considerando acontecimientos claves como el año, distrito y empresa en que ocurrieron. Este proceso facilitó la evocación de recuerdos para la formulación de la experiencia. Además, el reconocimiento y descripción de los beneficiarios, así como las actividades que se realizaron ayudó al planteamiento de objetivos generales y específicos. Posteriormente se plasmó en el modelo del plan de sistematización de acuerdo a la

universidad y la escuela profesional de Trabajo Social. Este modelo fue desarrollado y en paralelo, fue ajustado según las orientaciones generales y específicas del asesor, para mejorar los puntos centrales de la experiencia que incluyó el objeto de sistematización, objetivos, hipótesis y los demás componentes del plan.

4.2.2. Segundo Momento: Recolección, Acercamiento y Cruce de Información

En esta etapa se llevó a cabo la recolección de información general y un acercamiento formal con los participantes, el cual se concretó mediante entrevistas individuales a todos los actores claves considerados. Así mismo, esta fase incluyó la reconstrucción de los antecedentes históricos de la experiencia. Finalmente se realizó la comparación de información documental (base de datos) con los testimonios de los actores clave para validar su relación con la experiencia.

4.2.3. Tercer Momento: Análisis y Elaboración del Informe Final

La elaboración del informe final comenzó con la transcripción de las entrevistas, identificación de patrones, seguido de un análisis detallado e interpretación crítica de los hallazgos por rol estratégicos de los entrevistados. Además, el documento incluyó reflexiones y aprendizajes clave teniendo en cuenta las diferentes fases y/o etapas del proceso, asegurando la coherencia entre la percepción de los entrevistados y el esquema del trabajo.

4.3. Técnicas utilizadas

La reconstrucción y el análisis de la experiencia, se realizó mediante la aplicación de técnicas con enfoque cualitativo. Este enfoque garantizó validez y la riqueza del relato, permitiendo la obtención de diversas perspectivas:

- Entrevista

Se utilizó la entrevista como técnica principal para el levantamiento de información. Su valor recogió una variedad de matices de acuerdo a la vivencia de cada actor en el que se concretó a través de una comunicación interpersonal, tal como lo describió Ander-Egg (2011):

Toda entrevista —en el sentido lato del término— es, en lo sustancial, un evento conversacional o, si se quiere, un proceso dinámico de comunicación interpersonal, en el cual dos o más personas conversan para tratar un asunto.
(p.122)

Para la implementación, se utilizó una entrevista semiestructura e individual, lo que brindó mayor confianza y cercanía a los entrevistados/as. Se elaboraron guías de preguntas generales y específicas para cada tipo de actor clave, asegurando que el contenido se ajuste al propósito de la sistematización.

- **Análisis Documental**

Esta fase consistió en la búsqueda, selección, análisis e interpretación de fuentes que aportaron información, considerando de tal forma la base de datos en formato Excel, la cual integró información necesaria de los trabajadores. Esta herramienta permitió identificar la población dentro de la contextualización, facilitando una interpretación más cercana y real a la experiencia de intervención social realizada por el área de Bienestar.

4.4. Instrumentos

Para realizar el proceso de elaboración de sistematización, se implementaron instrumentos de recolección de información cualitativa que, gracias a su naturaleza, estos facilitaron la extracción de información, así como percepciones de los actores involucrados, considerados como roles clave:

- Guía de entrevista, se utilizó para recoger, a través de preguntas semiestructuradas y abiertas el relato en profundidad de la experiencia desde la perspectiva de cada uno de los involucrados/as. Las preguntas se realizaron teniendo en cuenta los objetivos de la sistematización.
- Matrices de apoyo, estos instrumentos fueron utilizados para organizar la información de la población y reconstrucción de la experiencia, lo que facilitó una mirada ordenada del análisis y la interpretación, tal como lo explicaron Francke, Morgan (1995): “Este permite tener una visión esquemática pero completa del desarrollo de los hechos, facilitando su análisis posterior” (p.14).

4.5. Fuentes de Información e Informantes

La recuperación de información resultó ser crucial para la reconstrucción de la experiencia. Por ello, se requirió de fuentes de información y de informantes clave, quienes al compartir sus vivencias enriquecieron la sistematización.

4.5.1. Fuentes de Información:

Las fuentes de información que se utilizaron para la reconstrucción fidedigna de la experiencia de intervención social del área de Bienestar Social en Creditex S.A.A, después de pandemia, se clasificaron de acuerdo a su naturaleza. Dichas fuentes fueron:

- **Fuentes Documentales (Indirectas):** Estas fuentes aportaron al marco contextual mediante evidencia concreta. Se incluyeron la base de datos (utilizadas para la descripción sociodemográfica y laboral de los participantes) y archivos gráficos o multimedia (como fotos de las actividades que realizó el área de Bienestar Social), los cuales sirvieron para recabar detalles del contexto y el impacto emocional de las intervenciones.
- **Fuentes Directas:** Estas se basaron en las entrevistas semiestructuras abiertas e individuales que se realizaron a los informantes, quienes fueron considerados como piezas clave para fortalecer la recuperación de la experiencia.

4.6. Informantes claves

Este personal formó parte de la experiencia en Creditex S.A.A, aportando desde sus vivencias, percepciones, y actitudes. Como parte del proceso metodológico se les aplicaron entrevistas semiestructuradas, abiertas e individuales, en coherencia con el enfoque cualitativo. Por ello los informantes fueron seleccionados y agrupados según roles clave de intervención, lo que generó un espacio para escuchar voces diversas y reconstruir el proceso de reactivación.

- a) **Rol Técnico Profesional:** Estuvo representado por la Trabajadora Social con experiencia del área de Bienestar Social. Sus funciones estuvieron marcadas por su mirada profesional, ya que se encargaron de articular y gestionar estrategias en acciones concretas, considerando el contexto postpandemia y los objetivos institucionales. Esto implicó la ejecución directa de las intervenciones (gestionando cronogramas y recursos), así como el acompañamiento técnico a las necesidades emocionales y sociales que presentaron los trabajadores, brindando posteriormente soporte emocional y consejería social individualizada en momentos cruciales.
- b) **Rol Operativo Estratégico:** Este rol estuvo representada por la Asistente de Gestión Humana. Aunque su participación fue selectiva en algunas actividades, también resultó estratégica, ya que pertenecía al área de Gestión Humana, además

de su experiencia en años anteriores y su acercamiento a la jefatura, enriquecieron el análisis al contrastar la intención estratégica con la realidad de la ejecución por parte de Bienestar Social en la fase de reactivación. Se desempeñó como pieza clave en la ejecución logística, coordinación y acompañamiento en campo, así como en actividades delegadas, donde asumió responsabilidad directa e indirecta.

Su visión práctica y su capacidad para lograr que los procedimientos se ejecutaran de manera eficiente, fueron aportes fundamentales para comprender la operatividad y el impacto en los trabajadores y en el clima laboral.

- c) Rol Beneficiario (Directo e Indirecto): Este rol estuvo representado por dos trabajadores operativos, cuyas funciones fueron importantes y estratégicas dentro de la experiencia. Uno de ellos fue considerado como beneficiario directo, ya que vivenció las actividades realizadas a favor de todos los trabajadores. El otro trabajador considerado como beneficiario indirecto, fue como jefe de apoyo de oficina, quien, al tener a su cargo un equipo de personas, se convirtió en un participante dual: Por un lado, actuó como líder observador del impacto de las actividades de reactivación en su equipo y, por otro, vivió la experiencia de la intervención desde el vínculo y el clima laboral.
- d) Rol Preventivo Asistencial: El área de Salud Ocupacional tuvo una presencia importante en las funciones compartidas con Bienestar Social. Su colaboración se manifestó a través de la entrega de diagnósticos de los trabajadores que presentaban afectaciones al área médica, información que era comunicada posteriormente al equipo de Bienestar Social. Esta comunicación fue fundamental para el seguimiento de los trabajadores que se encontraban en estado delicado de salud o con descansos médicos (particulares y/o de EsSalud) permitiendo al equipo multidisciplinario realizar acciones concretas de intervención.
- e) Rol de Soporte Tecnológico: Este aporte resultó clave para la fluidez de la gestión, incluso durante el traspaso de la etapa de la pandemia a la presencialidad total en la organización. La implementación de diversas herramientas tecnológicas fue imprescindible para garantizar el alcance y la participación de todos los trabajadores, tanto administrativos como operativos.

4.7. Criterios Éticos

La presente sistematización tomó en cuenta algunos de los principios éticos del Trabajo Social mencionados en la Declaración Global de la Federación Internacional del Trabajo Social, considerando que el proceso de reconstrucción involucró la participación directa de personas que fueron entrevistadas tras haber sido parte de la intervención social que realizó Bienestar Social en Creditex S.A.A.

Estos principios orientaron el respeto por la dignidad del ser humano, reconociendo a cada individuo en su totalidad, como personas con vivencias y percepciones. Se promovieron los derechos humanos, como la libre expresión y la participación, este ítem fue fundamental dado que, al aceptar y querer ser parte de la entrevista se recogió su voluntad plena. Así mismo, se resguardó la confidencialidad y privacidad en cuanto a la información recogida y procesada. Igualmente se garantizó el uso ético de las tecnologías empleadas durante el proceso, reconociendo de esta manera el contexto actual y sus diferentes formas de interacción, las cuales fueron respetuosas.

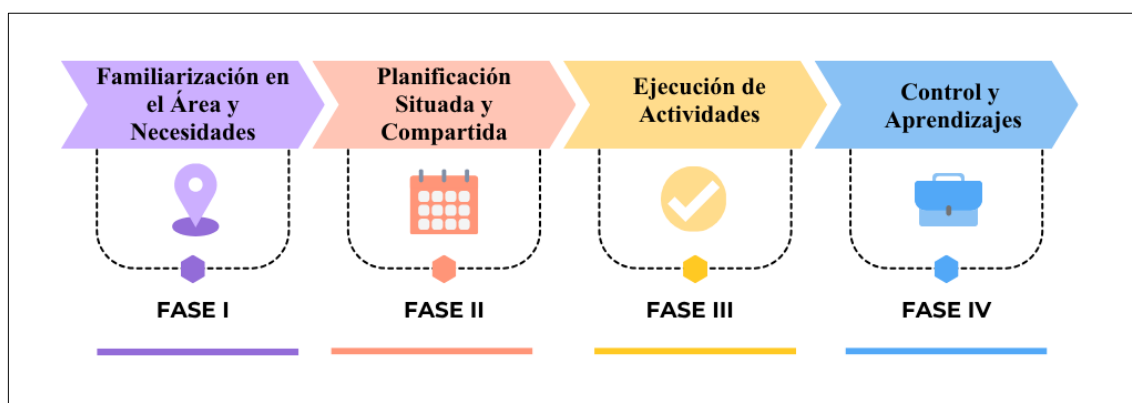
Además, se implementó la *Ficha de Consentimiento Informado y su declaración*, instrumentos que aseguraron a los participantes que toda la información recolectada sería utilizada exclusivamente para fines académicos de la sistematización, sin ningún propósito lucrativo, fomentando la confianza y transparencia en el proceso general de recolección de datos. Este procedimiento incluyó la lectura de aspectos claves- propósito de participación, procedimiento de la entrevista, voluntariedad, confidencialidad, uso de datos y beneficios- y culminó con la firma de la declaración, momento en el que dio inicio formal a cada entrevista.

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

5.1. Fases del Proceso

Las fases metodológicas de la intervención social en la organización se estructuraron en distintos momentos claves. Esta clasificación se basó en la naturaleza de las acciones, la complejidad de las intervenciones, la logística requerida y el equipo multidisciplinario involucrado. A continuación, se presenta una representación gráfica de las cuatro fases que guiaron la experiencia.

Esquema N° 01: Fases Metodológicas



Fuente: Creación Propia

5.1.1. Primera Fase: Familiarización en el Área y Necesidades

Esta fase de familiarización resultó esencial, pues permitió a la Trabajadora Social recién incorporada conocer el manejo integral del área. Dado que la profesional con mayor experiencia laboraba de manera remota y no permanente en la oficina, fue indispensable ahondar en los pendientes urgentes para asegurar la continuidad de la gestión.

El proceso inició consultando al personal de Recursos Humanos, entrevistando a informantes clave de roles como Jefatura de Gestión Humana, asistentes, personal de planilla (empleados y operativos), Logística, Salud Ocupacional y jefes de diversas áreas, así como el personal auxiliar de oficina. Estos trabajadores compartían el mismo espacio laboral y contaban con una amplia experiencia a nivel administrativo como operativo. Las preguntas cubrieron aspectos generales, particulares, situacionales y funcionales, orientados a comprender la cultura organizacional y las dinámicas laborales entre los trabajadores, en su mayoría con años de antigüedad en la empresa.

La respuesta de los trabajadores consultados fue positiva; desde un inicio mostraron interés en responder, pues la escucha activa que se les brindaba generó confianza. Esto permitió que sus respuestas fueran más específicos e, incluso, que lograran ofrecer sugerencias de mejora. Las problemáticas más recurrentes identificadas en esta primera aproximación estuvieron relacionadas con el manejo de información del Seguro de Vida y la necesidad de retomar las actividades, así como las que incluyeran la integración familiar. Según expresaron, su objetivo al responder era impulsar el bienestar para todos, dada la reciente y delicada situación generada por el contexto de la pandemia.

Posteriormente, la familiarización se profundizó mediante la revisión de documentos y recursos fotográficos de los últimos dos años, tales como registros de actividades pasadas, el sistema de la empresa, files, y bases de datos en Excel. El objetivo de esta revisión fue obtener mayor claridad respecto al manejo de las funciones en Bienestar Social y de las actividades que solían realizarse en años anteriores, sirviendo como base para considerar la viabilidad, la réplica o la transformación de ciertas acciones.

Este doble acercamiento culminó con la definición de prioridades en la intervención, sentando las bases para la siguiente fase de planificación.

5.1.2. Segunda Fase: Planificación Situada y Compartida

Esta fase representó la transición de la detección de necesidades (partiendo de la fase anterior) a una más puntual y estratégica. En ella se desarrollaron momentos clave que permitieron establecer la estrategia de intervención del equipo de Bienestar Social, contando con el apoyo de las asistentes de Gestión Humana y Salud Ocupacional. El principal objetivo de esta planificación fue fortalecer el vínculo laboral y mejorar el clima laboral entre las diferentes áreas de la empresa, considerando el enfoque participativo para garantizar la viabilidad. Estos momentos claves fueron abordados de la siguiente manera:

Diagnóstico Social

Si bien no se elaboró un diagnóstico formal, se llevó a cabo un proceso exhaustivo de identificación de necesidades. Esta decisión se tomó debido a las limitaciones impuestas por el distanciamiento social en la etapa postpandemia; aunque esta circunstancia comenzaba a flexibilizarse en las empresas, se priorizó dar continuidad al proceso de identificación que se venía realizando en años anteriores.

Este proceso se nutrió de la información recabada en la fase de familiarización, además de la observación directa y la experiencia de la Trabajadora Social con años de trayectoria en la empresa, quien aportó su conocimiento del contexto de adaptación postpandemia.

Asimismo, este análisis fue enriquecido por los aportes del equipo de Gestión Humana, la jefatura directa, las asistentes y el equipo de Salud Ocupacional, quienes brindaron información valiosa sobre sus vivencias anteriores. La riqueza de estas fuentes de información, aunque informales, permitió asegurar que las acciones estuvieran basadas en evidencias concretas y orientadas a responder a las realidades de los trabajadores. Específicamente, este proceso validó la urgencia de enfocar las intervenciones en: la reconstrucción del tejido social y emocional postpandemia, la necesidad de fortalecer el trabajo en equipo, el manejo crítico de información de beneficios sociales, como el seguro de vida y el acercamiento a los trabajadores para fortalecer el sentido de pertenencia mediante la integración familiar.

Definición de objetivos

Desde el equipo de Bienestar Social, se definió como objetivo central el fortalecimiento del vínculo entre trabajador y la empresa. Esta decisión fue una respuesta directa a las necesidades de integración y sentido de pertinencia identificadas en la fase anterior.

Se reconoció que este lazo resultó esencial para el bienestar integral de los trabajadores, más aún por el distanciamiento social que implicó la pandemia. Esta premisa orientó el enfoque humano y participativo del rol del Trabajador Social, promoviendo así el reconocimiento, la inclusión y el sentido de pertenencia en la organización.

Selección de actividades y Programación de Actividades

De acuerdo con el objetivo principal establecido, el área de Bienestar Social procedió a la selección inicial de actividades, priorizando aquellas acciones orientadas al fortalecimiento del tejido social y el sentido de pertenencia identificado en el diagnóstico previo. Esta priorización además implicó considerar el reencuentro social postpandemia. Posteriormente, las propuestas, ya avanzadas en su diseño, fueron compartidas y validadas en conjunto con el equipo de Gestión Humana. El proceso culminó con la elaboración de un documento oficial de programación o checklist de las actividades.

Dicho documento fue diseñado en formato virtual para compartirlo con jefatura directa y posteriormente ejecutarse para los trabajadores.

Dirección Estratégica y Articulación

Esta etapa resultó fundamental para garantizar la viabilidad y ejecución exitosa de las actividades programadas. El equipo de Bienestar Social asumió el liderazgo de la dirección estratégica al inicio de esta fase, asegurando que las acciones estuvieran alineadas al objetivo central de fortalecimiento del vínculo laboral.

Por otro lado, el frente tecnológico constituyó un factor clave, pues permitió ser el hilo conductor entre la culminación de la pandemia, la presencialidad al cien por ciento y la sostenibilidad en el tiempo.

La etapa inició con la aprobación formal de la jefatura directa de Gestión Humana y la asignación del presupuesto requerido para cada actividad. Consecuentemente, se logró la articulación con diversas áreas administrativas y logísticas, donde se consideraron los horarios y las particularidades propias de cada función y/o área, facilitando así la coordinación integral en todos los niveles, en coherencia con los objetivos del área de Bienestar Social.

5.1.3. Tercera Fase: Ejecución de actividades

Luego de la fase de Planificación Situada y Compartida, donde se consolidó el diagnóstico social y sus momentos clave, esta fase resultó crucial y definitiva. La finalidad principal, y desde el inicio, fue retomar la cercanía y el vínculo entre trabajadores de las diferentes áreas, tras el impacto que generó la pandemia.

Para ello, fue indispensable el trabajo interdisciplinario y el liderazgo del equipo de Bienestar Social, que coordinó con el equipo de Salud Ocupacional, Gestión Humana y algunos trabajadores que eran de apoyo en el área de Recursos Humanos. Asimismo, la escucha activa entre los involucrados permitió incorporar las experiencias de años anteriores en la ejecución de las actividades a retomarse.

Gracias a esta articulación se logró una participación progresiva de los trabajadores, quienes se mostraron más motivados e involucrados. De esta manera se retomó la unión, cercanía y confraternidad entre el personal, un vínculo que se había debilitado significativamente en la etapa de pandemia. Las principales actividades retomadas y ejecutadas fueron:

Celebración de cumpleaños

En primer lugar, se ejecutó la celebración de cumpleaños, una actividad priorizada para ser retomada tras el diagnóstico y el pedido explícito de los trabajadores. El propósito de esta acción fue generar cercanía en la presencialidad, haciendo un reconocimiento individual a los cumpleaños del mes, tanto en planta como en el área administrativa.

La ejecución logística consistió en gestionar la compra e insumos para el pack cumpleaños (cajas que luego eran armadas y llenadas con golosinas) y complementadas con una tarjeta de cumpleaños. Esta tarjeta era firmada por el jefe directo del trabajador, el jefe de Recursos Humanos y de Gestión Humana.

En paralelo, se implementó la estrategia digital, donde una integrante del equipo de Bienestar Social fue la responsable de extraer el reporte de fechas de nacimiento para alimentar la lista de cumpleaños del mes. Con esta información, se elaboraba una plantilla digital (compartida por el área de Comunicación) que se enviaba por correo electrónico a todos los administrativos todos los fines de mes.

Adicionalmente, se utilizaba cada día otra plantilla de cumpleaños, también creada por Comunicación, para mandar saludo diario con la foto y área del trabajador, reforzando la visibilidad del reconocimiento.

Una vez completada la logística, el equipo- conformado por una integrante del equipo de Bienestar Social y, en ocasiones, de un trabajador operativo -, se dirigía al área o puesto del trabajador llevando un banner de cumpleaños y un elemento lúdico temático llamado tradicionalmente Copito.

Para garantizar la fluidez de la actividad, antes de entrar al área del trabajador, se realizaba la consulta previa al jefe del área o su asistente. Esta acción no solo facilitaba la ubicación del trabajador, sino que servía como una validación jerárquica para que la acción social se desarrollara sin inconvenientes operativos. Incluso, en muchos casos, el jefe participaba activamente en la felicitación.

Una vez allí, la integrante de Bienestar procedía a la entrega del pack cumpleaños y la felicitación. Este acto fomentaba la alegría y en algunos casos, sorpresa por parte de los trabajadores, y a su vez, impulsaba la integración inmediata entre todos los compañeros de área, quienes hacían un pare a sus actividades operativas y se acercaban

espontáneamente para saludar al festejado y participar en la fotografía grupal realizada por el equipo de Bienestar.

Finalmente, para reforzar el vínculo, la foto del trabajador junto con sus compañeros era publicada en el fan page de la empresa en Facebook, en el estado del número del área de Bienestar Social y, en ocasiones con apoyo del área de Comunicación, se integraba en videos de actividades que se proyectaban en el comedor a la hora del almuerzo, permitiendo que la empresa conociera más a sus cumpleañoseros.

Fotografía N° 01: Celebración de Cumpleaños en Planta a trabajadores



Fuente: Archivo personal

Show Navideño en Creditex S.A.A

Como segunda actividad, de acuerdo con el calendario anual, se ejecutó el Show Navideño para los hijos e hijas de los trabajadores.

Esta actividad se inició con una gestión colaborativa entre distintas áreas. El área de Planilla de Recursos Humanos resultó clave, al facilitar la lista real de cantidad de hijos por cada trabajador, dato que posteriormente se contrastó con la información que manejaba el área de Bienestar Social. Paralelamente, se realizó la articulación con la jefatura inmediata para la aprobación del presupuesto a gastarse.

La etapa de contraste y verificación por parte del equipo de Bienestar fue crucial, pues permitió determinar la cantidad real de niños y niñas, filtrar el armado de los regalos por edad y sexo (considerando rangos hasta los 10 años), y cuantificar los insumos (panetones pequeños, chocolatas, gaseosas y otros elementos). Contar con esta lista real también facilitó la coordinación puntual con el equipo multidisciplinario.

Respecto a la gestión externa, fue necesario solicitar cotizaciones a proveedores de juguetes, así como el alquiler de toldos, sillas, juegos inflables y el show navideño, Gracias a la experiencia previa del equipo y los contactos facilitados por las asistentes de Gestión Humana, se logró concretar esta etapa ya que cada involucrado conocía las tareas que debía aportar. Una estrategia fundamental en esta etapa fue crear un grupo de WhatsApp con todos los involucrados (equipo y proveedores) para tenerlos mapeados y ajustar cualquier inconveniente de manera inmediata.

La segunda parte de la actividad consistió en realizar la difusión por diversos medios: se utilizaron flyers navideños enviados por correo electrónicos institucional, se hizo difusión directa con los trabajadores al acudir a planta y se emplearon las redes sociales (el fan page de la empresa y estados desde el número de Bienestar Social y Gestión Humana).

La tercera parte consistió en organizar el programa, coordinar con la Gerencia para su participación de bienvenida, y acomodar horarios y día para mayor acogida de trabajadores y sus familias. En esta etapa también se gestionó la recepción de los regalos, colaborando con el personal de Limpieza (apoyo administrativo) y el área de Logística, quienes facilitaron su espacio como área de trabajo. En dicho lugar, el equipo de Gestión Humana y Bienestar Social procedió a envolver los regalos, diferenciando por sexo y edades según los requisitos establecidos.

A días previos de la actividad, al estar todo confirmado (programación, logística y equipo), se realizaron indicaciones breves al personal de apoyo para el desenvolvimiento de la actividad, así como los últimos detalles para la decoración general del área donde se realizaría el Show Navideño.

Ya el día de la actividad, se contó con el apoyo multidisciplinario de Gestión Humana, Seguridad y Salud Ocupacional y trabajadores operativos, para la recepción de los trabajadores con sus familias, la toma de fotografías y el acompañamiento a las diversas áreas de distracción. La convocatoria al Show Navideño tuvo acogida, registrando una participación significativa de las familias. Se pudo evidenciar la cercanía, felicidad y disfrute de las familias; incluso se observó cómo algunas familias aún portaban mascarillas, situación que no impidió el goce del evento. El cierre del evento culminó con el show navideño, donde los niños, niñas y trabajadores disfrutaron de un espacio familiar en las instalaciones de la empresa.

Finalmente, se procedió la distribución de los juguetes a los trabajadores en el espacio previamente considerado. Esta logística de entrega fue coordinada con anticipación, donde cada persona de apoyo se encargó de distribuir los obsequios a los hijos e hijas, valiéndose de la lista oficial que fue repartida. Es preciso mencionar que la entrega a trabajadores con dos o tres hijos generó una ligera demora en el proceso general, pero el equipo logró gestionar la situación de manera eficiente, cumpliendo con la entrega total. Como mecanismo de validación y control, cada trabajador, al momento de recepcionar el o los juguetes, debía registrar su firma en una lista de asistencia.

Para asegurar que ningún niño se quedara sin su regalo, los juguetes destinados a los hijos de los trabajadores que no pudieron asistir al evento se entregaron en días posteriores. Para ello, se estableció un plazo máximo de solicitud para que los trabajadores pudieran recogerlos. El equipo de Bienestar se hizo cargo de este proceso de entrega como parte del seguimiento, asegurando el compromiso del área con los familiares de los trabajadores de la empresa.

Fotografía N° 02: Show Infantil Navideño para hijos de los trabajadores



Fuente: Archivo personal

Distribución de las Bolsas Navideñas

Como tercera actividad, y continuando el calendario anual, se realizó la Distribución de las Bolsas Navideñas a todos los trabajadores de la empresa. Esta acción fue también una de las más esperadas y retomadas después de pandemia.

En primer lugar, se llevó a cabo la planificación junto al área de planilla, la cual poseía la información de la cantidad exacta de todos los trabajadores (administrativos y

operativos). Esta data fue contrastada por el equipo de Bienestar y, posteriormente, validada por la jefatura inmediata.

Consecutivamente, se gestionó la adquisición de los víveres requeridos para la bolsa navideña, teniendo en cuenta las cantidades exactas. Esta etapa fue crucial pues, gracias a la experiencia de años pasados de Logística y de la Trabajadora Social, se contaba con proveedores confiables de los cuales se solicitaron todos los víveres (Leche, aceite, panetón, champagne, azúcar, barra de chocolate y su vale de pavo). Una vez detallada la información, se procedió a presentar la propuesta a jefatura inmediata para la validación del presupuesto ante la Alta Gerencia. Con el visto bueno, se realizaron los pedidos necesarios.

En tercer lugar, se efectuó el monitoreo a las compras, tanto por el equipo de Bienestar como por Logística (especialmente en el caso de los Vales de Pavo). Al estar todo conforme, se realizó la recepción de los productos. Estos fueron recibidos por el personal de apoyo a Recursos Humanos, quienes acondicionaron un lugar para la recepción, el armado y la posterior entrega de las bolsas navideñas.

El armado, como cuarto momento, fue una parte fundamental, ya que se solicitó el apoyo del equipo operativo de Recursos Humanos. Ellos fueron esenciales por su predisposición, esfuerzo logístico y coordinación, dada la gran cantidad de bolsas navideñas que debían ser preparadas.

En quinto lugar, se procedió a la creación y difusión del flyer de la entrega de bolsas navideñas. Simultáneamente, se realizó la articulación con los jefes de áreas para que la distribución pudiera realizarse en las mañanas al ingresar a laborar, en el horario de almuerzo y después de la jornada. Esta estrategia consideró minutos de tolerancia para no paralizar la operatividad.

El sexto momento fue la entrega de las bolsas navideñas. La mayoría de los trabajadores pudo recogerlas, y se requirió la firma de la lista general como procedimiento obligatorio por parte del área Contable. Para esta entrega, fue suficiente la presencia del equipo de Bienestar, cuyas integrantes distribuyeron tareas y roles para cubrir la demanda en los diferentes turnos (mañana, mediodía y tarde), dándose abasto con algunos operarios de apoyo a Recursos Humanos.

Finalmente, para asegurar la entrega total, las bolsas no recogidas en los tres momentos de distribución fueron almacenadas y posteriormente entregadas en las oficinas de Bienestar Social. Se estableció un plazo máximo de solicitud para que los trabajadores pudieran recogerlas. El equipo de Bienestar se hizo cargo de este proceso para asegurar el cumplimiento del compromiso del área con el personal.

Visita Guiada en Creditex S.A.A.

Como cuarta actividad, y la más esperada por involucrar a la familia en los espacios de trabajo, se realizó la Visita Guiada a los hijos e hijas de los trabajadores, denominada “Un Día en Creditex”.

Esta actividad se inició con la planificación conjunta con el área de Planillas, la cual poseía la información exacta de la cantidad de hijos e hijas de los trabajadores. Esta información fue posteriormente validada por el área de Bienestar, para aplicar los filtros necesarios, dado que se estableció un rango de edad para la participación (05 a 10 años).

Una vez contrastada la información, se procedió a la confirmación por parte de la jefatura inmediata, y posterior a ello, se obtuvo el visto bueno de la Alta Gerencia para la compra de la logística.

Para esta actividad se trabajó en estrecha colaboración con el equipo de Gestión Humana. Este equipo se encargó de elaborar el programa de la actividad y de la articulación con los jefes de cada área para que pudieran organizar las exposiciones durante el recorrido, el cual se dividió en dos días según el rango de edades.

Por su parte, el área de Bienestar se encargó de gestionar la logística, incluyendo la compra de polos, gorras con el logo de la actividad, los packs de útiles escolares, la coordinación de bocaditos para niños y padres, la selección del lugar de desarrollo de la actividad y la preparación de los diplomas de reconocimiento por la participación.

Una vez mapeadas las tareas por cada área, se procedió al seguimiento a las compras logísticas desde el área de Bienestar. Esto incluyó el recojo de los polos y gorras, tarea en la que apoyó parte del personal operativo de Recursos Humanos, a través del recojo en tiendas presenciales ubicados en el centro de Lima.

Por el lado comunicacional, Bienestar contó con el soporte de Comunicación, quien preparó el flyer informativo, el cual fue enviado vía correo electrónico institucional,

publicado en los estados de WhatsApp del número de Bienestar y difundidos directamente a los trabajadores en planta.

Ante la convocatoria, los trabajadores acudieron a la oficina de Bienestar para registrar a sus hijos, en una ficha de registro. Debido a que muchos tenían hijos de diferentes edades y a que el recorrido se dividió en dos días, fue necesario que presentaran requisitos como una foto pequeña (para los carnets de identificación que se entregarían a los niños y niñas) y las tallas de los polos a usar.

El día de la actividad, se realizó una calurosa bienvenida a todos los participantes, incluyendo un saludo por parte de la Alta Gerencia y de la Jefatura Inmediata. En compañía del área de Bienestar, Salud y Seguridad Ocupacional (médica y enfermera ocupacional, supervisor y auxiliar de seguridad), se realizó el recorrido completo a las áreas previamente establecidas, donde el jefe de cada área ofrecía una pequeña explicación de lo que se realizaba en el área. El equipo multidisciplinario permaneció atento a los niños y a cualquier dificultad que pudiera presentarse para resolverla de inmediato.

La actividad obtuvo una excelente recepción por parte de los trabajadores en general, quienes mostraron gran interés en que sus hijos pudieran conocer sus áreas de trabajo y observarlos en sus actividades diarias.

Finalmente, el recorrido culminó con la entrega de los diplomas de participación, el pack de útiles y el compartir de los bocaditos. Posteriormente, los niños y niñas fueron recogidos por sus padres, quienes se encontraban esperando en un área acondicionada para espera.

La actividad se replicó el segundo día, con la única diferencia de que los niños y niñas participantes eran de un rango de edad mayor. Esta distinción generó una diferencia notable en la participación y en la dinámica del recorrido: los niños más grandes realizaron más consultas y se dirigieron con mayor iniciativa hacia donde estaban sus padres para tomarse fotografías con ellos.

Entrega de Kits de Bienvenida

La quinta actividad retomada fue la entrega de Kits de Bienvenida a los hijos e hijas recién nacidos de los trabajadores, llamada “Compartiendo Alegrías”, dirigido tanto al personal administrativos como al operativo. Esta actividad se retomó con el objetivo

de celebrar los nacimientos con alegría, fomentando la participación colectiva y generando un clima laboral más humano y cordial.

En primer lugar, se tomaba conocimiento de los próximos nacimientos a partir de información proveniente de diversas fuentes: el área de Selección de Personal, los jefes de las áreas (quienes se acercaban o enviaban correos), o los mismos trabajadores que se acercaban presencialmente o contactaban a través de llamadas o WhatsApp al equipo de Bienestar Social.

Una vez con la información preliminar, se procedió a solicitar el visto bueno del presupuesto por parte de la Alta Gerencia. Al contar con los recursos, se realizó la gestión de compra por parte de la Trabajadora Social, quien ya tenía mapeado el lugar donde se adquirieron las colchas y baberos, y otra encargada del estampado. Posteriormente, se coordinó el recojo por parte de una integrante del equipo de Bienestar Social para trasladar los artículos a la empresa e iniciar el proceso de empaque y decoración de los kits, dejándolos listos para la entrega.

Una vez se tenían los casos mapeados, se procedía a realizar el seguimiento, orientación y consejería social. Estas intervenciones tuvieron el objetivo de informar al trabajador sobre los beneficios de ley que brinda la empresa al ser padre o madre.

La consejería incluía detallar los documentos a presentar para afiliarse al hijo o hija en el seguro de EsSalud, gestionar la licencia por paternidad/maternidad, cobro del subsidio por lactancia, subsidio por maternidad y trámite de la Asignación Familiar según lo establecido por ley. Tras brindar toda la información, se garantizaba que el trabajador contara con el número de celular del equipo de Bienestar Social para que pueda notificar el nacimiento y recibir el apoyo inmediato.

Al confirmarse el nacimiento, se procedía al seguimiento individualizado. Esta etapa se iniciaba contactando al trabajador para felicitarlo y hacerle un breve recordatorio de los beneficios y trámites pendientes con la empresa y EsSalud. La intervención culminaba con la solicitud y confirmación consensuada de una fotografía del recién nacido para compartirla como saludo de felicitación a toda la empresa, facilitando así el cálido saludo de parte de sus compañeros de área, entre otros.

Al retorno del trabajador, se hacía la entrega formal del Kit de Bienvenida, acción que generaba vínculo y confianza con el trabajador o trabajadora, siendo especialmente relevante para aquellos que eran padres por primera vez.

Campeonato Deportivo de Creditex S.A.A.

La sexta actividad retomada se realizó con motivo del Día del Trabajador y fue denominada “Campeonato Deportivo Creditex”. Esta actividad fue altamente esperada por el personal predominantemente de género masculino, evidenciándose un gran interés al momento de las inscripciones y la posterior participación, a pesar de las eventualidades que pudieron presentarse.

Esta actividad se desarrolló en conjunto con el equipo de Gestión Humana. Este equipo se encargó de gestionar el presupuesto general, el cual cubrió el alquiler de las canchas, el arbitraje, los trofeos y la animación.

Por su parte, el equipo de Bienestar estuvo presente en el seguimiento de las necesidades logísticas, incluyendo la confirmación de los días para evitar conflictos con la operatividad, la invitación formal a los trabajadores y jefes de área, y la organización de los equipos tanto masculinos como femeninos. Para la conformación de los equipos, se utilizó el apoyo de Comunicación Interna, enviándose un flyer informativo para la inscripción, la cual debía ser oficializada en la oficina de Bienestar Social.

Así mismo, desde el área de Bienestar Social, se gestionó la aprobación para subsidiar un monto de 150 soles destinados a la elaboración de las camisetas de los equipos oficiales inscritos.

Una vez confirmados todos los equipos, se procedió a un trabajo articulado con Gestión Humana para el brochure del campeonato. Para garantizar la transparencia, se solicitó la presencia de los capitanes de cada equipo y se realizó un sorteo que definió los enfrentamientos, quedando así establecidos los equipos contrincantes.

El día de la actividad, que se llevó a cabo un sábado desde la mañana hasta la tarde, se inició con una cálida bienvenida a todos los participantes, el desfile de equipos, y las fotografías grupales, antes de dar inicio a los partidos de fútbol (masculino y femenino) y vóley (femenino y masculino).

Como parte del seguimiento, Bienestar se encargó de supervisar cada una de las canchas para asegurar el orden y se gestionó la atención médica por parte de Salud

Ocupacional, incluyendo la presencia de una ambulancia proporcionada por la aseguradora privada. Se presenció una acogida merecida por parte de los trabajadores, tanto varones como mujeres, quienes asistieron en compañía de sus familiares. Para amenizar los intermedios, se realizaron sorteos de artículos de uso personal y otros premios sorpresa, lo cual contribuyó a conectar con los trabajadores y sus familiares.

La actividad culminó con una ceremonia de premiación donde el equipo del primer puesto recibió el trofeo y kits futbolísticos completos para cada uno de sus integrantes. Seguidamente, se realizó la distribución de un kit futbolístico individual a todos los integrantes del segundo puesto, y un premio sorpresa para todos los miembros del tercero puesto. Finalmente, se procedió a la toma de fotografías conmemorativas de cada uno de los equipos ganadores.

Fotografía N° 03: Campeonato Deportivo para los trabajadores



Fuente: Archivo personal

Capacitaciones sobre Seguro Vida Ley

La séptima actividad retomada fueron las capacitaciones sobre el Seguro Vida Ley. Tras la etapa de pandemia, se incrementó la importancia de difundir esta información esencial a todos los trabajadores (administrativos y operativos), debido a la ocurrencia de pérdidas mortales del titular o de sus familiares y la desinformación que existía sobre este beneficio. Las acciones dentro del equipo de Bienestar se concretaron de la siguiente manera:

Al contar con la información administrativa (una base de datos de Excel con los datos de todos los trabajadores), se inició la división de tareas. Estas incluyeron la

impresión de fichas de Seguro Vida Ley y la gestión con una notaría conocida por la empresa, con la que se había trabajado anteriormente para la legalización de dichos documentos.

Una vez impreso el listado de todos los trabajadores administrativos y operativos, se procedió a realizar el seguimiento individual.

Luego se procedió a realizar las capacitaciones in situ, en conjunto con el equipo multidisciplinario de Seguridad y Salud Ocupacional. Mientras estos equipos llevaban a cabo capacitaciones complementarias, en el círculo formada por los trabajadores, el equipo de Bienestar explicaba los detalles en forma breve. Al culminar la sesión, se invitaba a los trabajadores a dirigirse a las oficinas de Bienestar Social para realizar sus consultas complementarias.

Posteriormente, al terminar las capacitaciones (que se realizaron diariamente por una semana), se procedió a la recepción de la documentación, lo cual implicó la revisión exhaustiva de los formularios llenados. Luego se coordinó la entrega al personal que acudiría a notarizarlas.

Como parte del beneficio y accesibilidad, se accedió a que la empresa tomara la iniciativa de la gestión; esto implicó un cobro a costo social, que sería descontada posteriormente bajo planilla. Esta medida se tomó porque la gestión individual en notaría demandaba tiempo y afectaría directamente la productividad de la empresa al aceptar las salidas personales.

Al culminar esta etapa de legalización, se hizo seguimiento a los casos que fueron rechazados por diversas causas. Se solicitó al trabajador que acudiera a Bienestar para explicarle el detalle, subsanar el documento o los requisitos, y una vez mejorados, se realizaba la misma dinámica de envío.

Finalmente, por el lado administrativo, se envió el listado al área de Planillas con el detalle de beneficiarios para que se concretara el descuento aplicado y aceptado por cada trabajador. Culminada esta etapa, todas las fichas fueron guardadas a buen recaudo en la oficina para futuras intervenciones necesarias.

5.1.4. Cuarta Fase: Control y Aprendizajes

Como última fase, la de control y aprendizaje, resultó esencial para realizar una autoevaluación de cada actividad e implementar futuras mejoras en las intervenciones, tanto desde lo logístico como el alcance y la participación.

Dicha fase fue liderada por el equipo de Bienestar Social con el apoyo de Gestión Humana y Seguridad y Salud Ocupacional. Específicamente, el control se llevó a cabo iniciando con la validación estructurada de la logística mediante el uso de listas de control (checklists) para actividades clave (Campeonato Deportivo, Show Navideño y Distribución de Bolsas Navideñas).

Este control logístico fue complementado con la recopilación de percepciones mediante la escucha activa. Este enfoque fue principalmente cualitativo (conversaciones abiertas, apreciaciones espontáneas), el cual fue priorizado para lograr un impacto emocional y simbólico, dada la necesidad de reconstruir el vínculo postpandemia. La retroalimentación se obtuvo de forma espontánea a través de conversaciones abiertas y cercanas con el personal administrativo (Jefatura de Recursos Humanos y Gestión Humana) y operativo, e incluso por la iniciativa propia de los trabajadores de apersonarse a las oficinas de Bienestar o de Recursos Humanos para dar su apreciación.

Posteriormente a la recopilación, se dio paso a la valoración del rol como profesionales de Trabajo Social. Las autorreflexiones propias de cada integrante del equipo de Bienestar, condujeron a la generación de un equipo profesional más consciente de lo realizado y enfocado en la identificación de aprendizajes, tales como la formalización de un listado de Lecciones Aprendidas y la identificación de criterios de replicabilidad. De esta forma, se reconocieron las buenas prácticas, los desafíos y las oportunidades de mejora, sentando bases para una visión panorámica de las futuras intervenciones.

5.2. Momentos Críticos y decisiones tomadas:

5.2.1. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la primera fase

Durante la primera fase surgieron desafíos operativos y metodológicos que necesitaron de una gestión inmediata, dentro de ellos estuvo la falta de implementos tecnológicos y de espacio de trabajo habilitado. La presencia de la Trabajadora Social con experiencia condicionó el desempeño de las funciones como equipo. Ante esta situación,

las estrategias implementadas fue la coordinación interna de tareas, horarios para el uso de la única máquina disponible, asegurando la respuesta a las necesidades y tareas pendientes, así como la solicitud a jefatura directa para la atención próxima de la necesidad tecnológica. Esta solución se mantuvo hasta que Gerencia, previa aprobación pudo facilitar los implementos y herramientas tecnológicas necesarias.

Otro momento crítico se presentó al revisar las documentaciones históricas del área respecto a las actividades y funciones del área. Debido a que en un inicio la Trabajadora Social con experiencia laboraba de manera virtual, la disponibilidad para la revisión y la consulta se complicó en tiempos. Además de que la documentación se encontraba incompleta, tanto en formato físico como virtual. Frente a esta carencia informativa, surgió la necesidad de consultar de manera activa y detallada a la jefatura directa y/o asistentes de Gestión Humana con el objetivo de obtener información precisa y de ayuda complementaria sobre las actividades realizadas con anterioridad.

5.2.2. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la segunda fase

Uno de los desafíos clave que se presentó en la fase de Planificación Situada y Compartida, fue la imposibilidad de realizar un diagnóstico metodológico formal ya sea físico o virtual. Esta limitación se debió a que, tras haber culminado la pandemia, aún se mantenían ciertas restricciones de distanciamiento social emitidas por el Estado peruano y aplicadas en la empresa.

Considerando el objetivo principal de retomar el vínculo, la decisión estratégica en equipo fue adoptar una alternativa de solución, el cual se trató de continuar con una metodología de identificación de necesidades cualitativa. Para ello se recurrió a la observación directa, a las consultas previas con los trabajadores, y a la experiencia y conocimiento histórico de la Trabajadora Social sobre las actividades que se realizaban en años anteriores.

5.2.3. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la tercera fase

Durante la fase de ejecución, la reanudación de actividades en la empresa Creditex S.A.A. generó varios momentos críticos que fueron gestionados estratégicamente.

Uno de los momentos críticos fue la demora en las aprobaciones de presupuesto para las actividades. Ante esta situación, se implementó una estrategia de agilización a través del envío de correos a jefaturas directas y, posteriormente, se reforzó con la gestión

presencial ante Gerencia. El resultado fue la obtención de aprobaciones de manera directa, lo que permitió reducir significativamente los tiempos de espera.

En segundo lugar, se identificó la poca disponibilidad de algunos jefes de área, ya que la reactivación de las actividades complicaba los turnos laborales. Esto afectaba la participación o impedía que los trabajadores gozaran tranquilamente de los beneficios y actividades. La estrategia del equipo de Bienestar consistió en antecederse a cada actividad realizando consultas previas con los responsables del área e informando formalmente sobre las actividades a través de correos, WhatsApp o llamadas. Esta acción buscaba asegurar la participación casi total de los trabajadores, sin perjudicar la operatividad de la empresa.

Otro momento crítico fue la baja participación inicial de los trabajadores, quienes aún sentían temor al contagio tras la culminación de la pandemia. Ante esta situación, se implementaron alternativas de solución desde dos frentes:

Frente de Seguridad y Salud Ocupacional: Se colaboró con la Gerencia en el acortamiento progresivo de las restricciones de seguridad y en la promoción de talleres de Salud Ocupacional y la vacunación de dosis de refuerzo de COVID- 19 a modo de prevención.

Frente Comunicacional: Se reforzó la confianza mediante el envío de flyers de las actividades por correo, WhatsApp, la publicación en el fan page de la empresa y la comunicación interpersonal en los recorridos en planta. Estos esfuerzos generaron mayor confianza y, por ende, una participación gradual y creciente.

Adicionalmente, se evidenció un desafío en las estrategias de trabajo colaborativo, ya que, al existir un alto nivel de interés y participación por parte del equipo multidisciplinario (Seguridad y Salud Ocupacional y Recursos Humanos), fue necesaria la gestión inicial de organización de tareas. Frente a ello, se consideró priorizar las acciones que Bienestar Social debía liderar e inmediatamente se procedió a establecer una matriz de tareas que podían ser realizadas por las otras áreas pertenecientes a Gestión Humana.

También se presentó el cruce de actividades con otras áreas de Recursos Humanos y Seguridad Ocupacional, lo que generó en los trabajadores una sobrecarga de

información y actividades que requerían de tiempo y disponibilidad. Aunque los jefes daban el visto bueno para participar, se notaba que la acumulación era excesiva.

Como alternativa de solución, se realizaron cambios en los horarios de las actividades para evitar choque alguno. Cuando el cruce era inevitable, se procuró que la participación de Bienestar fuera lo más dinámica y breve para no sobrecargar de información a los trabajadores, invitándolos a acercarse al área de Bienestar para ahondar en sus consultas y dudas, lo cual resultó positivo al incrementar las consultas directas.

Cabe mencionar que el cruce de actividades no solo ocurrió con áreas internas, sino también con las actividades propias de los sindicatos. Para evitar percepciones de preferencia, la estrategia adoptada fue dar un mayor enfoque y énfasis comunicacional a nivel externo para generar mayor interés y participación masiva en la actividad de Bienestar Social, como se demostró en el caso del campeonato deportivo.

Finalmente, se identificó un común denominador en varias actividades que se realizaron, relacionado con la necesidad de gestión de excepciones y la información administrativa.

Una acción concreta fue la gestión y validación de la información actualizada para la entrega de regalos a los hijos de los trabajadores. Se detectó una deficiencia en el sistema al no figurar la totalidad de los hijos de algunos. Como solución de contingencia, se optó por redistribuir los regalos destinados a los niños que no asistieron al evento, una acción posible gracias al stock adicional previamente considerado para imprevistos. Posteriormente, se procedió a la actualización formal del sistema con los nuevos integrantes para evitar futuras inconsistencias.

Similarmente, durante la Visita de los niños, se registró un incidente de salud (descompensación de un niño), cuya ocurrencia en horas de la mañana incrementó el nivel de alerta. Ante esta situación y gracias al trabajo en equipo, se logró cubrir este incidente con la presencia y seguimiento de la Enfermera Ocupacional, quien formó parte del programa garantizando una atención oportuna y segura.

5.2.4. Momentos Críticos y decisiones tomadas en la cuarta fase

Luego de retomarse las diversas actividades, se evidenció la ausencia de un sistema de monitoreo continuo y de una evaluación formal final por parte del área al

culminar cada actividad. Esta carencia limitaba la capacidad de la jefatura directa para obtener datos explícitos para la mejora de futuras intervenciones.

Frente a esta necesidad de aprendizaje, el equipo de Bienestar Social adoptó dos estrategias:

Reflexión Interna: Se consideró fundamental realizar autorreflexiones continuas sobre el accionar del rol profesional, generando un espacio de aprendizaje situado entre las Trabajadoras Sociales.

Recopilación Informal de Percepciones: Se implementó la práctica de realizar consultas directas e informales a los trabajadores que participaron en las actividades. El objetivo central de estas conversaciones era escuchar sus percepciones para implementar mejoras próximas en la logística, coordinación, el material visual y calidad de la intervención del equipo.

De este modo, se puede mencionar que, ante la compleja situación de retomar la presencialidad después de una etapa complicada para todos los trabajadores de la empresa, el acercamiento constante y el equilibrio con la operatividad de la empresa se convirtieron en retos centrales.

La principal alternativa para afrontar estos desafíos fue la predisposición y la habilidad inherente del rol del profesional de Trabajo Social, que se manifestó en la capacidad de actuar ante situaciones inesperadas con la mejor actitud, la creatividad y la serenidad posible. Esta predisposición estuvo ligada a los principios éticos de la profesión, exigiendo una respuesta humana y pertinente. Además, se comprobó que la capacidad de cambiar o ajustar los métodos de trabajo sobre la marcha ayudó a superar las barreras administrativas, logrando así que la intervención fuera relevante y se fortaleciera el vínculo con los trabajadores.

5.3. Modificaciones en la estrategia inicial:

Si bien en un inicio las fases de familiarización de área y necesidades, así como la planificación situada y compartida, dieron resultados favorables, el diagnóstico se realizó de manera general y resultó algo lento. Por ello, el objetivo principal de esta modificación consistió en buscar la manera de lograr una mayor interacción, vínculo e impacto con los trabajadores de las diferentes áreas. Para alcanzar este propósito, se consideró la implementación de las siguientes estrategias:

Monitoreo de Vínculo en Campo (Estrategia de Acercamiento): Esta estrategia consistió en realizar recorridos breves o aprovechar la actividad de saludo de cumpleaños y la firma de tarjetas. Estas acciones permitieron que los trabajadores pudieran realizar sus consultas a la integrante de Bienestar Social o simplemente dar apreciaciones o acotaciones que creían importante compartir. Esta cercanía fortaleció el vínculo de los trabajadores con el área de Recursos Humanos, espacio en el que compartía con Bienestar Social, impulsando una mayor frecuencia de consultas al área.

Capacitación Interdisciplinarias en Campo: Esta estrategia consistió en acudir acompañada por las áreas de Seguridad y Salud Ocupacional, donde se realizaba charlas de 10 minutos sobre diversos temas, incluyendo Bienestar Social. Se percató que muchos de los trabajadores desconocían la información o simplemente no consideraban relevante. No obstante, la modalidad in situ generó que muchos de ellos realizaran sus consultas durante la charla o esperaran el término para hacer consultas más personales.

Recurso Visual: Esta herramienta fue importante para atraer la atención de los trabajadores y generar un impacto en la escucha de las charlas, logrando mayor precisión y atención. Al situarse en la información y contrastarla con el documento mostrado, se facilitaba la realización de preguntas abiertas por parte del personal.

Fotografía N° 03: Capacitación con recurso visual



Fuente: Archivo personal

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El presente capítulo tiene como propósito conectar y dar cuenta de la interpretación de la información cualitativa, los cuales fueron recopilados a través de las entrevistas realizadas a los diversos actores clave que formaron parte de la experiencia. Cada testimonio - proveniente de los trabajadores directos e indirectos - fue crucial para retroceder, conocer y detectar sus experiencias, permitiendo una lectura y análisis con un enfoque crítico y reflexivo.

Para ello se ha agrupado en secciones estratégicas que abordarán las dimensiones de la intervención postpandemia, buscando una comprensión profunda del rol estratégico del Trabajo Social ante la gestión de crisis y la reactivación social de la organización.

6.1. Patrones y aprendizajes emergentes

Dentro del recorrido de la sistematización se pudo notar la importancia de este apartado, más aún al integrar las voces de los protagonistas de la experiencia en el contexto postpandemia. Ante esta dinámica, la lectura crítica de los testimonios permitió evidenciar claramente patrones que se vieron repetidos en los entrevistados, confirmando ciertos desafíos y logros. Identificar estos patrones fue un elemento crucial de la sistematización, ya que permitió desde la mirada reflexiva del interpretante trascender los casos particulares, generando de esta manera aprendizajes colectivos y metodológicos. Los siguientes puntos detallan los patrones que se lograron identificar en el proceso de análisis:

Necesidades y Secuelas Postpandemia

Dentro de los patrones encontrados en las entrevistas, la pandemia por la COVID-19 resaltó como elemento central que justifica la intervención del área de Bienestar Social postpandemia. Ante este contexto, se evidenciaron consecuencias individuales y colectivas, dentro de un entorno privado, como fue en la empresa Creditex S.A.A. Esta situación vivida por muchos de los trabajadores, fue corroborada por el equipo de intervención que detectó el fuerte impacto emocional, tal como lo menciona:

“Enfrentar en conjunto los temores y miedos que tenía cada persona. Porque había mucho temor todavía en ese entonces” (V.L, 34 años, Rol Preventivo Asistencial).

Así mismo, se pudo evidenciar que los procesos individuales que vivieron los trabajadores representaron retos sustanciales para la intervención del equipo de Bienestar. Este desafío se agudizó cuando el tema emocional afecta a la cohesión del equipo con quien se trabajó de la mano (Recursos Humanos), lo cual supuso un desafío para la dinámica interna. Este desafío, a su vez, creó expectativas y motivos directos para impulsar la reactivación de actividades que promovieran la cohesión y el clima laboral, tal como lo expresó el beneficiario indirecto:

“Después de la pandemia la verdad que fue una etapa difícil. Fue un impacto muy muy grande porque [...]. En el caso mío, perdí un compañero también en del área de Recursos Humanos. Entonces, eso impactó bastante en nosotros como como equipo, como grupo” (J.H, 49 años, Rol Beneficiario Indirecto).

El desafío de intervenir en estas secuelas emocionales y relacionales se alinea con la función del Trabajo Social en el ámbito laboral. Según Raya & Caparrós (2013), el accionar del Trabajador Social se articula en tres dimensiones esenciales para la organización: brindar apoyo psicosocial a los colaboradores con dificultades; contribuir en la creación y ejecución de las acciones sociales que benefician tanto a los trabajadores como a la empresa; y asistir en la comprensión de los conflictos humanos y sociales surgidas a causa del trabajo. Este marco teórico justifica la centralidad de la intervención realizada en Creditex S.A.A.

En síntesis, el impacto del contexto resultó ser significativo a nivel emocional, tanto individual como colectivo, situación que evidenció con mayor detenimiento cómo el área de Bienestar Social se encontró preparado para intervenir y ser parte de las dinámicas internas y de interrelación.

No obstante, es crucial reconocer que, si bien los profesionales cuentan con las herramientas necesarias para la intervención, también fueron parte activa del contexto de salud que afectó a todos. Lo que conllevó a que el equipo de Bienestar Social, como equipo humano, también haya experimentado pérdidas y padecimientos por la COVID-19, lo que impulsó a adquirir experiencia y mejoras de intervención sobre la marcha.

Esto implicó el reto de generar espacios de escucha activa con mayor empatía, siendo esta acción parte del objetivo estratégico de retomar y reconstruir el tejido organizacional que con el distanciamiento se vio claramente afectado.

Actividades significativas

Este patrón fue importante tras el contexto vivido, pues evidenció que retomar las actividades por parte del equipo de Bienestar Social fue clave para mostrar el impacto que estas trajeron consigo al personal que las experimentó, que fue parte de ellas o que simplemente ayudó de manera directa e indirecta.

Se consideró que las actividades provenían de un diagnóstico previamente mapeado, estableciéndose como núcleo de interés para los trabajadores. De esta manera, dichas acciones tuvieron como objetivo central contrarrestar las secuelas de miedo y aislamiento social que habían sido identificadas por el área. Además, la intervención de las profesionales de Trabajo Social se vio reflejada a través de sus estrategias, habilidades y gestión, que dieron pase a la reactivación. En ese sentido, los testimonios de los trabajadores que formaron parte de la experiencia lo evidenciaron a continuación:

Esta experiencia demostró que las acciones, a través de la reactivación de las actividades, cubrieron una parte importante que la pandemia había dejado atrás. A pesar del desafío del distanciamiento, existió una clara intención por parte del equipo de Bienestar para retomar la cohesión y la unión entre todos los trabajadores:

“Los cumpleaños, que se volvía a participar en los campeonatos, retomar más cosas, celebridades como el día del trabajador, que por la pandemia se había cortado, [..]. Pero esas actividades hicieron que se una más los trabajadores” (B.M, 25 años, Rol Beneficiario Directo).

También, se pudo demostrar que la elección de las actividades, y en especial la del Campeonato, respondió a la necesidad humana básica de encontrarse y compartir el momento como grupo. De hecho, esta actividad funcionó como una descarga emocional colectiva, permitiendo a los participantes liberar tensiones acumuladas durante el aislamiento, distanciamiento y el miedo. Esto contribuyó a que los trabajadores poco a poco recuperaran la sensación de que las cosas estaban volviendo a la normalidad:

“Esta actividad deportiva hizo que nuevamente por todo ese tiempo, nos juntara y olvidáramos todo eso que pasó, esas tristezas, ese miedo y en ese momento todos éramos felices corriendo detrás de la pelota. La verdad que fue muy hermoso esa actividad” (J.H, 49 años, Rol Beneficiario Indirecto).

En definitiva, los testimonios demostraron que la intervención del equipo de Bienestar fue efectiva al resaltar la cohesión y la descarga emocional que se había dejado de lado a causa del contexto. Este enfoque generó una estrecha relación entre la planificación estratégica y la realidad vivida en el campo, confirmando la efectividad del Trabajo Social a través de su presencia activa con los trabajadores y superando las limitaciones ante la gestión de oficina.

Integración y Trabajo Multidisciplinario

La integración y trabajo multidisciplinario resaltaron como un patrón clave en las percepciones de los actores involucrados. Estas acciones se identificaron como valores intrínsecos de la cultura organizacional que la reactivación reforzó y potencializó. Las funciones de cada trabajador (empleado u operario) sumaron activamente a la ejecución de las actividades, incluso desde la etapa de planificación, tal como lo mencionaron los testimonios:

“Teníamos ya un departamento establecido de seguridad y del médico y la enfermera, también [...] comenzamos a dar las charlas. El soporte social [...], el apoyo del departamento médico. Teníamos un trabajo en equipo. [...]. Hemos caminado de la mano” (M.A, 70 años, Rol Técnico Profesional).

Este testimonio confirma que el trabajo se realizó con una integración horizontal como es el caso de Seguridad y Salud Ocupacional(charlas). La frase “Hemos caminado de la mano”, confirma que la colaboración fue constante entre áreas.

“Una decisión clave fue involucrar a los jefes de área en la planificación y difusión de las actividades. Esto permitió que las acciones de bienestar se integraran al trabajo diario y contaran con el respaldo directo de los líderes, lo que incrementó la participación y el compromiso de los trabajadores” (A.T,33 años, Rol Operativo Estratégico).

La decisión de involucrar a los jefes de área, desde un inicio en la etapa de retomar las actividades demostró que existió una integración vertical, el cual lo hace también estratégica para la implementación de cada una de ellas. Este hecho confirma que existió una motivación intrínseca, pues el respaldo de los líderes proyectó un mayor impacto en cuanto a su compromiso en cada acción liderada por el equipo de Bienestar.

“Creo que nosotros siempre nos hemos considerado todos juntos un equipo, un equipo y nosotros nunca nos hemos sentido forzados, nosotros hemos sentido parte del equipo. Ya, [...] yo creo que todas las cosas que hemos realizado lo hemos hecho porque realmente nos gusta el trabajo que realizamos” (J.H, 49 años, Rol Beneficiario Indirecto).

Así mismo, la cohesión y el sentido de pertenencia que se menciona en el testimonio, valida el resultado directo de la integración fructífera en las acciones realizadas.

Considerando los testimonios, se evidenció que la integración fue doble: el trabajo horizontal se encontró presente en cada acción realizada (Salud, Seguridad). Esta colaboración fue crucial, pues garantizó la seguridad de las actividades presenciales, factor clave que permitió restablecer la confianza del personal y asegurar su participación.

Así como la integración vertical con gerencia y líderes de cada área. Esto permitió continuar el flujo administrativo, logrando una colaboración efectiva entre áreas y líderes. Dicha sinergia generó un cambio positivo en la percepción de los equipos, promoviendo la motivación intrínseca y la cohesión, aspectos cruciales después de un contexto que había fracturado la cercanía individual y colectiva en lo privado.

Estrategias y accionar del equipo de Trabajadoras Sociales

Las estrategias implementadas por el equipo de Trabajadoras Sociales con los trabajadores fueron fundamentales. Cada acción ejecutada, basada en las funciones y metodología de la profesión, se caracterizó por una atención con iniciativa que buscó la visión integral de la persona. Esto permitió trascender las gestiones administrativas y tener un impacto significativo en el día a día de los trabajadores (tanto operativos como administrativos). La demanda postpandemia requería que estas necesidades fueran tomadas en cuenta y visibilizadas. Este accionar se vio reflejado en los testimonios de los propios trabajadores, tal como lo expresaron:

“Que entren a cada área con un grupo y saber cómo están los trabajadores, porque es muy importante la intervención de esta área para la comunidad, es como saber cómo está la comunión en la empresa operativa” (B.M, 25 años, Rol Beneficiario Directo).

Respecto al testimonio anterior, se pudo evidenciar que el trabajador valoró y resaltó positivamente la proactividad del equipo de Bienestar. El hecho de que el equipo estuviera presente en las áreas operativas hizo que los trabajadores se sintieran importantes y sirvió a su vez para reforzar el sentido de pertenencia. Esta estrategia de presencia se complementó con acciones específicas, como se evidenció a continuación:

“El acompañamiento emocional ofrecido por Bienestar Social fue importante para manejar el estrés y equilibrar la carga laboral” (A.V, 42 años, Rol de Soporte Tecnológico).

Se evidenció que el acompañamiento emocional fue crucial para sobrellevar una carga laboral, lo que permitió llegar a un equilibrio emocional y profesional. Esta acción reafirmó la visión integral del equipo de Trabajo Social al abordar de manera directa la dimensión psicoemocional, donde se reconoció que el bienestar va más allá de los factores físicos y sociales. Esto demostró que la estrategia implementada por el equipo fue bien recibida y generó un impacto positivo en los trabajadores.

El alcance profesional dado por el equipo de Bienestar, fue además validado por un actor clave del equipo multidisciplinario:

“Su rol es superimportante en esa crisis que pasamos, [...]porque ustedes son un equipo multifacético, que, si el colaborador tenía un problema familiar, que, si tenía un problema personal o de salud, no solamente se enfocaban en eso, sino que iban más allá de lo que ellos necesitaban. La ayuda que ustedes dieron en ese contexto no solamente fue individual, sino comunitario y se vio muy marcado” (V.L,34 años, Rol Preventivo Asistencial).

La validación del rol preventivo asistencial demostró que el impacto generado trascendió no solo a nivel individual sino a nivel comunitario (áreas, equipos), dando un giro más general en lo que respecta al accionar del rol del Trabajador Social. Esto lo consolidó como un referente multifacético, capaz de intervenir tanto desde la individualidad como desde la colectividad humana.

Este enfoque multifacético se enmarca en la Gestión de Casos, la cual, según la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de EE.UU. (NASV,1992), es un método que provee servicios donde el profesional evalúa las necesidades complejas del cliente, y posteriormente organiza, coordina, monitorea y evalúa un conjunto de múltiples servicios

para satisfacerlas. De esta manera la NASW subraya que esta intervención tiene una naturaleza tanto micro (a nivel del cliente) como macro (a nivel del sistema), justificando el accionar integral del equipo de Bienestar en la empresa.

Todo lo mencionado anteriormente hizo comprender que las estrategias y el accionar del equipo de Trabajadoras Sociales fueron clave y tuvieron un impacto a nivel individual y colectivo. La combinación de la presencia en campo, el soporte psicosocial y la acción multifacética, hicieron que el rol del Trabajador Social fuera valorado como el de un profesional integral, con mayor detenimiento tras el contexto atravesado.

Recomendaciones para mejorar intervención

Otro de los patrones que resaltó fue la perspectiva de las recomendaciones aportadas por los trabajadores que fueron parte de la experiencia. Estas miradas, generadas a partir de la ejecución, el acompañamiento y recibimiento de las acciones, dotaron de sentido su formulación para el equipo de Bienestar. Esto se debió a que toda acción implementada ofreció una oportunidad de mejora, un aspecto que los trabajadores pudieron evidenciar, tal como lo expresaron a continuación:

“Tener un poco más de amplitud en la parte de la parte operativa, o sea, ir a las áreas y preguntarles, [...], de cómo se encuentran” (B.M, 25 años, Rol Beneficiario Directo).

Se pudo apreciar que, desde la mirada del trabajador, una recomendación muy importante fue ampliar la intervención del equipo de Bienestar, haciéndola más sistemática para todos los niveles y con mayor énfasis en el área operativa logrando un sostenimiento de la acción en el tiempo.

Más allá de la mejora en el alcance operativo y su frecuencia, se identificó también la necesidad de fortalecer y visibilizar el valor del área de Bienestar a un nivel estratégico y cultural:

“Promover una mayor sensibilización dentro de la empresa sobre la importancia de Bienestar Social ayudaría a que las acciones tengan un impacto más genuino y sostenible” (A.T, 33 años, Rol Operativo Estratégico).

Esta recomendación apuntó a generar políticas institucionales sostenibles que incluyeran la monitorización de las acciones, y la sensibilización de la Alta Gerencia.

En complemento con esta visión estratégica, se integró una recomendación práctica para optimizar las actividades centrada en el uso eficiente de las herramientas digitales, tal como lo mencionó:

“Recomendaría seguir fortaleciendo el uso de herramientas digitales para mantener actividades híbridas, y planificar con anticipación los requerimientos tecnológicos, de modo que podamos garantizar un soporte aún más eficiente” (A.V, 42 años, Rol de Soporte Tecnológico).

Esta recomendación, da una importante mirada, ya que, tras el contexto atravesado, hizo ver la necesidad de ser aliado de las TICS (tecnologías de la información y la comunicación) para continuar en las intervenciones. Este panorama generó una reconfiguración de la mirada del profesional en el área de Bienestar Social. Por ello, la combinación de la presencialidad in situ con una política sistematizada y sostenible, resulta esencial para que el área complemente y afiance los avances logrados.

6.2. Impacto y Cambios Generados

La sistematización de la experiencia del equipo de Bienestar, se enfocó en un contexto que desafió la intervención y la forma de reconstruir el tejido organizacional tras la crisis. Este panorama se manifestó en la incertidumbre y los miedos percibidos por los trabajadores, tal como lo describió una de las profesionales:

“Las cosas comenzaron a normalizar poco a poco, [...], la gente fue liberándose del miedo, y no solamente ellos, yo también me fui liberando del miedo, [...] Creo que todos vivimos esa esa experiencia, [...]. Esa amarga, triste y una experiencia desconocida” (M.A, 70 años, Rol Técnico Profesional).

A partir del análisis de los patrones hallados, se pudo establecer que la intervención realizada tuvo un impacto en el entorno laboral, con notables efectos. Dichos impactos se manifestaron de diferentes maneras, tal como se detallan a continuación:

Evaluación de las actividades

En la evaluación de las actividades, se pudo evidenciar que, tras el contexto de la pandemia, la acción de retomar actividades tradicionales (los cumpleaños, la entrega de canastas, el show navideño para los hijos o las pasantías de los niños) generó un impacto positivo en los trabajadores de forma integral. Esta reanudación demostró una alta valoración cualitativa en las percepciones de los trabajadores que fueron parte.

Dentro de los testimonios se pudo validar esta apreciación:

"Con la buena intervención de la empresa tuvo un cambio, por ejemplo, a pesar [...] de esos momentos tristes, la empresa quería reavivar esos tiempos con las actividades y poder tomarlo de una mejor manera todos nosotros" (B.M, 25 años, Rol Beneficiario Directo).

La validación realizada por el personal beneficiario directo, confirmó que las actividades retomadas cumplieron el objetivo planificado planteado tras el contexto. El impacto trascendió la operatividad, ya que consideró mejoras en los aspectos que se habían ausentado. De esta forma, se evidenció que las actividades retomadas tuvieron un impacto restaurador y de reforzamiento de lazos de confraternidad.

Así mismo, el cambio significativo, el entusiasmo y la apertura lo pudo notar el rol operativo estratégico a través de su experiencia:

"Noté un cambio significativo en la manera en que los trabajadores se relacionaban con la empresa y entre ellos mismos una vez que se reactivaron las actividades de Bienestar Social. Durante el periodo en el que estas actividades estuvieron pausadas, se percibía cierto distanciamiento, una comunicación más funcional que humana, y una menor identificación con la organización.

...

Los colaboradores comenzaron a mostrar mayor entusiasmo, más apertura para participar y una actitud más colaborativa. Se fortaleció el sentido de pertenencia, ya que las actividades permitieron espacios para compartir, reconocer el esfuerzo y celebrar los logros de manera conjunta" (A.T,33 años, Rol Operativo Estratégico).

Estos testimonios confirmaron que la intervención del equipo de Bienestar, tras la pausa de las actividades y posterior reactivación, generó un impacto considerable y positivo en los trabajadores. Este éxito se debió al abordaje de la esfera individual del trabajador, superando las secuelas emocionales de la crisis y trascendiendo el mero entretenimiento asistencial. Esto a su vez, reforzó la confianza de los trabajadores y reafirmó su sentido de pertenencia con la organización.

Participación y Motivación

La participación y motivación del talento humano fue un desafío fundamental tras la coyuntura, dado que ambas dimensiones se vieron afectadas. Sin embargo, la intervención liderada por Bienestar demostró un efecto progresivo, reconstruyendo la confianza y generando la motivación necesaria para la integración activa de los trabajadores en las actividades retomadas, tal como se evidenció:

“La respuesta de los trabajadores fue mayormente positiva y espontánea. Desde el inicio se notó curiosidad y expectativa, pero conforme las actividades se fueron desarrollando, la participación se volvió más genuina. Muchos colaboradores participaron con entusiasmo y alegría, demostrando que realmente valoraban el esfuerzo que la empresa estaba haciendo por ofrecer espacios de integración, descanso y reconocimiento” (A.T, 33 años, Rol Operativo Estratégico).

Este relato confirmó el impacto del equipo de Bienestar, pues su visión como personal de apoyo le permitió observar la transición en la que vivieron los trabajadores tras el retorno de las actividades.

Así mismo, estas acciones dieron paso a que la población pudiera sentirse motivada, tal como lo indicó el personal de soporte tecnológico:

“Logró mantener a la gente motivada a pesar de las circunstancias y la incertidumbre que aún era alta” (A.V, 42 años, Rol de Soporte Tecnológico).

Dicho testimonio afianzó el éxito de la intervención, al comprobar la función estratégica del área en la gestión de la motivación. Esto demostró a su vez que el trabajo de intervención no solo fue para los trabajadores, sino con el trabajador, validando un enfoque humano que trascendió la operatividad diaria de la empresa, posicionando así mismo al rol del Trabajador Social como intermediario entre un contexto desafiante y la posibilidad de una adaptación más integral, comprobando que la inversión en bienestar no viene a ser un gasto accesorio, sino un activo estratégico para la retención del talento y la productividad post crisis.

Validación y Calidad del Soporte

La figura del Trabajador Social se consolidó como un factor determinante para el éxito de la intervención y la reactivación de las actividades, generando una validación propia por parte de los involucrados. Esto permitió evaluar la calidad de soporte que se

brindó por parte del equipo de Bienestar, tomando mayor relevancia el accionar dentro del campo laboral en el contexto en el que desarrolló la intervención, tal como se evidenció en los siguientes testimonios:

“Hemos tenido algo siempre, de la vida cotidiana, de repente por un tema personal o de salud o problemas personales también. Nos han apoyado en lo que es el tema de salud y también con los consejos, la verdad que siempre nos hemos sentido con el apoyo que siempre nos ha dado” (J.H, 49 años, Rol Beneficiario Indirecto).

De esta forma se corroboró que el área de Bienestar estuvo presente desde una mirada más cercana y cotidiana hasta un tema de salud, concretizándose como parte de la política de la organización. Se demostró que las consejerías sociales resultaron clave para garantizar la apertura, escucha y atención oportuna de los trabajadores.

También estuvo presente el seguimiento cercano, es decir, una atención individualizada como fuente de cercanía y confianza, tal como se indicó:

“Estar pendiente de cada trabajador. Porque permitió mantener la cercanía entre todos brindando apoyo emocional en un contexto todavía sensible” (A.V, 42 años, Rol de Soporte Tecnológico).

Los testimonios evidenciaron que el valor agregado del área de Bienestar Social, se tradujo en una intervención individualizada, donde se adaptó el lenguaje institucional de seguimiento a los trabajadores con calidez, transformando distanciamientos en cercanías individuales y colectivas, incluso llevándolos a priorizar el soporte del área sobre los canales institucionales formales, tal como lo describió la integrante del área de Bienestar Social:

“La gente es muy asidua de mi oficina. Tanto así que por eso que yo siempre establecí almorzar en el último turno, porque la gente aprovecha su refrigerio para venir. Por cualquier cosa o por tener su descanso médico, por más que hay departamento médico,

...

“Todavía queda gente que me lo da directamente a mí. Y entonces aprovechamos para poder cruzar palabras, preguntale cómo te sientes, cómo estás, qué te dio,

no porque en el seguro simplemente te dan el descanso médico y no dice que enfermedad ni nada” (M.A, 70 años, Rol Técnico Profesional).

Este testimonio confirmó el rol del Trabajador Social, actuando como un filtro socioemocional que complementa al área de Salud Ocupacional, pues la mirada integral con la que se diseñó y se fue ejecutando la intervención fue crucial para proyectar un interés genuino a los casos de los trabajadores cubriendo así la necesidad de ser escuchados y vistos como personas.

Aporte al Clima Organizacional

La validación y la calidad del soporte brindado generaron una confianza individual que posteriormente se transformó en colectivo, logrando un impacto favorable y significativo al clima organizacional. El objetivo central de la intervención del área de Bienestar Social fue justamente la reconstrucción del tejido cultural, fomentando la escucha activa, la solidaridad, la colaboración entre las áreas y revirtiendo el fraccionamiento generado por la COVID-19. Este esfuerzo buscó que todas las acciones del equipo fueran visualizadas, revirtiendo el distanciamiento y la desconfianza a través de mecanismos directos de interacción, tal como se evidenció:

“A través de campañas comunicacionales, actividades participativas y espacios de escucha activa, los trabajadores pudieron expresarse, compartir experiencias y volver a sentirse parte de un equipo. Esto ayudó a disminuir tensiones, fortalecer la confianza y mejorar notablemente el clima laboral” (A.T, 33 años, Rol Operativo Estratégico).

La implementación de estos mecanismos generó resultados inter-áreas, ya que la estrategia de Bienestar se centró en la reducción del distanciamiento, promoviendo la colaboración entre las diferentes áreas de trabajo, lo cual mejoró el trabajo colaborativo:

“Las actividades promovidas por Bienestar Social ayudaron a fortalecer la colaboración entre áreas y los mismos trabajadores, se vivió mucha solidaridad” (A.V, 42 años, Rol de Soporte Tecnológico).

Este impacto se debe a que la intervención fue diseñada con una mirada humana que trascendió la función recreativa. Ya que se evidenció que las actividades, si bien fueron retomadas, se planificaron y retomaron para generar un impacto, el cual se validó como positivo en la salud y el bienestar integral de los trabajadores, que abarcaron tanto

las dimensiones particulares (trabajador), así como la dimensión familiar de los trabajadores, reconociendo el beneficio tanto físico como mental:

“Cumpleaños, actividades con los niños, las pasantías con los niños, este los shows de Navidad, eh los campeonatos porque nos apoyaron muchísimo pues tanto en el clima laboral y todo porque eso mejoró la salud y el bienestar tanto mental este como físico de las personas” (V.L,34 años, Rol Preventivo Asistencial).

La validación del área ocupacional afianzó el valor estratégico del área. Esto generó una variable activa para la salud, vinculándose explícitamente la mejora del clima laboral con el bienestar mental y físico. Esta conexión fue importante para proyectar un impacto en la productividad diaria, especialmente en un sector que experimentó las consecuencias económicas del contexto.

En suma, las evidencias recogidas en este apartado mostraron que el contexto de tejido organizacional fraccionado tras la coyuntura supuso un desafío significativo en las metodologías aplicadas por el Trabajo Social. La intervención, que consistió en retomar las actividades y aplicar la escucha activa (individual y colectiva) junto con la promoción de la interacción, permitió perfeccionar la metodología de abordaje. Este perfeccionamiento logró que el rol cumpliera una de sus funciones esenciales, consolidándose como un factor de sostenibilidad del talento humano que trajo consigo la proyección de la productividad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La siguiente sección presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso de sistematización. Estos hallazgos son el producto de la reflexión, el análisis y la interpretación de la experiencia de intervención, la cual fue reconstruida y validada a través de los testimonios cualitativos de los informantes clave. Por lo tanto, el contenido de esta sección representa la generación de conocimiento de la experiencia y define los principales aprendizajes sobre la intervención social del Trabajo Social en el ámbito privado en el contexto postpandemia. A continuación, se presentarán las conclusiones generales y específicas, así como las recomendaciones operativas y estratégicas para el área de Bienestar Social:

Conclusiones generales

- La etapa de postpandemia representó un desafío significativo a nivel personal y colectivo, lo que puso a prueba la intervención del Trabajador Social. Sin embargo, la acción de retomar y adaptar las actividades permitió al área reconstruir eficazmente el lazo de distanciamiento y fraccionamiento generado por la crisis sanitaria, así como reforzar estratégicamente el rol del profesional en Bienestar Social demostrando ser un anclaje esencial en las dinámicas laborales.
- La sistematización de la experiencia confirmó la efectividad de la reactivación de las actividades tras el contexto postpandemia. Su éxito se fundamentó en un proceso cuyas fases definidas aseguraron la ejecución por parte del área de Bienestar Social, logrando así la reconstrucción del tejido organizacional de la empresa.
- Se demostró que existió un fortalecimiento en el vínculo laboral tras integrar un enfoque humano en las intervenciones, un acompañamiento cercano y una escucha activa para con los trabajadores, generando un afianzamiento con el área y un sentido de pertenencia con la empresa.
- Esta experiencia demostró la mejora en el clima organizacional dentro de la empresa, gracias a la intervención de las profesionales de Trabajo Social, quienes con las herramientas propias de la profesión generaron un impacto individual y colectivo en favor al bienestar de todos los trabajadores tras el contexto de pandemia atravesada.
- Rescatar los momentos clave de la intervención permitió identificar las fases críticas del proceso durante el contexto postpandemia (Familiarización en el área

y Necesidades, Planificación Situada y Compartida, Ejecución de Actividades y Control y Aprendizajes). La definición de estas fases permitió evidenciar que la intervención se realizó bajo un enfoque metodológico que fue necesario para la replicabilidad de las acciones. Sin embargo, existe un desafío en cuanto a sostenibilidad de estas acciones, así como en la formalización de la gestión de seguimiento y evaluación.

- Se identificó que las decisiones adoptadas en los momentos clave en las distintas fases de la intervención, fueron identificadas, replanteadas y consultadas con áreas estratégicas de la empresa, ya que la importancia del trabajo en equipo logró que se evoque en decisiones complementadas e integradas desde diferentes miradas, sin perder el liderazgo que trajo a Bienestar Social, generando una respuesta explícita en la dinámica con los trabajadores de la organización.
- Se rescató que la viabilidad y adaptación de la intervención se determinó por el trabajo multidisciplinario con áreas claves, tales como Recursos Humanos, Seguridad y Salud Ocupacional, Persona Operativo y Soporte Tecnológico, entre otros. La colaboración con estas articulaciones estratégicas fue esencial en un contexto desafiante, logrando un impacto positivo en el tejido laboral de todos los trabajadores.
- Las acciones proactivas por parte de las profesionales de Trabajo Social, desde las estrategias presenciales como virtuales permitió superar barreras administrativas y presupuestarias que limitaban en las distintas fases de la intervención. Esto reforzó el valor del rol, el cual fue validada por los informantes clave, siendo el principal motor de la reactivación de la dinámica laboral.
- Se generó el aprendizaje de que la adaptabilidad de la metodológica en contextos desafiantes consolida al Trabajo Social como una profesión que demuestra tener herramientas y habilidades necesarias para afrontarlos. Así mismo el rol se reafirmó como gestor de personas para la ejecución exitosa de las actividades, superando desafíos de transición como tecnológicos.
- La intervención social del Trabajador Social en el ámbito privado, tras la experiencia sistematizada comprueba su función como un anclaje que une dinámicas laborales internas. A su vez, la experiencia plantea una reflexión interna sobre la necesidad de integrar las herramientas digitales como facilitador e intermediario entre los trabajadores y la organización. Este desafío es crucial,

dado que la población mayoritariamente adulta demanda una estrategia de adaptación tecnológica que debe ser implementada sin perder el enfoque y la adaptabilidad del rol en las empresas.

- Una posibilidad de mejora identificada es la necesidad de formalizar y sistematizar la gestión del seguimiento y evaluación de las actividades y funciones propias del área. El aprendizaje se encuentra en complementar la validación cualitativa con indicadores de impacto cuantitativos para lograr una mayor influencia e impacto sostenido en cuanto acciones ejecutadas por el área.
- El principal aprendizaje profesional se encontró en que el enfoque humano (a través de la escucha activa, el acompañamiento cercano) representa la herramienta irremplazable de la intervención, lo cual diferencia al Trabajo Social en el ámbito laboral. La experiencia demostró que al brindar soporte socioemocional individualizado se logró reconstruir el vínculo y generar una confianza que trasciende instituciones formales y conecta con los verdaderos intereses de los trabajadores.
- La intervención social permitió describir la presencia de necesidades psicosociales críticas a nivel individual, destacando el miedo, incertidumbre y el estrés crónico derivado de la crisis sanitaria y consecuencias económicas. Este diagnóstico constituyó la justificación esencial para la reactivación de las actividades paralizadas, logrando un cambio positivo en las relaciones interpersonales y en la dinámica productiva.
- Se identificó una necesidad relacional y de reconstrucción del vínculo colectivo, tras un distanciamiento y fraccionamiento por la pandemia. El principal aprendizaje es que la reactivación de actividades sociales y la creación de espacios de interacción sin fines recreativos, sino de cercanía laboral, fue la respuesta directa a la necesidad de restaurar la confianza junto al sentido de pertenencia que se había debilitado.
- La intervención evidenció la existencia de necesidades de soporte y orientación de tipo socioeconómico y práctico, donde la necesidad de información precisa sobre beneficios y ayudas fue constante. Las acciones del área, como la entrega de canastas, las charlas sobre beneficios de Vida Ley y la gestión de pasantías, fueron clave para disminuir la inseguridad percibida y a la vez reafirmar el rol del Trabajador Social como facilitador de recursos.

- La escucha activa y el acompañamiento cercano se consolidaron como el común denominador transversal a todas las fases de la intervención (Familiarización hasta la de Control y Aprendizajes). Este aprendizaje validó la capacidad del rol para trascender a los datos superficiales, acercándose y accediendo a problemáticas profundas de los trabajadores.

Recomendaciones para futuras intervenciones

La sistematización de la experiencia en la empresa Creditex S.A.A., generó una serie de recomendaciones proyectadas a futuras intervenciones del área de Bienestar Social. Este documento busca servir como referente para otros profesionales del Trabajo Social en el ámbito empresarial y áreas relacionadas con la Gestión de Personas. El objetivo final es que esta experiencia, surgida de un contexto sanitario trascendental, contribuya a la adaptación, replicabilidad y mejora continua de las prácticas de intervención, logrando complementar las necesidades de los trabajadores con el bienestar integral de ellos mismos y con los de la empresa.

- Formalizar la actualización periódica del diagnóstico psicosocial del personal, así como la evaluación de las mismas, implementando un sistema de recopilación de datos tanto digital como físico, así como indicadores de impacto todo ello trabajando en colaboración con el área de Informática y/o Sistemas. Esto garantizará que la intervención del área de Bienestar Social fluya y se base en información precisa y cercana a la realidad, independientemente de los contextos externos, mejorando la pertinencia de las acciones.
- Implementar un Sistema de Seguimiento y Evaluación de Aprendizaje Organizacional, dirigido no solo a la efectividad de las acciones sino a la captura de las experiencias, aprendizajes y desafíos del equipo ejecutor. Esto fortalecerá la mejora continua de futuras intervenciones y reforzará la cohesión entre el área de Bienestar Social y demás áreas claves con las que se trabaja estratégicamente, es decir el clima organizacional interno.
- Diseñar un Plan Estratégico de Adaptación Tecnológica y Formación Digital Inclusiva, enfocado en la población adulta, cuyo objetivo es integrar las herramientas digitales como canales eficientes de comunicación y soporte sin perder el enfoque humano, a su vez que se mantienen a la vanguardia de la empresa como del mundo actual.

- Establecer una Política de Presencia Estratégica In Situ del Trabajador Social en todas las áreas (administrativas y operativas), asegurando la protección del tiempo de intervención psicosocial frente a demandas administrativas. La efectividad de esta política deberá ser monitoreada y justificada mediante indicadores de impacto cuantitativos, demostrando el retorno de la inversión de esta presencia sostenida en el clima laboral, especialmente en contextos desafiantes.
- Establecer un Protocolo de Articulación Interdisciplinaria con áreas clave (Recursos Humanos, Seguridad y Salud Ocupacional y Gerencia) en formatos digitales, en cual define roles y responsabilidades directas para la gestión coordinada de crisis psicosociales y toma de decisiones estratégicas, reafirmando el liderazgo del área de Bienestar Social en temas de clima y bienestar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social* (1ª ed.). Editorial Brujas.

Creditex S.A.A. (2024). *Quienes somos*. <https://creditex.com.pe/quienes-somos>

Creditex S.A.A (2024). *Memoria Anual 2023*. Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Creditex%20S%20A%20A-Memoria%202024.pdf>

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) & Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS). (2018). *Declaración global de los principios éticos del trabajo social*. Federación Internacional de Trabajadores Sociales. <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>

Francke, M., & Morgan, M. de la L. (1995). *La sistematización: Apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción* (Materiales Didácticos N° 1). Lima.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw- Hill Education.

Ibarretxe- Antuñano, I. (2022). Elies: La metodología de campo de primera mano en las humanidades. *Elies: Electronic Journal of Intercultural Educational Studies*, 45(4). <https://infoling.org/elies/45/elies45-4.pdf>

Ministerio de la Producción. (2024). *Top 20 empresas: Industria textil. Produce Empresarial*. https://www.produceempresarial.pe/wpcontent/uploads/2024/02/a_textil.pdf

Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2023). *Estudio de investigación sectorial: Sector textil y confecciones*. Produce empresarial. https://www.produceempresarial.pe/wp-content/uploads/2023/12/Sector_Textil_y_Confecciones-vf.pdf

Raya, E., & Caparrós, S. (2013). *El Trabajo Social en el ámbito laboral desde el abordaje del bienestar social empresarial*. *Killkana Social*, 1(1), 101–108. https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/529/911

Sarabia Sánchez, A. (2007). *La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional*. *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 217-232. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0707110217A>

Sociedad Nacional de Industrias (SIN). (2022). *Perspectivas y análisis del sector textil y confecciones (Reporte N° 31)*. SIN. <https://sni.org.pe/31-perspectivas-y-analisis-del-sector-textil-y-confecciones/>

ANEXOS

Anexo 01: Consentimiento Informado

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA EN CREDITEX S.A.A



RESPONSABLE:

Nathaly Jesús Lopez Tafur- Bachiller en Trabajo Social

Información al Participante:

a) Propósito de su Participación

Usted ha sido seleccionado/a para participar en este proyecto por su rol clave en la experiencia de intervención social realizada por el Área de Bienestar Social de Creditex S.A.A en el contexto post pandemia del año 2022-2023. El objetivo de esta sistematización es reconstruir, analizar y obtener aprendizajes para fortalecer las futuras prácticas de bienestar en las organizaciones.

b) Procedimiento de la Entrevista

- Su participación consistirá en una entrevista individual semiestructurada con la responsable del estudio. Esta entrevista se podrá realizar en un espacio neutral acordado por ambas partes o de manera virtual (A través de Zoom, Google Meet, etc). La modalidad y el horario se coordinarán buscando siempre su mayor accesibilidad, garantizando en todo momento la tranquilidad y confidencialidad de la entrevista.
- La entrevista tendrá una duración estimada de 45 a 60 minutos.
- El procedimiento se centrará en responder preguntas sobre su experiencia, percepciones, decisiones y desafíos relacionados con experiencia, según su rol.
- Solicitaremos su autorización para grabar el audio de la entrevista. La grabación es únicamente para asegurar la precisión en la transcripción de la información y será eliminada al culminar el proyecto.



c) Voluntariedad

- Su participación es totalmente voluntaria.
- Usted tiene el derecho de negarse a responder cualquier pregunta o de retirarse de la entrevista en cualquier momento sin necesidad de dar explicaciones.
- Su decisión de participar o no, o de retirarse, no tendrá ninguna consecuencia negativa para su situación laboral.

d) Confidencialidad y Uso de Datos

- Su identidad será protegida en todo momento.
- La información que usted proporcione será tratada de manera confidencial.
- En el informe final, no se utilizarán nombres ni datos que permitan su identificación directa. Se utilizarán pseudónimos o se agrupará de acuerdo al tipo de rol (Ej.: jefa de Gestión Humana, Trabajador Operativo, etc.).
- Los datos recogidos serán guardados de forma segura por la responsable de la sistematización y serán eliminados tras culminar el proyecto.

e) Beneficios

Su participación en esta sistematización generará un doble impacto positivo, por un lado, contribuirá directamente a la mejora de las políticas y prácticas de Bienestar Social para futuras intervenciones. Por otro lado, su experiencia aportará conocimiento valioso al campo académico y a la práctica profesional de los Trabajadores Sociales en el ámbito empresarial.

Anexo 02: Declaración de Consentimiento Informado



Declaración de Consentimiento Informado

Yo, ..., confirmo
que:

1. He leído y entendido la información proporcionada sobre el proyecto de sistematización.
2. He tenido la oportunidad de hacer preguntas, las cuales han sido resueltas satisfactoriamente.
3. Entiendo que mi participación es voluntaria.
4. Entiendo que mi identidad y la información serán tratadas con confidencialidad.

Por lo tanto, **OTORGO MI CONSEMIENTO** para participar en el estudio de sistematización en los términos descritos.

Autorización específica para la grabación de la entrevista:

(Marque con una "X" la opción que corresponda)

- ☐ SÍ Autorizo la grabación de audio de la entrevista.
- ☐ NO No autorizo la grabación de audio de la entrevista.

Firma del Participante

Nombre:

DNI :

Fecha :

Firma de la Responsable

Nombre:

DNI :

Fecha :

Anexo 03: Guías de Entrevista Semiestructurada – Actores Involucrados

GUÍA DE ENTREVISTA N° 01

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

- **Nombre completo:**
- **Cargo:**
- **Fecha de la entrevista:**
- **Entrevistador(a):**

Finalidad de la entrevista:

Esta entrevista tiene por finalidad recoger su perspectiva específica desde el **Rol Técnico Profesional** que ejerció en ese momento, sobre la experiencia de intervención social que se llevó a cabo en Creditex S.A.A desde el área de Bienestar Social durante el contexto de postpandemia, enfocada en fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional.

PREGUNTAS INICIADORAS

1. Desde el rol de trabajadora social, ¿Qué gestos o acciones sentiste que tuvieron mayor impacto en fortalecer la confianza de los trabajadores con la empresa después de la pandemia?
2. ¿Qué cambios puntuales notó en las dinámicas y relaciones interpersonales de los trabajadores/as de la empresa en el ambiente laboral, después de pandemia?
3. Cómo percibió la participación y apertura de los trabajadores frente a las acciones realizadas por Bienestar Social, y ¿Qué impactó en el fortalecimiento del área?

BLOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL Y SU IMPACTO

4. ¿Qué métodos y herramientas utilizó para identificar las necesidades más urgentes de los trabajadores/as y convertirlas luego en actividades?
5. ¿Cuáles fueron los tres procedimientos o acciones que, en su criterio ayudaron a alcanzar resultados positivos en la intervención postpandemia?
6. Desde su experiencia. ¿Qué actores dentro de la empresa jugaron un rol clave que facilitaron y dificultaron el desarrollo de la intervención en los momentos más difíciles?

BLOQUE DE APORTES, DESAFÍOS Y SUGERENCIAS PARA EL FUTURO

7. A partir de esta experiencia como trabajadora social, ¿Qué lecciones le dejó, y cómo influyeron en su día a día como profesional en el ámbito laboral?
8. ¿Cómo cambió el papel como Trabajadora Social desde el inicio de la pandemia hasta que se retomaron estas actividades?
9. Desde la experiencia en el área social, ¿Qué aspectos fueron puntos fuertes y cuáles fueron los obstáculos durante este periodo?

BLOQUE DE NECESIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

10. Durante la etapa más crítica de la pandemia, ¿Cómo describirías desde tu experiencia, las necesidades emocionales y sociales que impactaron a los trabajadores, considerando que la empresa mantuvo sus operaciones presenciales?
11. ¿Cómo influyó el diagnóstico inicial-ya sea formal o informal-, en las decisiones que tomaron para definir qué necesidades atender después de la pandemia?
12. En los casos que atendió directamente durante la fase de reactivación, ¿Qué tipo de secuelas emocionales, familiares o labores notó en los trabajadores?

Observaciones adicionales:

.....
.....

GUÍA DE ENTREVISTA N° 02

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

- **Nombre completo:**
- **Cargo:**
- **Fecha de la entrevista:**
- **Entrevistador(a):**

Finalidad de la entrevista:

Esta entrevista tiene por finalidad recoger su perspectiva específica desde **Rol Operativo Estratégico** que ejerció en ese momento, sobre la experiencia de intervención social que se llevó a cabo en Creditex S.A.A desde el área de Bienestar Social durante el contexto de postpandemia, enfocada en fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional.

PREGUNTAS INICIADORAS

1. Desde tu experiencia como parte del equipo de Gestión Humana, ¿Notaste algún cambio en el vínculo entre trabajadores con la empresa al momento de reactivar las actividades de Bienestar Social?, menciónalos.
2. ¿Qué acciones del Área de Bienestar Social sentiste que realmente ayudaron a mejorar el ambiente de trabajo en las áreas operativas?
3. ¿Cómo sentiste que respondieron los trabajadores a las actividades que impulsó el Área de Bienestar Social?, ¿Te pareció que participaron con ganas o por compromiso? ¿Por qué?

BLOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL Y SU IMPACTO

4. Describe dos momentos importantes en los que tu participación fue clave, ¿Qué estrategias o procedimientos aplicaste en cada uno para lograr un resultado óptimo?
5. ¿Cuáles fueron las decisiones más importantes que marcaron la diferencia para que las actividades de Bienestar funcionaran bien?, ¿Por qué fueron importantes?
6. Durante la ejecución de las actividades, ¿Qué personas o equipos de área sentiste que facilitaron tu trabajo de forma significativa? ¿Qué actitudes o formas de

colaboración te hicieron sentir que estaban realmente comprometidos con el proceso?

BLOQUE DE APORTES, DESAFÍOS Y SUGERENCIAS PARA EL FUTURO

7. ¿Puedes compartir un momento en el que sentiste que tu participación fue clave para que todo saliera bien? ¿Qué hiciste en ese instante y qué factores crees que contribuyeron al resultado?
8. ¿Qué momentos te desafiaron más al acompañar a los trabajadores en la reactivación de las actividades de Bienestar Social? ¿Cuáles serían las oportunidades de mejora?
9. Desde tu experiencia, ¿Qué sugerencias le harías al área de Bienestar Social para futuras intervenciones, considerando lo que funcionó bien y lo que podría mejorar?

BLOQUE DE NECESIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

10. Después de la pandemia, ¿Qué comentarios o inquietudes sobre lo emocional, lo familiar o lo cotidiano te compartieron con mayor frecuencia los trabajadores o que surgieron en tus conversaciones con ellos?
11. ¿Cómo crees que impactó las actividades de Bienestar Social en el vínculo laboral entre los trabajadores?
12. Recordando ese tiempo, ¿Cree que el Área de Bienestar Social logró atender las necesidades más urgentes que observaste de los trabajadores? ¿Qué señales te hicieron pensar eso?

Observaciones adicionales:

.....
.....

GUÍA DE ENTREVISTA N° 03

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

- **Nombre completo:**
- **Cargo:**
- **Fecha de la entrevista:**
- **Entrevistador(a):**

Finalidad de la entrevista:

Esta entrevista tiene por finalidad recoger su perspectiva específica desde el **Rol Operativo Indirecto** que ejerció en ese momento, sobre la experiencia de intervención social que se llevó a cabo en Creditex S.A.A desde el área de Bienestar Social durante el contexto de postpandemia, enfocada en fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional.

PREGUNTAS INICIADORAS

1. Considerando el ambiente laboral, ¿Sentiste que las actividades retomadas y otras implementadas, ayudaron a tu equipo y a ti a sentirse mejor o a mejorar el clima de la empresa?, ¿Qué cambios concretos notaste?
2. Pensando en las actividades, ¿Crees que, al retomar ciertas actividades y sumar otras nuevas, ayudó a la empresa a recuperar algo importante que se había dejado de lado durante la pandemia?, ¿Qué fue lo que se fortaleció?
3. ¿Cómo vivió tu equipo el regreso y la adaptación de las actividades? ¿Sentiste que el proceso fue de manera natural y cercana a lo que los trabajadores querían hacer, o hubo momentos que se sintió impuesto?

BLOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL Y SU IMPACTO

4. De todas las acciones retomadas o implementadas por Bienestar Social después de pandemia, ¿Cuál sentiste que tuvo mayor impacto en conectar con tu equipo? ¿Por qué crees que fue valiosa?
5. ¿Pudiste participar junto a tu equipo en la creación de alguna de las actividades que retomó o implementó Bienestar Social? ¿Qué significó para ti ser parte de ese proceso?

6. ¿Tuviste contacto con el área de Bienestar Social o con la trabajadora social de la empresa para hablar de un tema personal que involucraba a tu equipo de trabajo?, Si fue así, ¿Cómo viviste esa experiencia y qué te pareció?

BLOQUE DE ROL DEL TRABAJADOR/A SOCIAL Y APRENDIZAJES INSTITUCIONALES

7. Si tuvieras que resumir la intervención de Bienestar Social con tu equipo de trabajo en el periodo postpandemia en una sola palabra (ej.: necesaria, tardía, motivadora). ¿Cuál elegirías y por qué esa palabra representa tu experiencia?
8. ¿Qué aspectos del rol de la trabajadora social destacarías en el proceso de reactivación y apoyo emocional? ¿Hubo gestos o huellas que te dejaron huella?
9. Desde tu experiencia, ¿Qué sugerencias le darías a la empresa para fortalecer el acompañamiento social al personal y mejorar las actividades de Bienestar Social en próximas intervenciones?

BLOQUE DE NECESIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

10. ¿Qué cambios vivieron tu equipo en lo emocional, familiar o laboral durante y después de la pandemia, antes que se reactivaran las actividades?
11. ¿Sentiste en algún momento que la empresa no estuvo presente en lo que necesitaban, antes de que Bienestar Social retomara sus actividades? ¿Qué tipo de acompañamiento hubiera ayudado en ese momento?
12. Después de la pandemia, ¿Sentiste que el área social de la empresa estuvo presente en lo que tu equipo necesitaba? ¿Por qué lo sentiste así?

Observaciones adicionales:

.....

.....

GUÍA DE ENTREVISTA N° 04

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

- **Nombre completo:**
- **Cargo:**
- **Fecha de la entrevista:**
- **Entrevistador(a):**

Finalidad de la entrevista:

Esta entrevista tiene por finalidad recoger su perspectiva específica desde el **Rol Beneficiario Directo** que ejerció en ese momento, sobre la experiencia de intervención social que se llevó a cabo en Creditex S.A.A desde el área de Bienestar Social durante el contexto de postpandemia, enfocada en fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional.

PREGUNTAS INICIADORAS

1. ¿Qué momento de la intervención de Bienestar Social post pandemia consideraste que fue el más valioso para ti?
2. ¿Cómo consideraste el clima laboral durante la pandemia y cómo fue al momento de reactivarse las actividades por parte del área de Bienestar Social?
3. ¿Cuáles eran las necesidades complejas más visibles que notaste en tus compañeros después de pandemia?

BLOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL Y SU IMPACTO

4. ¿Qué actividades de Bienestar Social recuerdas que se reactivaron después de pandemia? ¿Llegaste a participar? ¿Cómo te sentiste al participar?
5. ¿Qué sugerirías para que las actividades de reactivación realizadas por Bienestar Social tengan mayor participación?
6. ¿Consideras que las actividades retomadas por parte de Bienestar Social luego de pandemia, reforzaron el ambiente laboral? ¿Por qué?

BLOQUE DE ROL DEL TRABAJADOR/A SOCIAL Y APRENDIZAJES INSTITUCIONALES

7. ¿Qué recomendación de acuerdo a tu experiencia darías al equipo de Bienestar Social para futuras actividades?

8. ¿Qué debería considerar el Área de Bienestar Social para futuras intervenciones, para que el trabajador se sienta escuchado?
9. ¿Qué tipo de apoyo recibiste por parte del Área de Bienestar Social después de pandemia?, menciona 2 situaciones

BLOQUE DE NECESIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

10. ¿Cómo impactó la situación postpandemia en su carga de trabajo y en la relación a su vida familiar y laboral?
11. En el periodo postpandemia, ¿Qué tipo de apoyo emocional o psicológico fue necesario para ti y tus compañeros? ¿Por qué?
12. Durante los momentos críticos durante y después de pandemia ¿Cómo percibió el apoyo de la empresa? Mencione un ejemplo

Observaciones adicionales:

.....
.....

GUÍA DE ENTREVISTA N° 05

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

- **Nombre completo:**
- **Cargo:**
- **Fecha de la entrevista:**
- **Entrevistador(a):**

Finalidad de la entrevista:

Esta entrevista tiene por finalidad recoger su perspectiva específica desde el **Rol Preventivo Asistencial** que ejerció en ese momento, sobre la experiencia de intervención social que se llevó a cabo en Creditex S.A.A desde el área de Bienestar Social durante el contexto de postpandemia, enfocada en fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional.

PREGUNTAS INICIADORAS

1. Desde la gestión de tu área, ¿Cómo fue la experiencia de coordinar y participar de las actividades de reactivación de Bienestar Social?
2. ¿Qué momento de la intervención postpandemia de Bienestar Social consideraste que fue el más valioso y por qué?
3. ¿Observaste algún cambio en el vínculo laboral de los trabajadores después de la intervención del área de Bienestar Social en el contexto post pandemia?

BLOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL Y SU IMPACTO

4. Desde tu experiencia y área, ¿Qué momentos de la intervención de Bienestar Social fueron importantes para mejorar el clima organizacional?
5. Consideras que las actividades de bienestar social después de pandemia, se trabajó en conjunto con el área de salud ocupacional, ¿Por qué crees que fue importante?. Menciona 2 ejemplos
6. ¿Observaste algún cambio importante en la salud general de los trabajadores postpandemia que pudiste relacionar con la intervención de Bienestar Social?

BLOQUE DE ROL DEL TRABAJADOR/A SOCIAL Y APRENDIZAJES INSTITUCIONALES

7. ¿Cómo consideraste el rol de las trabajadoras sociales en la etapa postpandemia al realizar las actividades de Bienestar?
8. ¿Qué desafíos crees que se presentó en la etapa postpandemia al retomarse las actividades de Bienestar Social?
9. ¿Qué mejoras plantearías considerando las acciones que se realizaron por parte del área de Bienestar Social en ese contexto?

BLOQUE DE NECESIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

10. Desde tu experiencia, ¿Cuáles fueron los síntomas de salud más recurrente que lograste notar en los trabajadores después de pandemia?, ¿Y cómo cree que se relacionaban con el estrés laboral o familiar?
11. ¿Cómo se priorizaron las necesidades psicosociales detectadas? ¿Existió un plan para definir si las actividades de Bienestar Social, cubrían esas necesidades?
12. ¿El área de salud ocupacional presentó iniciativas en la que el área de Bienestar Social participó? ¿Cómo consideraste su participación?

Observaciones adicionales:

.....
.....

GUÍA DE ENTREVISTA N° 06

DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO:

- **Nombre completo:**
- **Cargo:**
- **Fecha de la entrevista:**
- **Entrevistador(a):**

Finalidad de la entrevista:

Esta entrevista tiene por finalidad recoger su perspectiva específica desde el **Rol de Soporte Tecnológico** que ejerció en ese momento, sobre la experiencia de intervención social que se llevó a cabo en Creditex S.A.A desde el área de Bienestar Social durante el contexto de postpandemia, enfocada en fortalecimiento del vínculo laboral y la mejora del clima organizacional.

PREGUNTAS INICIADORAS

1. Desde la gestión de tu área, ¿Cómo fue la experiencia de coordinar y participar de las actividades de reactivación de Bienestar Social?
2. ¿Qué momento de la intervención postpandemia de Bienestar Social consideraste que fue el más valioso y por qué?
3. ¿Observaste algún cambio en el vínculo laboral de los trabajadores después de la intervención del área de Bienestar Social en el contexto post pandemia?

BLOQUE DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL Y SU IMPACTO

4. ¿Qué actividades de Bienestar después de pandemia consideras la que más impactó en los trabajadores? ¿Por qué?
5. Teniendo en cuenta tu experiencia, ¿Qué soporte brindó el área de informática, para la reactivación de las actividades de Bienestar Social postpandemia? ¿Hubo alguna herramienta que fue clave?
6. ¿Hubo desafíos por parte de tu área al retomarse las actividades de Bienestar Social?, ¿Por qué?

BLOQUE DE ROL DEL TRABAJADOR/A SOCIAL Y APRENDIZAJES INSTITUCIONALES

7. ¿Cómo consideraste la intervención de Bienestar Social en la etapa postpandemia?

8. ¿Qué tan claro fue el apoyo y comunicación que recibieron el área de Bienestar Social en solicitudes y uso de recursos tecnológicos (plataformas, equipos, etc) para la reactivación de las actividades?
9. ¿Qué recomendación darías al área de Bienestar Social para mejorar futuras prácticas como el contexto postpandemia?

BLOQUE DE NECESIDADES PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

10. ¿En la etapa postpandemia necesitó usted y su equipo algún tipo de apoyo emocional o de salud?, ¿Por qué?
11. ¿Cómo impactó la etapa postpandemia en su carga de trabajo con su vida familiar?
12. ¿El área de Bienestar Social para abordar las necesidades de los trabajadores, solicitó algún tipo de apoyo tecnológico?, ¿Cuáles fueron los más destacados?

Observaciones adicionales:

.....

.....