Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Trabajo Social

Sistematización de la experiencia de Intervención en accidentes laborales en la empresa agroindustrial Cerro Prieto, octubre 2021 – agosto 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Claudia Sofia YUPANQUI HUAMAN

ASESOR

Dr. Jorge Rafael RAMÍREZ SHUPINGAHUA

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

Yupanqui, C. (2025). *Sistematización de la experiencia de Intervención en accidentes laborales en la empresa agroindustrial Cerro Prieto, octubre 2021 – agosto 2023*. [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	Claudia Sofia Yupanqui Huaman
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74217475
URL de ORCID	Opcional.
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46577333
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6869-5433
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	Lizeth Vergaray Arévalo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10206400
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Camasca Francia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	6080003
Datos de investigación	
Línea de investigación	No aplica.

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: La Libertad Provincia: Pacanga Distrito: Chepén Centro poblado: según corresponda
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2021 – agosto 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 CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día 19 de julio del dos mil veinticinco se reunieron los Miembros del JURADO CALIFICADOR integrado por los profesores Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios (Presidente), Mg. Lizeth Vergaray Arévalo (Miembro). Lic. Carlos Alberto Camasca Francia (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia ***Profesional "Sistematización de la experiencia de Intervención en accidentes laborales en la empresa agroindustrial Cerro Prieto, octubre 2021 – agosto 2023"*** presentado por la bachiller, YUPANQUI HUAMAN, CLAUDIA SOFIA. Concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

17 (Diecisiete)

Luego del proceso de sustentación y calificación y comunicado del resultado a la graduanda, el Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller**:** YUPANQUI HUAMAN, CLAUDIA SOFIA, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

Mg. Isabel Andrea Gantu Palacios
Presidente

Mg. Lizeth Vergaray Arévalo
Miembro

Lic. Carlos Alberto Camasca Francia
Miembro

Dr. Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Asesor

UNMSM
Firmado digitalmente por SILVA SIFUENTES Jorge Elias Tercero FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29.08.2025 08:16:11 -05:00

Dr. Jorge Elías Tercero Silva Sifuentes
Vicedecano Académico

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

Anexo 1
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Jorge Rafael Ramírez Shupingahua, en mi condición de asesor acreditado con el DICTAMEN Nº06-2025- EPTS-FCCSS/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional cuyo título es **Sistematización de la experiencia de Intervención en accidentes laborales en la empresa agroindustrial Cerro Prieto, octubre 2021 – agosto 2023** presentado por la bachiller **CLAUDIA SOFIA YUPANQUI HUAMAN** 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 **1%** 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, 14 de julio de 2025



Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Jorge Rafael Ramírez Shupingahua

DNI: 46577333

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

A ti, hijo mío, que con tu existencia me inspiras cada día a ser una mejor persona, una mejor profesional y, sobre todo, una mujer más fuerte. En cada paso que doy, en cada meta que alcanzo, estás presente como mi más grande motivación.

Si hay algo en esta vida que me apasione más que ser trabajadora social, es ser tu mamá. Porque tu amor me sostiene, tu risa me renueva, y tu presencia me enseña que todo esfuerzo cobra sentido cuando hay alguien a quien amar profundamente.

Gracias por ser mi luz, mi impulso y mi mayor alegría.

Agradecimiento

Agradezco profundamente a todas las personas que, de una u otra forma, han sido parte de este camino y han contribuido a la realización de este informe de sistematización, así como a mi formación profesional y personal.

A mis padres, por ser mi guía constante, por su amor incondicional y por enseñarme, con su ejemplo, el valor del esfuerzo, la humildad y la honestidad. A mis hermanos, por su compañía, apoyo inquebrantable y por ser fuente permanente de inspiración y fortaleza en los momentos más retadores.

A mi hijo Santiago, el motor de mi vida, quiero que sepas que desde que llegaste, me has dado fuerzas incluso en los días más difíciles. Eres mi inspiración más profunda para seguir creciendo, aprendiendo y luchando por construir un mundo más justo y humano. Todo lo que soy y todo lo que hago, también es por ti.

Agradezco sinceramente al profesor del curso de Sistematización, Jorge Ramírez, por sus enseñanzas, orientación y por motivarnos a reflexionar críticamente sobre nuestra práctica profesional. Sus aportes han sido fundamentales para construir este trabajo con profundidad, rigor y sentido ético.

Extiendo también mi agradecimiento al director de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Carlos Cáceres, por liderar con compromiso y visión una formación académica centrada en los derechos humanos, la justicia social y el compromiso con las poblaciones más vulnerables.

Quiero terminar agradeciendo a todas las personas que, de distintas maneras, me han motivado a seguir creciendo profesionalmente: colegas, amistades, trabajadores con los que he compartido experiencias significativas, y cada ser querido que ha creído en mí. Gracias por animarme a seguir construyendo un camino profesional con vocación, responsabilidad y esperanza.

ÍNDICE

1.- PRESENTACIÓN 4
2.- DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA 8
2.1 Planteamiento del problema 8
2.2 Población beneficiaria 11
2.3 Objetivos de la intervención: 13
2.4 Actores involucrados: 14
2.5 Principales acciones realizadas: 16
3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN 19
3.1 Objetivo general: 19
3.2 Objetivos específicos: 19
3.3 Preguntas orientadoras: 19
3.4 Eje de sistematización: 20
4.- METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN 21
4.1 Enfoque Metodológico 21
4.2 Técnicas Utilizadas 21
4.3 Criterios Éticos 22
4.4 Análisis de la información 22
5.- RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA 23
5.1 Contexto laboral en el que ocurrieron los accidentes en Agrícola Cerro Prieto 23
5.2 Intervención de la trabajadora social en accidentes laborales: 24
5.3 Desafíos de la trabajadora social en el desarrollo de su labor: 25
5.4 Rol del trabajo social en la agrícola Cerro Prieto 26
6.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN 28
7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 31
7.1 Conclusiones 31
7.2 Recomendaciones para futuras intervenciones 32
BIBLIOGRAFÍA 34
ANEXOS 35

1.- PRESENTACIÓN

El presente informe de sistematización tiene como propósito reflexionar y analizar de manera crítica la experiencia profesional desarrollada desde el rol del

Trabajo Social en el abordaje de accidentes laborales en la empresa agroindustrial Agrícola Cerro Prieto, durante el periodo comprendido entre octubre de 2021 y agosto de 2023. Este documento surge como resultado de una práctica profesional sostenida, en la que se desplegaron diversas estrategias de acompañamiento, contención y gestión ante situaciones de emergencia laboral que afectaron la integridad física y emocional de los trabajadores de distintos niveles ocupacionales dentro de la empresa.

A través de esta sistematización, se busca reconstruir la metodología de intervención utilizada, visibilizando tanto las fortalezas como las limitaciones enfrentadas en el campo, con el objetivo de generar aprendizajes que puedan aportar al mejoramiento continuo de las prácticas profesionales en contextos similares. El análisis realizado no solo se centra en la acción técnica, sino que también aborda los sentidos éticos, emocionales y relacionales que atraviesan la intervención profesional, especialmente en escenarios marcados por la vulnerabilidad del trabajador accidentado y la tensión entre el cuidado de la salud y la productividad empresarial.

El presente informe se enmarca en la comprensión del Trabajo Social como una disciplina y profesión comprometida con la transformación social, la justicia, la dignidad humana y la defensa de derechos. En ese sentido, se reconoce que el accidente laboral no es un hecho aislado ni meramente técnico, sino un evento crítico que revela condiciones estructurales del mundo del trabajo, así como la necesidad de prácticas institucionales más humanas, solidarias y sostenibles. Por tanto, el rol del profesional de Trabajo Social adquiere una dimensión estratégica, no solo por su capacidad de gestión o acompañamiento, sino también por su potencial para incidir en el diseño de políticas internas más justas y centradas en la persona.

Esta sistematización fue motivada por la necesidad de profundizar en el análisis de la intervención social en contextos laborales, particularmente en sectores como el agroindustrial, donde las exigencias del mercado y la precariedad de las condiciones laborales pueden invisibilizar las afectaciones físicas,

psicológicas y sociales que enfrentan los trabajadores ante un accidente. Así, este documento busca dejar constancia de una experiencia profesional significativa, permitiendo sistematizar los aprendizajes construidos, identificar buenas prácticas, y aportar propuestas que puedan fortalecer el enfoque preventivo, participativo y de derechos en la atención de emergencias laborales.

Asimismo, el informe pretende demostrar cómo la intervención del Trabajo Social, cuando es ejercida con compromiso ético, empatía y enfoque integral, puede marcar una diferencia sustantiva en la experiencia de recuperación del trabajador accidentado. Desde la primera atención médica, pasando por la gestión de recursos no cubiertos, hasta el seguimiento en el proceso de reinserción laboral, el Trabajo Social desempeña un papel articulador entre el trabajador, la empresa, el sistema de salud y la familia. Esta articulación es clave para garantizar una atención digna, oportuna y centrada en la persona.

El proceso de sistematización se desarrolló bajo un enfoque metodológico cualitativo, recogiendo testimonios de los actores directamente involucrados en los casos de accidentes laborales (trabajadores, personal de salud ocupacional, trabajadoras sociales), así como el análisis de documentos institucionales y registros de intervención. Esta perspectiva permitió no solo reconstruir la experiencia vivida, sino también generar un proceso de reflexión crítica que contribuye al fortalecimiento de la intervención profesional y al desarrollo de una mirada más amplia sobre la práctica cotidiana en contextos laborales de alta exigencia.

Por último, se espera que este trabajo constituya una herramienta de consulta y referencia para otros profesionales de Trabajo Social, especialmente aquellos que se desempeñan en áreas de salud ocupacional, bienestar laboral o intervención en crisis. Del mismo modo, se busca aportar a la discusión académica sobre la importancia de visibilizar y valorar el rol del Trabajo Social en empresas del sector agroindustrial, resaltando su capacidad para acompañar, gestionar, defender derechos y generar procesos de transformación institucional desde lo humano.

2.- DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 Planteamiento del problema

La experiencia profesional sistematizada se desarrolló en la empresa Agrícola Cerro Prieto S.A.C., ubicada en la zona norte del Perú, en el límite entre los departamentos de Lambayeque y La Libertad. Esta empresa es una de las principales compañías agroexportadoras del país, especializada en el cultivo, procesamiento y exportación de productos como arándanos, uvas, palta y espárragos. Debido a su escala y crecimiento acelerado en los últimos años, cuenta con una gran cantidad de trabajadores distribuidos en áreas administrativas, operativas y de campo, lo cual genera una dinámica laboral intensa y compleja.

En ese contexto, los riesgos ocupacionales están presentes en diversas formas: desde accidentes por el uso de maquinaria agrícola o herramientas cortantes, hasta lesiones musculares por esfuerzo físico repetitivo, caídas, intoxicaciones o exposiciones prolongadas a condiciones climáticas extremas. Estos riesgos afectan principalmente a trabajadores obreros y operarios, muchos de los cuales provienen de zonas rurales cercanas, con un nivel educativo limitado y acceso desigual a servicios de salud y protección social. La situación de vulnerabilidad estructural en la que se encuentran hace que un accidente laboral pueda tener consecuencias más graves, no solo físicas, sino también económicas, emocionales y familiares.

El periodo de intervención comprendió desde octubre de 2021 hasta agosto de 2023, en un contexto postpandemia que trajo consigo nuevas formas de organización laboral, mayores exigencias productivas y modificaciones en los protocolos de seguridad sanitaria. En ese escenario, la intervención del Trabajo Social adquirió un papel relevante no solo por su función de acompañamiento y gestión, sino también como respuesta a un entorno en el que los riesgos laborales se habían intensificado y los trabajadores requerían una atención más personalizada, sensible y humana.

La problemática central abordada en esta experiencia profesional fue la atención integral de los casos de accidentes de trabajo desde el enfoque del Trabajo Social. Si bien la empresa contaba con un protocolo institucional para la atención de emergencias laborales, este protocolo presentaba un énfasis técnico y administrativo, sin considerar suficientemente las dimensiones emocionales, sociales y económicas que enfrentan los trabajadores accidentados. En este vacío, la intervención social se convirtió en un componente clave para lograr una atención realmente centrada en la persona, donde el respeto a la dignidad humana y el acceso a derechos no quedaran relegados ante las urgencias operativas.

Desde la experiencia profesional se evidenció que muchos trabajadores desconocían en profundidad sus derechos frente a un accidente, no sabían cómo proceder ante determinadas situaciones o temían represalias por reportar ciertos incidentes. Además, cuando el accidente generaba una incapacidad temporal o permanente, se sumaban problemáticas relacionadas con la continuidad laboral, el acceso a subsidios, la reubicación o la indemnización. Estos factores complejizaban aún más la atención e implicaban un abordaje interdisciplinario e intersectorial en el que el Trabajo Social cumplía un rol articulador entre el trabajador, la empresa, los servicios de salud y la familia.

Los tipos de accidentes más comunes registrados durante el periodo de intervención varían según el tipo de trabajador:

Trabajador	Accidentes laborales más comunes
Administrativo	▪ Caídas (resbalones, tropiezos) ▪ Golpes con mobiliario (cajones, puertas, escritorios) ▪ Lesiones musculares por mala ergonomía (mal posición en el uso de la computadora)

	▪ Accidentes en visitas al campo (torceduras, caída de vehículos menores, picadura de abejas, etc)
Operario	▪ Caídas desde escaleras o andamios ▪ Cortes con herramientas o equipos ▪ Atrapamientos en maquinaria o estructuras ▪ Golpes con objetos mal almacenados o caídas de herramientas ▪ Resbalones por pisos mojados ▪ Torceduras por mal manejo de herramientas
Obrero de campo	▪ Caídas en terrenos irregulares o mojados ▪ Caída de árboles durante la cosecha ▪ Picaduras de insectos ▪ Cortes con herramientas manuales ▪ Golpes o aplastamientos por cargas pesadas o vehículos ▪ Intoxicación o quemaduras por contacto con pesticidas y fertilizantes ▪ Golpes de calor o deshidratación por exposición prolongada al sol ▪ Problemas de vista por no usar correctamente los lentes de protección ▪ Caída de vehículos menores.

La trabajadora social interviene desde el primer momento del accidente, acompañando al trabajador afectado hasta el centro médico correspondiente, ya sea una clínica o un hospital, según la contingencia del caso determinada por Seguridad y Salud ocupacional. Este acompañamiento no solo es físico, sino

también emocional, ofreciendo contención al trabajador en un momento de vulnerabilidad, especialmente cuando no hay presencia inmediata de un familiar. En situaciones donde no se cuenta con el apoyo familiar, la trabajadora social permanece con la persona accidentada hasta recibir el alta médica, asegurando su atención adecuada y su tranquilidad.

Durante el proceso de atención médica, la trabajadora social también gestiona la compra de medicamentos, exámenes complementarios u otros requerimientos que no estén cubiertos de manera inmediata por el seguro o la entidad médica, evitando así demoras o interrupciones en el tratamiento. Posteriormente, se realiza un seguimiento continuo durante el periodo de descanso médico, ya sea mediante llamadas telefónicas o visitas domiciliarias, con el fin de monitorear la evolución del trabajador, brindarle orientación, y resolver posibles necesidades emergentes. Por último, la trabajadora social se encarga de coordinar la reincorporación laboral, asegurando que esta se realice de manera adecuada, respetando las recomendaciones médicas y considerando las capacidades físicas y emocionales del trabajador. En los casos más graves, en los que hay secuelas físicas o psicológicas significativas, el acompañamiento se extiende de forma permanente hasta que se complete el proceso de compensación o cobro de algún seguro o indemnización correspondiente, actuando como facilitadora y defensora de los derechos del trabajador ante instancias internas y externas.

2.2 Población beneficiaria

La población beneficiaria de esta intervención está conformada por los trabajadores de la empresa Agrícola Cerro Prieto que han sufrido accidentes laborales durante el periodo comprendido entre octubre de 2021 y agosto de 2023. Esta población es diversa en cuanto a edad, sexo, nivel educativo, procedencia geográfica y tipo de ocupación, lo que exige una intervención profesional diferenciada y contextualizada, desde una perspectiva de derechos, equidad e interculturalidad.

Principalmente, la población beneficiaria corresponde a trabajadores de las áreas operativa y de campo, quienes desempeñan labores físicamente exigentes, muchas veces expuestos a condiciones ambientales adversas, uso de herramientas cortantes, maquinaria pesada, manipulación de agroquímicos y largas jornadas bajo el sol. Se trata de personas que, en su mayoría, provienen de zonas rurales de los departamentos de Lambayeque, La Libertad y Cajamarca, y que migran temporal o permanentemente en busca de mejores oportunidades laborales.

Estos trabajadores suelen tener niveles educativos básicos o incompletos, habiendo abandonado la escuela por necesidad económica o responsabilidades familiares desde edades tempranas. Esta situación condiciona no solo sus posibilidades de acceder a empleos formales, sino también su comprensión de derechos laborales y de los mecanismos institucionales de protección. En muchos casos, desconocen los procedimientos para reportar un accidente, las coberturas del seguro, o temen hacer reclamos por miedo a represalias. Esta asimetría informativa coloca a los trabajadores en una posición de vulnerabilidad que el Trabajo Social busca equilibrar a través de procesos de orientación, acompañamiento y empoderamiento.

Dentro de este grupo también se encuentra un porcentaje importante de jóvenes entre 18 y 25 años, muchos de los cuales trabajan en campañas agrícolas temporales mientras cursan estudios técnicos o superiores. Para estos jóvenes, la empresa representa una fuente de ingresos complementarios, pero también un espacio en el que se enfrentan por primera vez a la dinámica del trabajo formal. Su entusiasmo y disposición al aprendizaje conviven con la inexperiencia, lo que los hace propensos a accidentes menores pero frecuentes. En su caso, la intervención social se centra no solo en la atención post accidente, sino también en procesos educativos preventivos que fortalezcan sus capacidades y promuevan una cultura laboral segura.

De otro lado, también se beneficiaron de la intervención algunos trabajadores del área administrativa, quienes, aunque en menor número, han

experimentado accidentes como caídas, lesiones osteomusculares o situaciones de estrés laboral derivadas de largas jornadas o visitas a campo. A diferencia de los trabajadores operativos, este grupo suele tener mayor acceso a información, manejo de procedimientos y recursos propios, lo cual modifica la estrategia de intervención: se enfatiza en la articulación institucional, la gestión eficiente del caso y el acompañamiento emocional cuando es requerido.

En muchos de los casos atendidos, se identificó también a las familias de los trabajadores accidentados como población beneficiaria indirecta. La atención brindada por la trabajadora social no solo impacta al trabajador en su proceso de recuperación, sino que también alivia la preocupación y el desgaste emocional de sus familiares, especialmente cuando viven lejos o carecen de medios para acompañarlos físicamente. En este sentido, la intervención amplía su alcance al entorno del trabajador, fortaleciendo las redes de apoyo y asegurando una comunicación constante con quienes forman parte de su vida cotidiana.

Esta diversidad de perfiles dentro de la población beneficiaria exige que el Trabajo Social adapte sus estrategias de intervención, reconociendo no solo las características individuales, sino también los condicionantes estructurales y culturales que atraviesan cada situación. Factores como el nivel educativo, el lugar de procedencia, el acceso a servicios básicos, la situación familiar y la experiencia previa con sistemas institucionales, deben ser considerados al momento de planificar y ejecutar una intervención eficaz y respetuosa.

En síntesis, la población beneficiaria de esta experiencia está conformada por personas trabajadoras que enfrentan riesgos inherentes a su labor, pero también a condiciones socioeconómicas desiguales. La intervención del Trabajo Social busca, por tanto, no solo atender las consecuencias de los accidentes, sino también generar procesos de acompañamiento transformador que fortalezcan la autonomía, el ejercicio de derechos y el bienestar integral del trabajador y su entorno.

2.3 Objetivos de la intervención:

Objetivo general

Promover el bienestar integral del trabajador accidentado, a través de una intervención individual, articulando acciones en las áreas de bienestar social, salud ocupacional y seguridad en el trabajo, para garantizar la recuperación física/emocional, reinserción laboral y ejercicio pleno de derechos.

Objetivos específicos

- Brindar acompañamiento emocional y social al trabajador accidentado desde el momento del accidente hasta su reincorporación laboral, incluyendo situaciones de alta médica condicionada o reubicación.
- Gestionar necesidades emergentes no cubiertas por el seguro médico (medicamentos, traslados, exámenes complementarios), asegurando la continuidad del tratamiento y evitando interrupciones.
- Coordinar acciones interinstitucionales con servicios de salud, aseguradoras, familiares y áreas internas para facilitar la atención médica, los trámites administrativos y el seguimiento post accidente.

2.4 Actores involucrados:

Profesionales: Área de Seguridad y Salud Ocupacional (Médico ocupacional, enfermeras, paramédico y chofer de la ambulancia), Trabajadora Social, trabajador accidentado.

Instituciones: Agrícola Cerro Prieto, Establecimiento de salud (Hospital o clínica a donde los trabajadores son derivados)

Tabla de actores involucrados y su rol en la intervención de casos de accidente de trabajo:

Actor	Rol

Área de Seguridad y Salud Ocupacional	▪ Determina si la contingencia corresponde a un accidente o incidente de trabajo, para la derivación del trabajador a un hospital o clínica, según el seguro corresponda. ▪ Da la orden para la salida de la ambulancia de la empresa, donde se traslada al trabajador accidentado o los trabajadores, según la cantidad de accidentados y a la trabajadora social para el establecimiento de salud correspondiente. ▪ El área de seguridad se encarga de investigar las causas del accidente y emite un informe técnico y las sanciones según corresponda. Evalúa condiciones del lugar de trabajo y aplica correctivos. ▪ Evalúa al trabajador con alta médica para su reincorporación, el trabajador después de tener alta médica debe presentarse al tópico de la empresa.
Trabajadora Social	▪ Acompaña al trabajador accidentado (traslado, contención emocional, y apoyo si no hay ningún familiar) ▪ Gestiona compra de medicamentos, exámenes u otras necesidades no cubiertas por el seguro. ▪ Realiza seguimiento durante el descanso médico (visitas domiciliarias o llamadas telefónicas). ▪ Coordina y orienta la reincorporación laboral cuando se obtiene el alta médica.

	▪ Coordina el cambio de labores de ser necesario o existir alguna restricción médica.
Trabajador accidentado	▪ Brinda su testimonio y percepción del accidente y la atención recibida para retroalimentación en el equipo. ▪ Informa sobre su evolución física y emocional hasta el día de su reincorporación laboral. ▪ Participa activamente en su proceso de recuperación y en la validación de las conclusiones del caso.
Institución	**Rol**
Agrícola Cerro Prieto	▪ Establece protocolo de intervención en caso de accidentes laborales. ▪ Garantiza condiciones seguras de trabajo ▪ Implementa medidas preventivas y correctivas en caso de accidentes laborales.
Establecimiento de salud	▪ Atiende clínicamente al trabajador accidentado y emite diagnósticos y recomendaciones médicas. ▪ Emite informe médico para evaluar la gravedad del accidente y orientar la reincorporación progresiva u otros fines.

2.5 Principales acciones realizadas:

- Identificación del accidente de trabajo: Cuando ocurre un accidente de trabajo, los jefes de cada área se encargan de reportar al área de salud ocupacional o en su defecto los mismos trabajadores se comunican para ser trasladados al tópico de la empresa.
- Traslado a tópico de la empresa: El área de salud ocupacional es responsable de mandar a la ambulancia de la empresa a recoger a los trabajadores o gestionar otra movilidad que pueda trasladarlos para su evaluación.
- Derivación al establecimiento de salud correspondiente: Una vez en tópico de la empresa, se determina si es un incidente o accidente y si requiere derivación hacia un centro de salud especializado.
- Acompañamiento al trabajador en el hospital: Para la salida de la ambulancia de la empresa rumbo al hospital o clínica se requiere del acompañamiento de la trabajadora social para alguna acción necesaria.
- Buscar un familiar, caso contrario permanecer en el lugar hasta que se estabilice o reciba el alta: Mientras se va en camino al hospital o clínica, la trabajadora social debe ponerse en contacto con algún familiar del trabajador accidentado para que pueda trasladarse al establecimiento de salud y realizar el acompañamiento. En caso de no lograr este contacto, la trabajadora social permanece en el hospital hasta obtener el alta médica, en caso de que el trabajador requiera algún medicamento extra, o alguna otra atención extra.
- Informar por correo y de manera diaria los avances del caso: El mismo día de la derivación del trabajador accidentado, la trabajadora social es responsable de enviar un correo a las áreas correspondientes reportando y actualizando cada avance del trabajador en su evolución médica hasta lograrse la reincorporación laboral.
- Compra de medicamentos, exámenes o recursos no cubiertos por el seguro o la entidad médica: La trabajadora social debe apoyar en alguna compra de medicamentos o insumos médicos fuera del hospital si el trabajador no cuenta con familiares.

- Gestión del traslado del trabajador a su domicilio: Una vez obtenida el alta médica, la trabajadora social debe gestionar una movilidad o pasajes para que el trabajador (y familiar en caso haya) pueda retornar a su domicilio.
- Seguimiento mientras dure el descanso médico: Si se tiene un descanso médico es responsabilidad de la trabajadora social realizar un seguimiento ya sea a través de visitas domiciliarias, visitas hospitalarias o llamadas telefónicas al trabajador accidentado para seguir el proceso de su recuperación.
- Reincorporación laboral: Una vez se consigue el alta médica, la trabajadora social debe orientar al trabajador ya recuperado el procedimiento para su reincorporación laboral.
- Reubicación o cambio de labores en caso de ser necesario: Luego de ser evaluado en tópico de la empresa, se considera si es necesaria alguna reubicación de labores para el trabajador y se gestiona con las áreas correspondientes.
- En caso de no darse el alta médica, se continúa acompañando a las citas médicas programadas, se orienta sobre canje de descanso médico o cualquier otro trámite a realizar.

3. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

3.1 Objetivo general:

Comprender la experiencia de intervención en casos de accidentes de trabajo desde el enfoque del Trabajo Social, desarrollada en la empresa Agrícola Cerro Prieto entre octubre de 2021 y agosto de 2023, con el fin de identificar aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en el contexto laboral.

3.2 Objetivos específicos:

- Describir el contexto laboral de Agrícola Cerro Prieto en el que ocurrieron los accidentes de trabajo y la intervención del Trabajo Social.
- Identificar las estrategias implementadas por profesionales de Trabajo Social en la atención de trabajadores afectados por accidentes laborales en el sector agroindustrial.
- Reflexionar sobre las lecciones aprendidas y buenas prácticas en la intervención de accidentes de trabajo en el sector agroindustrial, para fortalecer futuras acciones profesionales en el campo del Trabajo Social.

3.3 Preguntas orientadoras:

- ¿Cómo fue el contexto laboral de Agrícola Cerro Prieto en el que ocurrieron los accidentes de trabajo y la intervención del Trabajo Social?
- ¿Cuáles fueron las estrategias implementadas por profesionales de Trabajo Social en la atención de trabajadores afectados por accidentes laborales en el sector agroindustrial?
- ¿Qué lecciones aprendidas y buenas prácticas en la intervención de accidentes de trabajo en el sector agroindustrial nos deja esta experiencia para fortalecer futuras acciones profesionales en el campo del Trabajo Social?

3.4 Eje de sistematización:

El eje de esta sistematización es el acompañamiento físico y emocional de la trabajadora social en la recuperación integral de trabajadores accidentados como parte de la defensa de sus derechos en situaciones vulnerables dentro del ámbito laboral.

4.- METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

4.1 Enfoque Metodológico

La presente sistematización tiene un enfoque cualitativo, enfocado en la recuperación crítica de una experiencia profesional basada en la intervención del Trabajo Social en accidentes laborales ocurridos en la Agrícola Cerro Prieto. Se orienta por los principios de la sistematización de experiencias propuesta por Oscar Jara (1998), entendida como una reconstrucción reflexiva que permite comprender, aprender y transformar la práctica profesional desde sus propios procesos. La sistematización de experiencias en accidentes laborales en el sector agrícola consiste entonces en la reconstrucción crítica y reflexiva de los procesos vividos durante y después de un accidente con el objetivo de comprender los procesos, por ejemplo, ¿Cómo se acompañó al trabajador desde el primer momento del accidente?, ¿Cuáles fueron las estrategias de apoyo?, y ¿Cómo estas influyeron en su proceso de recuperación y reincorporación laboral?

4.2 Técnicas Utilizadas

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

Análisis documental: análisis de informes institucionales, registros de accidentes laborales, protocolos de atención, y normativa interna sobre seguridad y salud ocupacional. Esta documentación fue proporcionada por el área de Bienestar Social de la empresa.

Entrevistas semiestructuradas: Se realizó entrevistas semiestructuradas a 10 personas claves (4 trabajadores obreros, 2 operarios, 1 administrativo, 2 personal de salud y 2 trabajadoras sociales) con preguntas abiertas. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de 10min. La selección de los participantes fue intencionada, tomando en cuenta criterios como: experiencia en accidentes laborales y disposición para compartir su testimonio.

4.3 Criterios Éticos

Consentimiento informado: Se explicó al trabajador el objetivo de la sistematización y cómo se utilizará su información, además se solicitará la autorización explícita (verbal) para participar y compartir su experiencia

Confidencialidad: Se comprometió a proteger la identidad del trabajador y de terceros mencionados en los relatos o entrevistas, así como a no divulgar detalles personales que puedan afectar la privacidad o integridad del participante.

Participación de actores: Se trató a los participantes como sujetos activos de su experiencia, no como objetos de estudio y se registró fielmente lo expresado sin tergiversar o manipular la información.

4.4 Análisis de la información

El análisis de la información recolectada a través de las entrevistas semi estructuradas y la revisión documental se realizó con el objetivo de comprender en profundidad la experiencia profesional basada en la intervención del trabajo social en casos de accidente de trabajo en la Agrícola Cerro Prieto.

Para analizar los datos de esta sistematización se aplicó la triangulación, ya que se recogió información de los distintos actores que participaron en la experiencia desde una distinta perspectiva.

5.- RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

5.1 Contexto laboral en el que ocurrieron los accidentes en Agrícola Cerro Prieto

El contexto laboral en que se suscita un accidente laboral es clave para poder iniciar las investigaciones de lo ocurrido y prestar al trabajador la atención que requiera. Lo que se busca aquí es saber si los trabajadores tenían conocimiento acerca de sus derechos al momento de sufrir un accidente en la empresa y qué opinión tienen de ellos.

En las entrevistas realizadas, se puede observar como tendencia que los trabajadores tienen un conocimiento parcial pero valorado sobre los derechos laborales; ellos coinciden en sentirse respaldados por la empresa y de la misma forma aseguran haber recibido charlas y capacitaciones acerca de sus derechos y los procedimientos a seguir en caso de sufrir accidentes laborales.

“En Cerro Prieto se interesan porque el trabajador conozca sus derechos en casos de accidente” (Trabajador administrativo, entrevista del 3 de junio del 2025)

“Acá en la empresa nos tratan bien, siempre nos atienden rápido” (Obrero 2, entrevista del 11 de junio del 2025)
“Siempre la empresa nos brinda el apoyo y cuidado al personal, hemos recibido charlas también” (Obrero 4, 11 de junio del 2025)

Se buscó describir el contexto laboral de Agrícola Cerro Prieto en el que ocurrieron los accidentes laborales y el conocimiento que tenían los trabajadores acerca de sus derechos, por lo que se pudo identificar la importancia del acompañamiento educativo a los trabajadores sobre derechos laborales. Si bien hay una percepción positiva hacia la empresa, se requiere garantizar que ese trato se extienda al cumplimiento normativo, más allá de las charlas; así mismo fortalecer el rol de la trabajadora social en los procesos de capacitaciones continuas al trabajador.

5.2 Intervención de la trabajadora social en accidentes laborales:

La intervención de la trabajadora social engloba el conjunto de acciones, funciones y responsabilidades que asume la trabajadora social ante el accidente laboral, tanto en el momento en que sucede como en las etapas posteriores del proceso de recuperación del trabajador.

Las tendencias identificadas durante el accidente laboral son el acompañamiento integral, emocional y técnico de las trabajadoras sociales; y después del accidente la tendencia es el seguimiento activo hasta lograr la reincorporación laboral.

“El trabajador requiere que la trabajadora social sea una red de apoyo; un puente entre el trabajador y la empresa, asegurando su atención médica hasta la reincorporación laboral” (Trabajadora social 1, entrevista del 30 de mayo del 2025)

“La trabajadora social me hizo el acompañamiento desde el día uno donde me accidenté hasta el día final que fue mi recuperación total” (Trabajador administrativo, entrevista del 3 de junio del 2025)

“Me derivaron luego al hospital de Chiclayo, yo no quería ir porque no tengo familia y no conozco, pero ella (la trabajadora social) me dijo que ella iba estar conmigo y me acompañó en todo hasta salir y me envió en un carrito hasta mi casa” (Obrero 2, entrevista del 11 de junio del 2025)

“Nosotros trabajamos alejados de la familia y la trabajadora social está ahí en representación de ellos para apoyarnos” (Obrero 4, entrevista del 11 de junio del 2025)

“Una vez brindada la atención médica al trabajador, la trabajadora social debe realizar seguimiento del caso, asegurándose que el empleador cubra los gastos del accidentado al 100% hasta su reincorporación” (Trabajadora social 1, entrevista del 30 de mayo del 2025)

“La trabajadora social me acompañó a mi cita de control y me hizo seguimiento por mensajes y llamadas” (Obrero 1, entrevista del 5 de junio del 2025)

Analizando la intervención de la trabajadora social, encontrando que es ampliamente valorada por los trabajadores y otros profesionales. Su presencia es percibida como un sustituto del soporte familiar, especialmente considerando que muchos trabajadores provienen de zonas alejadas. Su labor incluye el acompañamiento emocional, la gestión de trámites médicos, la facilitación de procesos administrativos y la defensa activa de los derechos del accidentado. Esta intervención se desarrolla en escenarios de alta presión, donde la contención emocional y la rapidez en la gestión son esenciales. Se evidencia una intervención posterior centrada en el seguimiento del caso, la gestión de reincorporación laboral en condiciones adecuadas y la protección del vínculo laboral. Esta continuidad garantiza que el trabajador no sufra consecuencias económicas ni despidos injustificados.

5.3 Desafíos de la trabajadora social en el desarrollo de su labor:

Los desafíos agrupan las principales dificultades y obstáculos que enfrentan las trabajadoras sociales en el ejercicio de su labor en casos de accidentes laborales en el sector agroindustrial. Estos desafíos se presentan en dos niveles: institucional y en la relación con los propios trabajadores y sus familias, y permiten evidenciar las limitaciones estructurales como tensiones humanas que condicionan la eficacia de la intervención de la trabajadora social.

Las tendencias identificadas son la sobrecarga emocional a la que se encuentran expuestas las trabajadoras sociales y los conflictos institucionales que se presentan con otras áreas del equipo multidisciplinario.

“El desafío más grande es la carga emocional de llevar casos graves de trabajadores que quedan con daño permanente” (Trabajadora social 1, entrevista del 30 de mayo del 2025)

“En los hospitales, algunos doctores no quieren atender a los trabajadores a menos que sea una emergencia muy grande” (Trabajadora social 2, entrevista del11 de junio del 2025)

“He enfrentado desafíos con otras áreas cuando tratan de minimizar el accidente” (Trabajadora social 2, entrevista del 11 de junio del 2025)

“Los familiares a veces están más preocupados en culpar y enfrentar a la empresa que en la salud de sus pacientes” (Trabajadora social 2, entrevista del 11 de junio del 2025)

Las trabajadoras sociales enfrentan carga emocional significativa, especialmente cuando deben atender casos graves o con consecuencias permanentes para el trabajador. Además, experimentan limitaciones operativas debido a la alta demanda de atención, particularmente en épocas de campaña agrícola donde el número de trabajadores se incrementa considerablemente. También se identifican dificultades de coordinación interinstitucional, por ejemplo, con personal médico que minimiza los accidentes o con hospitales que presentan barreras de atención. Todo ello revela la necesidad de mayor respaldo institucional, protocolos de emergencia claros y recursos suficientes para una intervención eficaz.

En la relación con los trabajadores y sus familias, surgen tensiones emocionales derivadas de la preocupación o malestar de los trabajadores accidentados y sus familiares, quienes en ocasiones reaccionan con desconfianza hacia la empresa o el personal que los atiende. Esto implica que la trabajadora social debe desplegar habilidades de comunicación, empatía, contención emocional y mediación, en medio de situaciones críticas.

5.4 Rol del trabajo social en la agrícola Cerro Prieto

El rol del trabajo social recoge las percepciones y valoraciones de las funciones asignadas a la trabajadora social dentro del contexto de atención a accidentes laborales en el sector agroindustrial. Refleja cómo su presencia e intervención son entendidas tanto por los propios trabajadores como por el personal de salud y otros actores institucionales.

La tendencia observada es el alto reconocimiento al rol de la trabajadora social, considerando indispensable su acompañamiento en casos de accidentes laborales.

“Creo que lo más importante como trabajadora social es hacerle saber al trabajador que uno está ahí, que existe una persona preocupada y pendiente de lo que ha sucedido” (Trabajadora social 2, entrevista del 11 de junio del 2025)

“La trabajadora social es quien se encarga de mantener informado a todo el equipo acerca de la atención y los avances del trabajador” (Enfermera 2, entrevista del 11 de junio del 2025)

“Sin la trabajadora social no sabría qué hacer o a dónde ir” (Obrero 1, entrevista del 5 de junio del 2025)

“Sin el acompañamiento de la trabajadora social no se puede, yo no podía ni movilizarme allá, ella me ha ayudado hasta cargando mi mochila, con el dolor y encima en un lugar que no se conoce” (Obrero 2, entrevista del 11 de junio del 2025)

"La presencia de la trabajadora social ayuda a que sea más rápido los trámites para la atención" (Operario, entrevista del 13 de junio del 2025)

El análisis evidencia que la intervención del Trabajo Social es fundamental y altamente valorada tanto por los trabajadores como por los profesionales de salud. Su presencia representa una garantía de atención efectiva, rápida y humana. A través de su rol, se articulan los procesos médicos, administrativos y emocionales, transformándose en un agente clave para la recuperación integral del trabajador. Asimismo, se reconoce su papel en la defensa de derechos, el seguimiento post accidente y la gestión de información dentro de la empresa, fortaleciendo la cultura organizacional.

6.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La intervención profesional realizada por la trabajadora social en el contexto de accidentes laborales en la empresa Agrícola Cerro Prieto revela una práctica situada, compleja y profundamente humanizada, que responde a las condiciones estructurales del trabajo agroindustrial y a las necesidades concretas de los trabajadores. Esta práctica se encuentra estrechamente vinculada al enfoque de intervención en crisis descrito por Roberts (1991), quien plantea que, ante situaciones críticas, el profesional debe actuar como figura de contención emocional, facilitador de recursos, mediador entre los actores implicados y garante de decisiones adecuadas que eviten que el evento traumático se transforme en una descompensación prolongada o una situación de daño estructural para la persona.

En este sentido, el rol de la trabajadora social se caracteriza por ser inmediato, empático y resolutivo. Su presencia desde el primer momento posterior al accidente permite construir un vínculo de confianza con el trabajador, lo cual es esencial en un momento de vulnerabilidad y desprotección. El contacto emocional, el acompañamiento físico y la gestión de recursos contribuyen a sostener al trabajador, prevenir estados de angustia mayor y asegurar la continuidad del tratamiento. Esta intervención temprana responde no solo a un enfoque técnico, sino también a una lógica profundamente ética, centrada en el respeto a la dignidad humana.

Este accionar puede ser enmarcado dentro de lo que Joan Tronto (1993) denomina “ética del cuidado”, donde se enfatiza la importancia de la responsabilidad, la empatía, y la preocupación activa por el bienestar del otro como fundamentos del quehacer profesional. Desde esta perspectiva, la trabajadora social en Cerro Prieto no se limita a cumplir funciones asignadas, sino que asume un rol de cuidado integral, que atraviesa lo físico, emocional y social. La decisión de permanecer junto al trabajador en la clínica, de comunicarse con sus familiares, de acompañar trámites administrativos e incluso de gestionar recursos adicionales cuando el seguro no cubre ciertos tratamientos, evidencia una vocación de servicio orientada al bienestar humano en su sentido más amplio.

Además, este tipo de intervención encarna un enfoque centrado en la persona, según lo propuesto por el modelo de intervención individual de Mary Richmond, que coloca al sujeto en el centro del proceso de ayuda, reconociendo su historia, contexto, emociones y capacidades. En este caso, el trabajador accidentado es comprendido no como un expediente o un número dentro de un reporte de seguridad, sino como un sujeto activo, con derechos, necesidades y una trayectoria vital que se ve momentáneamente alterada por el accidente laboral. El profesional de Trabajo Social, en consecuencia, actúa como un agente que articula respuestas no solo institucionales, sino también afectivas y simbólicas, construyendo un proceso de recuperación que respeta la individualidad de cada caso.

Desde un punto de vista estructural, la intervención en accidentes laborales permite visibilizar los desafíos del modelo agroexportador y la precariedad con la que muchas veces se configura la relación capital-trabajo en estos contextos. Como mencionan Elizabeth Gómez Alcorta (2020) y Ana María Fernández (2012), las intervenciones sociales deben tener una dimensión política y pedagógica que contribuya no solo a resolver situaciones puntuales, sino a cuestionar, transformar y humanizar las estructuras laborales en las que se insertan los trabajadores. En ese sentido, acompañar a un trabajador accidentado no solo es un acto de contención, sino también un acto político, en la medida en que implica disputar el sentido de la gestión del riesgo laboral, promover condiciones más justas, y resistir la normalización de la negligencia institucional.

Esta sistematización permite también identificar cómo, en muchas ocasiones, el ejercicio profesional del Trabajo Social se desarrolla en el margen de las normativas institucionales, en lo que Foucault (1976) denominaría como zonas de poder difuso. Las trabajadoras sociales deben negociar constantemente con actores médicos, administrativos, legales y familiares, enfrentando resistencias, minimizaciones o desinterés por parte de algunas áreas que priorizan lo técnico o lo económico por encima de la salud y el bienestar del trabajador. Es en esos márgenes donde se revela la potencia transformadora del Trabajo Social, capaz de mediar, articular, visibilizar y exigir en nombre de quienes muchas veces no tienen voz.

Asimismo, la sistematización muestra que la intervención en crisis no culmina con la atención médica inmediata, sino que se extiende en el tiempo mediante el seguimiento continuo, la orientación en trámites, la defensa frente a despidos injustificados y la coordinación para una reincorporación laboral respetuosa de las capacidades del trabajador. Esta continuidad de la intervención garantiza no solo la recuperación física, sino también la estabilidad emocional, la seguridad económica y el fortalecimiento del vínculo laboral. En otras palabras, permite transitar de una lógica reactiva a una lógica preventiva y de derechos.

Otro elemento central del análisis es la dimensión emocional del trabajo profesional. Las trabajadoras sociales enfrentan cargas emocionales significativas, especialmente en casos donde los accidentes generan secuelas permanentes, o cuando los familiares manifiestan desconfianza o frustración hacia la empresa. Como describen Maslach y Jackson (1981), esta situación puede derivar en síndrome de burnout, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción del logro profesional. La intervención social en contextos de crisis, por tanto, requiere no solo habilidades técnicas, sino también cuidados internos, espacios de contención institucional, supervisión clínica y mecanismos que permitan sostener la salud mental del profesional.

Por último, esta experiencia también puede ser analizada desde la teoría del empoderamiento propuesta por autores como Julian Rappaport (1981), quien plantea que los procesos de intervención deben fortalecer la autonomía, el conocimiento y la capacidad de acción de los sujetos. La educación sobre derechos laborales, la orientación legal y la guía durante los procesos de reinserción permiten que el trabajador no solo “reciba” ayuda, sino que también se involucre activamente en su proceso de recuperación y en la exigencia de condiciones laborales dignas. En este sentido, el Trabajo Social actúa como facilitador de un proceso de transformación subjetiva que va más allá de la resolución del accidente y se proyecta hacia la afirmación de una ciudadanía laboral plena.

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

1.- Limitado conocimiento de derechos laborales por parte de los trabajadores. Si bien la empresa implementa acciones informativas, como charlas preventivas, orientadas a sensibilizar a los trabajadores sobre los procedimientos ante un accidente laboral, se evidenció que muchos de ellos no comprenden en profundidad cuáles son sus derechos, ni los pasos que deben seguir al enfrentar una situación de esta naturaleza. Este desconocimiento se agudiza entre los trabajadores provenientes de zonas rurales, con escaso acceso a educación formal o que han laborado previamente en condiciones informales. A ello se suma el temor a perder su empleo o a generar conflicto con la empresa, lo cual refuerza la pasividad o el silencio ante la vulneración de derechos. En este escenario, el rol del Trabajo Social es clave para promover procesos educativos continuos, accesibles y contextualizados, que no solo informen, sino que fortalezcan la conciencia de derecho, la autonomía y la capacidad de exigibilidad de los trabajadores. Acompañar al trabajador en su proceso de recuperación implica también orientarlo y empoderarlo para que, más allá de resolver su situación inmediata, pueda desenvolverse con mayor seguridad en su entorno laboral.

2.- La intervención social en accidentes laborales debe ser integral, continua y humanizada.

La experiencia profesional desarrollada evidencia que la atención al trabajador accidentado no puede limitarse a una intervención puntual o basada únicamente en lo asistencial. La intervención social debe contemplar las distintas fases del proceso: desde el momento en que ocurre el accidente, el traslado, la atención médica, el seguimiento post atención, hasta la reincorporación al puesto de trabajo o la reubicación si existieran restricciones. En todas estas etapas, el acompañamiento de la trabajadora social no solo cubre aspectos técnicos y administrativos, sino también emocionales, relacionales y de contención personal. La humanización de la atención no es un aspecto opcional, sino un componente esencial para que el trabajador se sienta valorado, escuchado y tratado con dignidad en una situación crítica. Asimismo,

esta intervención debe articularse con distintas áreas de la empresa y con instituciones externas, lo que exige una mirada integral y una gestión coordinada, evitando fragmentaciones que afecten la calidad del proceso. El Trabajo Social, al mantenerse presente de forma constante y activa, aporta coherencia, calidez y sostenibilidad a todo el circuito de atención.

3.- El rol del Trabajo Social está condicionado por tensiones estructurales dentro de la institución. A lo largo del proceso de intervención, se identificaron diversas tensiones que limitan o dificultan el accionar profesional del Trabajo Social dentro del entorno institucional. Si bien la labor de la trabajadora social es valorada por los trabajadores accidentados y algunos profesionales del equipo multidisciplinario, existen limitaciones vinculadas a la ausencia de protocolos formales, escasa participación en la toma de decisiones institucionales y falta de comprensión sobre el alcance de su rol por parte de otras áreas. Estas condiciones generan sobrecarga emocional, desarticulaciones operativas y, en algunos casos, una invisibilización del trabajo realizado. Además, el predominio de una lógica empresarial orientada a la productividad puede entrar en contradicción con los principios éticos del Trabajo Social, generando tensiones entre lo que debe hacerse y lo que se puede hacer en términos institucionales. Superar estas barreras implica avanzar hacia un mayor reconocimiento formal del Trabajo Social como parte fundamental del sistema de salud ocupacional, dotándolo de autonomía, recursos y espacios de participación activa en la mejora continua del bienestar laboral.

7.2 Recomendaciones para futuras intervenciones

En base a las conclusiones derivadas del proceso de sistematización, se proponen las siguientes recomendaciones:

1.- Implementar un programa educativo permanente sobre derechos laborales: Se recomienda desarrollar e institucionalizar un programa de formación continua dirigido a todos los trabajadores de la empresa, con énfasis en el conocimiento y ejercicio de sus derechos laborales en caso de accidentes de trabajo. Este programa debe contemplar sesiones dinámicas, inclusivas y adaptadas a los distintos niveles de comprensión, abordando temas como el uso del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR),

los procedimientos de reporte, el acceso a atención médica, y los canales de acompañamiento disponibles. El programa debe tener un enfoque participativo y pedagógico, liderado por el área de Bienestar Social, en coordinación con Seguridad y Salud Ocupacional y Recursos Humanos. Estas áreas deberán planificar conjuntamente los contenidos, asegurar la participación de los trabajadores y evaluar periódicamente su impacto. A través de este proceso, se espera fortalecer el empoderamiento, la autonomía y la capacidad de exigibilidad de los trabajadores, promoviendo una cultura organizacional centrada en los derechos laborales.

2.- Formalizar un protocolo institucional que respalde la intervención social desde un enfoque integral: A partir de los aprendizajes recogidos en esta sistematización, se recomienda la elaboración y aprobación de un protocolo interno que detalle el procedimiento de atención ante accidentes laborales, incluyendo explícitamente la intervención del Trabajo Social. Este protocolo debe contemplar todas las fases del proceso: desde la notificación del accidente, la derivación médica, la gestión de recursos, el acompañamiento psicosocial, hasta la reincorporación o reubicación del trabajador. La redacción del protocolo debe estar a cargo del área de Bienestar Social, con participación activa del área de Salud Ocupacional y validación final de Recursos Humanos y Dirección General. Su implementación permitirá estandarizar procedimientos, fortalecer la articulación interinstitucional y garantizar una atención integral, digna y centrada en la persona, visibilizando además el rol estratégico del Trabajo Social en la gestión del riesgo y el bienestar laboral.

3.- Fortalecer el posicionamiento institucional del Trabajo Social dentro de la cultura organizacional: Para consolidar el rol del Trabajo Social en la empresa, se recomienda generar espacios de mayor participación, visibilidad y reconocimiento formal del área de Bienestar Social. Esto incluye su integración en comités internos de seguridad y salud en el trabajo, reuniones de coordinación entre las áreas, y procesos de planificación institucional relacionados con el bienestar del personal. Asimismo, es importante sensibilizar a mandos medios y personal administrativo sobre la importancia de la intervención social, difundiendo sus funciones, resultados e impacto en la recuperación del trabajador accidentado. Estas acciones deben ser lideradas por la Dirección de

Recursos Humanos, en articulación con el área de Bienestar Social, quienes también deberán asegurar la asignación de recursos adecuados para el desarrollo profesional del equipo, incluyendo capacitaciones, espacios de autocuidado y soporte emocional. El fortalecimiento del posicionamiento del Trabajo Social no solo dignifica la profesión, sino que mejora la capacidad de respuesta de la empresa ante situaciones críticas, fortaleciendo el clima laboral y la confianza institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Fernández, A. M. (2012). *Intervenciones en lo social: Una mirada desde el psicoanálisis*. Paidós.
- Gómez Alcorta, E. (2020). *Derechos laborales y cuidado en contextos de desigualdad*. Revista Latinoamericana de Política Social.
- Jara, O. (1998). *Para sistematizar experiencias*. Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Organizational Behavior.
- Roberts, A. R. (1991). *Crisis Intervention Handbook*. Oxford University Press.

ANEXOS

Anexo 1: **Guía de entrevista**

Tipo A: Dirigido a trabajadores accidentados (6)

Nombre:

Edad:

Tiempo laborando en la empresa:

1.-Cuénteme sobre algún accidente de trabajo que sufrió en la empresa

2.- ¿Qué tipo de apoyo considera que necesita un trabajador después de sufrir un accidente de trabajo?

3.- ¿Considera que los trabajadores tienen suficiente información sobre sus derechos y apoyos en caso de accidentes?

4.- ¿Qué derechos laborales conoces en casos de accidente de trabajo?

5.- ¿De qué manera intervino la trabajadora social durante y después de su accidente de trabajo?

6.- ¿Qué aspectos considera que habría sido distinto sin el acompañamiento de la trabajadora social?

7.- ¿Qué fue lo que más le gustó del acompañamiento de la trabajadora social?

8.- ¿Qué fue lo que menos le gustó del acompañamiento de la trabajadora social?

9.- ¿Qué sugerencia daría para mejorar el rol de la trabajadora social?

Tipo B: Dirigido a trabajadoras sociales (2)

Nombre:

Edad:

Tiempo laborando en la empresa:

1.- ¿Qué tipo de apoyo consideras que necesita un trabajador después de sufrir un accidente de trabajo?

2.- ¿De qué manera intervienes durante y después del accidente de trabajo?

3.- ¿Cuál consideras que fue el momento más importante de tu intervención en casos de accidente de trabajo?

4.- ¿Enfrentaste desafíos en el desarrollo de tu labor? ¿Cuáles?

5.- ¿Enfrentaste tensiones en el desarrollo de tu labor dentro del equipo multidisciplinario? ¿Cuáles?

6.- ¿Qué sugerencia darías para mejorar tu rol en la intervención?

Tipo C: Dirigido a enfermera/doctora del área de Salud Ocupacional (2)

Nombre:

Edad:

Tiempo laborando en la empresa:

1.- ¿Qué tipo de apoyo consideras que necesita un trabajador después de sufrir un accidente de trabajo?

2.- ¿De qué manera intervienes durante y después del accidente de trabajo?

3.- ¿Enfrentaste desafíos en el desarrollo de tu labor? ¿Cuáles?

4.- ¿Enfrentaste tensiones en el desarrollo de tu labor dentro del equipo multidisciplinario? ¿Cuáles?

5.- ¿Qué opinión te merece la intervención de la trabajadora social en casos de accidente de trabajo?

6.- ¿De qué manera aporta el rol de la trabajadora social en el equipo multidisciplinario?

7.- ¿Qué sugerencia daría para mejorar el rol de la trabajadora social?

Anexo 2: Consentimento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Consentimiento informado

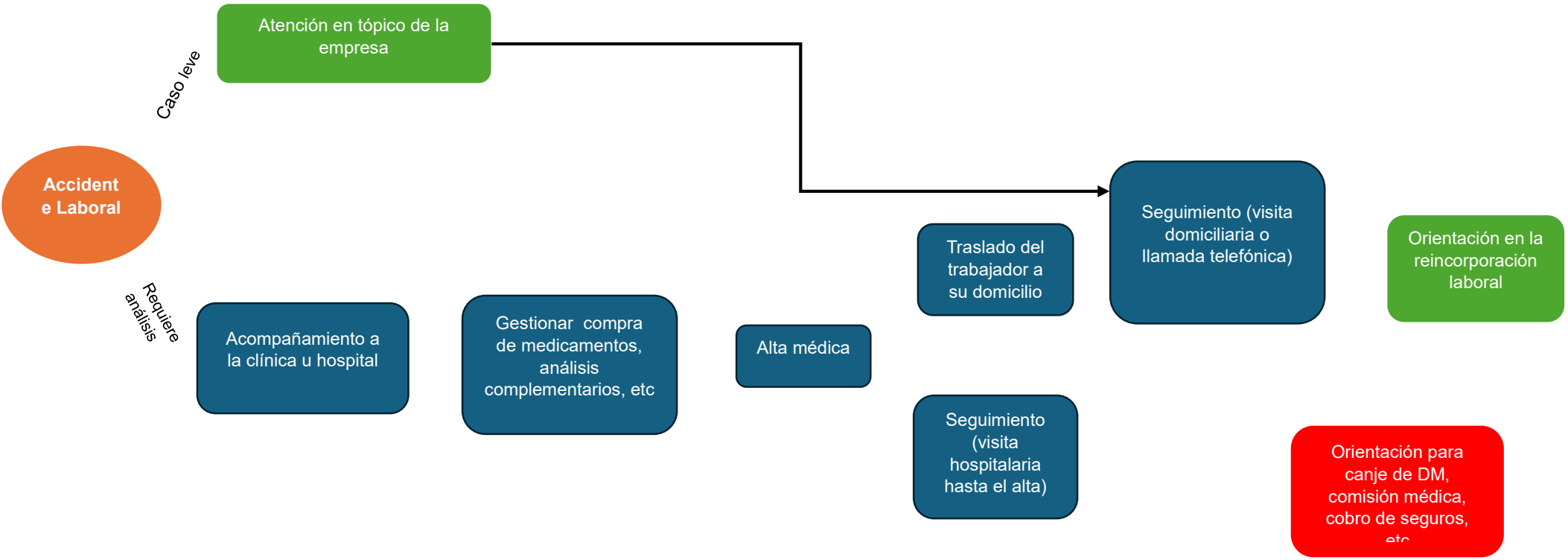
Estimado (a):

Buenas noches, mi nombre es Claudia Yupanqui, soy bachiller en trabajo social en la Universidad de San Marcos y este es un proyecto de sistematización del proceso de intervención en casos de accidente de trabajo en la agrícola Cerro Prieto en el periodo de octubre de 2021 hasta agosto de 2023. Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia de intervención en casos de accidente de trabajo desde el enfoque del trabajo social, con el fin de identificar los aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en contextos similares. Su participación consiste en compartir su experiencia mediante esta entrevista. La información que usted brinde será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con total confidencialidad.

Lima, __de __del 2025.

_____	_____
(Investigadora)	**Entrevistado (a)**

Anexo 3: Flujograma



Anexo 4: Fotografías

Salidas a campo, charlas/capacitaciones al personal obrero y operario:

Estas imágenes fueron tomadas durante las jornadas de prevención y formación realizadas en diversas áreas de la empresa. En ellas se observa la participación activa de los trabajadores en las charlas sobre salud ocupacional, derechos laborales y procedimientos ante accidentes. Las actividades se desarrollaron en espacios abiertos, en horarios adaptados a la jornada laboral, y utilizando materiales visuales de fácil comprensión.

Estas capacitaciones forman parte de una estrategia preventiva, donde el Trabajo Social cumple un rol clave como facilitador del conocimiento, mediador intercultural y promotor de prácticas laborales seguras. La participación atenta de los trabajadores refleja el interés por comprender sus derechos y estar preparados ante posibles emergencias. Asimismo, la cercanía con el equipo de Bienestar Social fortalece la confianza y el vínculo institucional.







Acompañamiento en clínica/hospital a trabajadores accidentados:

En estas imágenes se retrata uno de los aspectos más sensibles y humanos del proceso de intervención: el acompañamiento físico y emocional a los trabajadores accidentados en los centros de salud. Las fotos muestran a la trabajadora social en las salas de espera, al lado del trabajador, realizando gestiones administrativas o simplemente brindando contención emocional.

Estas escenas reflejan la esencia del Trabajo Social en contextos de crisis: estar presente, sostener, acompañar en el dolor y asegurar que la persona no transite sola un momento de vulnerabilidad. La imagen del profesional al lado del trabajador simboliza un compromiso ético con la dignidad humana y con la defensa de derechos en escenarios donde muchas veces el sistema se vuelve frío o burocrático.

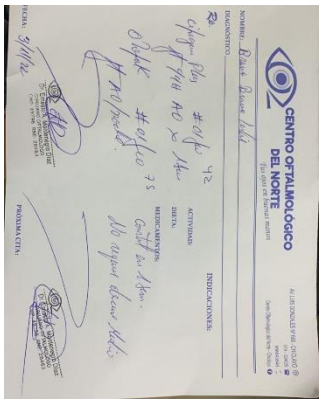


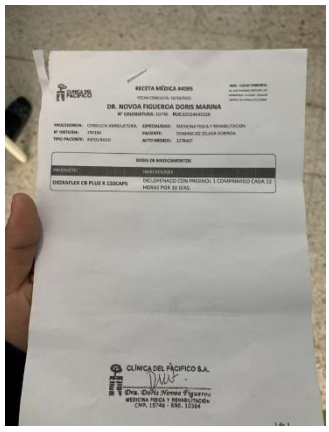


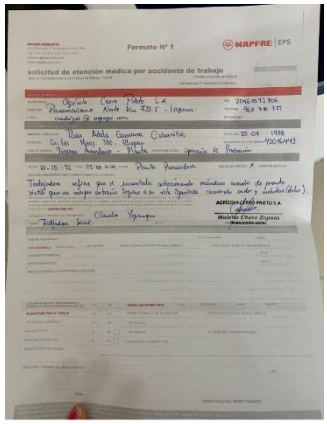
Ficha SCTR/ recetas de trabajadores accidentados:

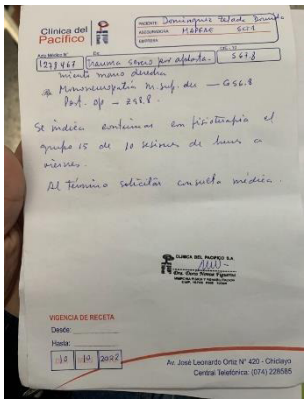
Las imágenes de las fichas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y de las recetas médicas emitidas por los profesionales de salud permiten visualizar la dimensión administrativa de la intervención. Estos documentos son clave para garantizar la continuidad del tratamiento médico, acceder a medicinas, solicitar subsidios o tramitar reembolsos.

Detrás de cada ficha o receta hay una gestión que no siempre es visible: llamadas, autorizaciones, seguimiento de procesos, compra de medicamentos no cubiertos, entre otros. El Trabajo Social interviene como articulador entre el trabajador, la empresa, el sistema de salud y las aseguradoras, asegurando que ningún obstáculo administrativo interrumpa el proceso de recuperación.









Anexo 5: Documentación proporcionada por la empresa

	PROCEDIMIENTO	Código: P-SOC. Versión: 01 Fecha:
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO POR ACCIDENTE LABORAL	

I. OBJETIVO:

OBJETIVO GENERAL

- Promover el bienestar integral del trabajador accidentado, a través de una intervención individual, articulando acciones en las áreas de bienestar social, salud ocupacional y seguridad en el trabajo, para garantizar la recuperación física/emocional, reinserción laboral y ejercicio pleno de derechos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar acompañamiento emocional y social al trabajador accidentado desde el momento del accidente hasta su reincorporación laboral, incluyendo situaciones de alta médica condicionada o reubicación.
- Gestionar necesidades emergentes no cubiertas por el seguro médico (medicamentos, traslados, exámenes complementarios), asegurando la continuidad del tratamiento y evitando interrupciones.
- Coordinar acciones interinstitucionales con servicios de salud, aseguradoras, familiares y áreas internas para facilitar la atención médica, los trámites administrativos y el seguimiento post accidente

II. ALCANCE:

Trabajadores de Agrícola Cerro Prieto

- Obreros.
- Operarios en Régimen General.
- Empleados en Régimen General.
- Empleados en Régimen Agrario.

III. DEFINICIONES

REFERENCIA: Es el procedimiento utilizado para canalizar al paciente de una unidad operativa a otra de mayor capacidad resolutiva, con el fin de que reciba atención médica integral.

ACCIDENTE LABORAL: Lesión corporal o enfermedad que sufre el trabajador con ocasión o a consecuencia del trabajo que ejecuta.

SEGUIMIENTO DE CASO: Es el proceso esencial que consiste en el monitoreo y supervisión del progreso del trabajador frente a un accidente de trabajo, abarca desde la primera atención del paciente hasta la reincorporación a sus labores, del mismo modo el apoyo gestionando las citas médicas y exámenes

médicos, compra de medicamento y altas medicas según el caso lo requiera. El seguimiento es una parte crucial de la atención al paciente y juega un papel vital en la atención de accidentes de trabajo.

IV. ACRÓNIMOS Y RESPONSABILIDADES:

MEDICO OCUPACIONAL (MO): Responsable de la primera atención al trabajador por accidente de trabajo, decide si se realiza o no la referencia, también decide el destino (EsSALUD o SCTR). Del mismo modo es el encargado de evaluar al trabajador a su reincorporación y aprobar su aptitud para labora.

ASISTENTE SOCIAL (AS): Responsable de ingresar la referencia al hospital/clínica utilizando los formatos de atención por accidente de trabajo (Essalud y Sctr), gestionar, facilitar la atención hospitalaria, hasta que acabe la primera atención, también se solicitan los montos para pagar el pasaje de retorno del traba jador. De ser el caso que al trabajador se le otorgue un descanso medico extenso, la asistente social es encarga de realizar el seguimiento en este caso de citas control, compra de medicamentos, realización de exámenes, rehabilitación hasta conseguir las altas medicas de las especialidades correspondientes y el trabajador pueda reincorporarse con o sin restricciones.

Acrónimo	Nº	Actividad	Referencia
MEDICO OCUPACIONAL (MO):	1	Responsable de la primera atención al trabajador por accidente de trabajo, decide si se realiza o no la referencia, también decide el destino (EsSALUD o SCTR).	
ASISTENTE SOCIAL (AS):	2	Responsable de ingresar la referencia al hospital/clínica utilizando los formatos de atención por accidente de trabajo (Essalud y Sctr), gestionar, facilitar la atención hospitalaria, hasta que acabe la primera atención, también se solicitan los montos para pagar el pasaje de retorno del trabajador y firmar el documento de constancia de acompañamiento de referencia.	- Formulario de AVISO DE ACCIDENTE DE TRABAJO (ESSALUD-VERSIÓN 01) - FORMATO N°1 MAPRE SCTR - CONSTANCIA DE ATENCION – REFERENCIA POR EMERGENCIA.
ASISTENTE SOCIAL (AS):	3	De ser el caso que al trabajador se le otorgue un descanso medico extenso, la asistente social es encarga de realizar el seguimiento en este caso de citas control, compra de medicamentos, realización de exámenes, rehabilitación hasta conseguir las altas medicas de las especialidades correspondientes y el trabajador pueda reincorporarse con o sin restricciones	CONSTANCIA DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO
MEDICO OCUPACIONAL (MO):	4	encargado de evaluar al trabajador a su reincorporación y aprobar su aptitud para labora.	

I. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Directiva Nº 015-GG-EsSalud-2014.
- Ley N° 26790 de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Art. 12.

Anexo 6: Matriz

Objetivo	Categoría	Subcategoría / Elementos clave / Códigos	Fragmentos/ Evidencias
Describir el contexto laboral de Agrícola Cerro Prieto en el que ocurrieron los accidentes de trabajo y la intervención de la trabajadora Social.	Contexto laboral	Derechos laborales en caso de accidentes	“En Cerro Prieto se interesan porque el trabajador conozca sus derechos en casos de accidente” (Trabajador administrativo)
			“Al sufrir un accidente laboral, un trabajador necesita atención médica y orientación constante” (Obrero1)
			“Acá en la empresa nos tratan bien, siempre nos atienden rápido” (Obrero 2)
			“Recibimos capacitaciones sobre nuestros derechos” (Obrero 3)
			“Siempre la empresa nos brinda el apoyo y cuidado al personal, hemos recibido charlas también” (Obrero 4)
			"Lo primero qu necesita un trabajador es atención médica y ser derivado a un hospital. Constantemente recibimos capacitaciones" (Operario)
Identificar las estrategias implementadas por profesionales de Trabajo Social en la atención de trabajadores afectados por accidentes laborales en el	Intervención de la trabajadora social	Durante el accidente	“El trabajador requiere que la trabajadora social sea una red de apoyo; un puente entre el trabajador y la empresa, asegurando su atención médica hasta la reincorporación laboral” (Trabajadora social 1)
			“Al sufrir un accidente de trabajo, el trabajador requiere acompañar la emergencia en su totalidad, desde la llegada al hospital hasta el alta médica y asegurarnos que llegue bien a casa” (Trabajadora social 2)
			“Desde que el trabajador ingresa al hospital es necesario hacer un registro, trámites, gestionar medicinas, mobiliario, etc” (Trabajadora social 2)
			“Al momento del accidente lo que más necesita un trabajador es apoyo emocional” (Enfermera 1)
			“La trabajadora social tiene un rol importante porque está presente en todo el proceso de la atención médica y hace el papel del familiar” (Enfermera 1)

sector agroindustrial.			“Considero que es necesario un acompañamiento, primero para darle tranquilidad y luego apoyo para poder agilizar todo lo que conlleva el accidente” (Enfermera 2)
			“Es necesario el acompañamiento técnico de la trabajadora social porque en esa circunstancia el trabajador carece de claridad para realizar algunos trámites de emergencia” (Trabajador de oficina)
			“La trabajadora social me hizo el acompañamiento desde el día uno donde me accidenté hasta el día final que fue mi recuperación total” (Trabajador de oficina)
			“La trabajadora social estuvo conmigo desde que llegué al centro médico y durante mi atención” (Obrero 1)
			“Al momento del accidente me acompañó la trabajadora social hasta el hospital de Chepén y de ahí ella se fue a buscar placas por particular porque no había en el seguro” (Obrero 2)
			“Me derivaron luego al hospital de Chiclayo, yo no quería ir porque no tengo familia y no conozco, pero ella (la trabajadora social) me dijo que ella iba estar conmigo y me acompañó en todo hasta salir y me envió en un carro hasta mi casa” (Obrero 2)
			“La trabajadora social me acompañó al hospital y estuvo ahí presente” (Obrero 3)
			“Cuando llegué al hospital tuve problemas por no tener el seguro activo y la trabajadora social me ayudó con eso” (Obrero 3)
			“Nosotros trabajamos alejados de la familia y la trabajadora social está ahí en representación de ellos para apoyarnos” (Obrero 4)
			"La presencia de la trabajadora social no fue inmediata, llegó cuando ya estaba en el hospital pero me acompañó durante la atención" (Operario)
		Después de accidente	“Una vez brindada la atención médica al trabajador, la trabajadora social debe realizar seguimiento del caso, asegurándose que el empleador cubra los gastos del accidentado al 100% hasta su reincorporación” (Trabajadora social 1)
			“Después del accidente, se realiza el seguimiento teniendo en cuenta restricciones médicas adaptando un puesto de trabajo para facilitar la reincorporación laboral” (Trabajadora social 1)

			“Darle la seguridad de que el empleador no lo ha dejado solo y que por ese accidente de trabajo no será despedido” (Trabajadora social 1)
			“Después del accidente se debe acompañar hasta la reincorporación laboral y también conocer todos los aspectos que el accidente afecta en el trabajador” (Trabajadora social 2)
			“La trabajadora social se encarga de que el trabajador no se vea afectado por el accidente en su jornal diario, ya que muchos de ellos son el sustento de sus familias” (Enfermera 1)
			“La trabajadora social me acompañó a mi cita de control y me hizo seguimiento por mensajes y llamadas” (Obrero 1)
			“La trabajadora social estuvo conmigo hasta me mandó en un carro y luego estuvo pendiente hasta que regresé a la empresa dos días después” (Obrero 2)
			“L señorita me llamaba y en mi cita de control estuvo ahí también” (Obrero 3)
			“Sí me dieron seguimiento y estoy agradecido porque trabajo lejos de casa y la trabajadora social me brindó ese respaldo” (Obrero 4)
			"Después del accidente si me realizaron el seguimiento" (Operario)
	Desafíos	En el desarrollo de la labor	“El desafío más grande es la carga emocional de llevar casos graves de trabajadores que quedan con daño permanente” (Trabajadora social 1)
			“He enfrentado desafíos con otras área cuando tratan de minimizar el accidente” (Trabajadora social 2)
			“En los hospitales, algunos doctores no quieren atender a los trabajadores a menos que sea una emergencia muy grande” (Trabajadora social 2)
			“He vivido momentos de tensión cuando tengo que estabilizar a 50 trabajadores al mismo tiempo, todos por picaduras de abeja” (Enfermera 1)
			“La empresa tiene un número muy alto de trabajadores por lo que en épocas de campaña, se complica el traslado a tantos trabajadores accidentados (Enfermera 2)
		Con el trabajador	“Demora en la aprobación de gestiones y compra de materiales médicos, citas de control, etc de parte de la empresa” (Trabajadora social 1)
			“Lidiar con el trabajador y los familiares, que por su propia preocupación y enojo no comprenden cómo sucedieron los hechos” (Trabajadora social 1)

			“Los familiares a veces están más preocupados en culpar y enfrentar a la empresa que en la salud de sus pacientes” (Trabajadora social 2)
Comprender la importancia de las gestiones de la trabajadora social en el contexto de accidentes de trabajo en el sector agroindustrial.	Rol de la trabajadora social	Relevancia	“Creo que lo más importante como trabajadora social es hacerle saber al trabajador que uno está ahí, que existe una persona preocupada y pendiente de lo que ha sucedido” (Trabajadora social 2)
			“La presencia de la trabajadora social es tan necesaria como del personal de salud cuando ocurre un accidente laboral” (Enfermera 1)
			“El acompañamiento de la trabajadora social es muy importante ya que hay trabajadores que no conocen sus derechos” (Enfermera 2)
			“La trabajadora social es quien se encarga de mantener informado a todo el equipo acerca de la atención y los avances del trabajador” (Enfermera 2)
			“Sin la trabajadora social hubiera habido retraso en los trámites o algún procedimiento” (Trabajador de oficina)
			“Lo que más me gustó fue la paciencia de la trabajadora social para resolver mis dudas y la preocupación que demostró” (Trabajador de oficina)
			“Sin la trabajadora social no sabría qué hacer o a dónde ir” (Obrero 1)
			“Me gustó que la trabajadora social no solo estaba presente, sino que me hablaba para saber cómo estaba yo” (Obrero 1)
			“Sin el acompañamiento de la trabajadora social no se puede, yo no podía ni movilizarme allá, ella me ha ayudado hasta cargando mi mochila, con el dolor y encima en un lugar que no se conoce” (Obrero 2)
			“Me gustó el manejo de la trabajadora social se desenvolvía bien en el hospital yendo de un lugar a otro para preguntar y eso es difícil en un hospital” (Obrero 2)
			“Me gustó que la señorita fue amable y estuvo en todo momento conmigo” (Obrero 3)
			“Sin la trabajadora social no habríamos tenido una atención adecuada o rápida” (Obrero 4)
			"La presencia de la trabajadora social ayuda a que sea más rápido los trámites para la atención" (Operario)
		Propuestas de mejora	“La trabajadora social debería dar a conocer más su labor y cuáles son sus funciones” (Enfermera 1)

			“La trabajadora social debería capacitar al trabajador para que sepa cuáles son los procedimientos que seguir en casos de accidentes” (Trabajador de oficina)
			“La trabajadora social debería tener mayor acercamiento al personal, no solo en casos de accidentes” (Obrero 1)
			“Cuando van muchos trabajadores accidentados al hospital, debería ir más de una trabajadora social para que sea más rápida la atención” (Obrero 3)
			“Debería ser un poco más rápido la asistencia médica en caso de accidentes de trabajo” (Obrero 4)
			"La trabajadora social demoró en llegar al hospital para mi atención, debería ser un poco más rápido" (Operario)

Anexo 7: Ejemplos de entrevista aplicada

Entrevista dirigida a trabajadores obreros:

Entrevistador: Buenas noches, mi nombre es Claudia Yupanqui, soy bachiller en trabajo social en la Universidad de San Marcos y este es un proyecto de sistematización del proceso de intervención en casos de accidente de trabajo en la agrícola Cerro Prieto en el periodo de octubre de 2021 hasta agosto de 2023. Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia de intervención en casos de accidente de trabajo desde el enfoque del trabajo social, con el fin de identificar los aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en contextos similares. Su participación consiste en compartir su experiencia mediante esta entrevista. La información que usted brinde será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con total confidencialidad.

Entrevistado: Me han leído y he comprendido la información anterior, entiendo que mi participación es voluntaria y doy mi consentimiento para participar en este proceso de sistematizacón.

Entrevistador: Bien, entonces vamos a iniciar con las preguntas. Primero dime cuál es tu nombre, tu edad y cuánto tiempo llevas laborando en la empresa.

Entrevistado: Mi nombre es Camila, tengo 23 años y llevo laborando un año y medio.

Entrevistador: Bien, cuéntame un poco sobre algún accidente de trabajo que haya sufrido en la empresa.

Entrevistado: Bueno, me cayó la palta en la cabeza y tuvieron que suturármela.

Entrevistador: Una herida cortante , en época de cosecha debe ser, ¿no? ¿Qué tipo de apoyo consideras en base a tu experiencia que necesita un trabajador después de sufrir un accidente laboral?

Entrevistado: Ir a un centro médico y que te ayuden para que te guíen en todo el proceso.

Entrevistador: Atención médica con orientación. ¿Consideras que los trabajadores en Cerro Prieto tienen suficiente información sobre sus derechos y apoyo en caso de accidentes laborales?

Entrevistado: Sí, porque han venido a hacer charlas de bienestar y salud y nos han brindado capacitación a cada trabajador.

Entrevistador: ¿De qué manera en tu caso intervino la trabajadora social durante y después del accidente?

Entrevistado: Bueno, ella me acompañó desde que fui al centro de salud, estuvo ahí conmigo y me acompañó en todo el proceso, ella llenó los papeles, como también este, tuve que tener otra cita y también estuvo ahí conmigo.

Entrevistador: ¿Y hubo seguimiento una vez que te suturaron y saliste ya del hospital, te dieron un seguimiento?

Entrevistado: Sí, si me dieron un seguimiento, la trabajadora social me preguntaba y me llamaba.

Entrevistador: ¿Ok, consideras entonces que sin el acompañamiento de la trabajadora social algo hubiera sido distinto?

Entrevistado: Sí, porque no sabría qué hacer, no sabría dónde ir y también por el llenado de los papeles, los trámites.

Entrevistador: ¿Qué fue lo que más te gustó del acompañamiento de la trabajadora social?

Entrevistado: Que estaba todo el tiempo conmigo, que no sólo era, o sea, no sólo estaba ahí, sino también me hablaba de cómo estaba, cómo seguía y todo.

Entrevistador: El soporte emocional, transmitirte calma, entonces. ¿Y qué sería lo que menos te gustó de este acompañamiento?

Entrevistado: Yo creo que nada, porque tuve una buena experiencia con la trabajadora social.

Entrevistador: Qué bueno. ¿Qué sugerencias darías para mejorar el rol de la trabajadora social?

Entrevistado: Que no solamente venga cuando son accidentes, que siempre esté presente dando capacitaciones o viendo cómo están los trabajadores. O sea, más acercamiento con nosotros, mayor acercamiento al personal.

Entrevistador: Bien, eso sería todo entonces. Gracias Camila.

Entrevistado: Gracias.

Entrevista dirigida a trabajador administrativo:

Entrevistador: Buenas noches, mi nombre es Claudia Yupanqui, soy bachiller en trabajo social por la Universidad de San Marcos y este es un proyecto de sistematización del proceso de intervención en casos de accidente de trabajo en Agrícola Cerro Prieto en el periodo de octubre de 2021 hasta agosto del 2023. Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia de intervención en casos de accidentes de trabajo desde el enfoque del trabajo social, con el fin de identificar los aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en contextos similares. Su participación consiste en compartir su experiencia mediante esta entrevista. La información que usted brinde será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con total confidencialidad.

Entrevistado: Me han leído y comprendido la información anterior, entiendo que mi participación voluntaria y do mi consentimiento para participar en este proceso de sistematización

Entrevistador: Bien, vamos a empezar entonces con las preguntas. Dinos por favor primero tu nombre, edad y cuánto tiempo laborando en la empresa.

Entrevistado: Mi nombre es Jesús Sandoval, tengo 30 años y tengo un promedio más de cinco años laboranndo en Cerro Prieto.

Entrevistador: Bien, cuéntame sobre algún accidente de trabajo que haya sufrido en la empresa por favor.

Entrevistado: El 2022 sufrí un accidente vehicular dentro de la compañía donde tuve una fractura de la clavícula derecha la misma que me que por médicas me hicieron una operación.

Entrevistador: ¿Qué necesita? Operación. Ok. ¿Qué tipo de apoyo consideras que necesita un trabajador después de o al momento de haber sufrido un accidente de trabajo?

Entrevistado: Principalmente considero que es el acompañamiento técnico de trabajador social, porque en estas circunstancias el accidentado carece carece de la claridad para resolver algunas situaciones documentarias que en su momento se le van a pedir. ¿En caso si emergente?

Entrevistador: ¿Consideras que los trabajadores tienen suficiente información sobre sus derechos o cuál es el tipo de apoyo que reciben en estos casos de accidentes?

Entrevistado: Sí, en realidad depende mucho de la empresa, en este caso Cerro Prieto considero que es una empresa donde por lo menos se interesan porque el trabajador conoce cuáles son sus derechos en caso de accidentes, en caso de permisos y demás, para que cuando hayan situaciones justamente sea el trabajador de primera mano que sepa cuál es el procedimiento que tiene que seguir.

Entrevistador: ¿En tu caso, en tu experiencia, de qué manera intervino la trabajadora social durante y después de tu accidente?

Entrevistado: Mucho, porque en realidad la trabajadora social me hizo el acompañamiento desde el día uno que me accidente hasta el día final, después mi recuperación da con el apoyo de esta persona he podido afrontar ciertas documentaciones, permisos y cosas documentarias que en su momento yo no tenía tanto conocimiento.

Entrevistador: Bien, y consideras que sin el acompañamiento realizado por la trabajadora social algo habría sido distinto.

Entrevistado: Claro, hubiera habido un mayor retraso en la gestión del papeleo, avanzar con algún procedimiento y demás. Definitivamente ver eso.

Entrevistador: ¿Qué fue lo que podría destacar o lo que más le gustó de este acompañamiento?

Entrevistado: La paciencia de la trabajadora social para solventar mis dudas, la preocupación que en su momento lo tenía y el tiempo que tuvo la trabajadora social ha sido fundamental para esta situación.

Entrevistador: ¿Y en caso contrario, no lo opuesto que sería lo que menos le gustó?

Entrevistado: Lo queo me gustó, no recuerdo algunas falencias por esa parte, porque he tenido acompañamiento, acompañamiento de primera mano, pero consideraría que tener un poquito más más de vínculos con la constitución de salud y demás, porque ciertamente hay instituciones donde dan las facilidades para trabajadoras sociales, hacen más sencillo el proceso y demás, un poco menos burocrático

Entrevistador: ¿Ok, y por último, qué sugerencia podrías dar para mejorar el rol de la trabajadora social en este tipo de intervenciones?

Entrevistado: Que se involucre mucho más en la gestión del trabajador. ¿Qué quiere decir esto? De que el trabajador esté preparado para cualquier accidente y que sepa y que tenga la noción de cuáles son los procedimientos que tienen que seguir, ya sea con la asistencia de Bienestar Social o sin ella, pero definitivamente tiene todos los conocimientos para que el trabajador sepa de primera mano qué es lo que tiene que hacer.

Entrevistador: Bien, gracias, Jesús. Eso sería toda la entrevista entonces.

Entrevista dirigida a trabajadoras sociales

Entrevistador: Buenas noches, mi nombre es Claudia Yupanqui, soy bachiller en trabajo social por la Universidad de San Marcos y este es un proyecto de sistematización del proceso de intervención en casos de accidente de trabajo en Agrícola Cerro Prieto en el periodo de octubre de 2021 hasta agosto del 2023. Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia de intervención en casos de accidentes de trabajo desde el enfoque del trabajo social, con el fin de identificar los aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en contextos similares. Su participación consiste en compartir su experiencia mediante esta entrevista. La información que usted brinde será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con total confidencialidad.

Entrevistado: Me han leído y comprendido la información anterior, entiendo que mi participación voluntaria y do mi consentimiento para participar en este proceso de sistematización

Entrevistador: Empecemos, dinos ¿Cuál es tu nombre, edad y tiempo de trabajo?

Entrevistado: Mi nombre es Malena Chero Zapata. Tengo 28 años y actualmente estoy trabajando en la empresa mencionada desde hace dos años y cuatro meses. Durante este tiempo, he tenido la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente, enfrentando diversos desafíos en el ámbito del trabajo social, especialmente en lo que respecta a la intervención en casos de accidentes laborales.

Entrevistador: ¿Qué tipo de apoyo consideras que necesita un trabajador después de sufrir un accidente de trabajo?

Entrevistado: Después de un accidente laboral, un trabajador requiere un apoyo integral por parte de la empresa y de la trabajadora social. Este apoyo debe incluir no solo la atención médica inmediata, sino también una red de apoyo emocional y psicológico. Es fundamental que tanto el trabajador como su familia sientan que no están solos en este proceso. La trabajadora social debe actuar como un puente entre el trabajador y el empleador, asegurándose de que se mantenga la comunicación y que el trabajador reciba la atención necesaria para su recuperación, desde el inicio hasta el final del tratamiento.

Entrevistador: ¿De qué manera intervienes durante y después del accidente de trabajo?

Entrevistado: Durante el accidente, mi primera acción es coordinarme con el área de salud profesional para obtener información precisa sobre lo ocurrido. Es crucial conocer los detalles del accidente para poder abordar la situación de manera efectiva. Una vez que se ha brindado la atención médica, mi trabajo continúa con el seguimiento del caso. Esto incluye asesorar al trabajador sobre los recursos que necesita, como medicinas, exámenes de laboratorio y radiografías, especialmente aquellos que no están cubiertos por el Seguro Social. Mi objetivo es asegurarme de que el empleador asuma la responsabilidad de cubrir todos los costos relacionados con la atención del trabajador.

Entrevistador: ¿Cómo es el seguimiento y soporte que se brinda después del accidente?

Entrevistado: El seguimiento se centra en el trabajador y su familia. Es esencial verificar el estado de salud del trabajador una vez que recibe el alta médica. Debemos asegurarnos de que no tenga restricciones que le impidan realizar su trabajo y, en caso de que las tenga, es importante encontrar un puesto adecuado que se ajuste a sus condiciones médicas. A lo largo de este proceso, mantengo una comunicación constante con el trabajador y su familia, brindando apoyo emocional y asegurándome de que comprendan que su empleo está asegurado y que no serán despedidos por el accidente. Este aspecto es fundamental para brindarles tranquilidad y confianza en su recuperación.

Entrevistador: Durante este proceso, ¿cuál consideras que es el momento más importante de la intervención en estos casos?

Entrevistado: Considero que el momento más importante de la intervención es todo el proceso de recuperación del trabajador, desde que ingresa a nuestro centro de salud o clínica hasta que se le da el alta. Durante este tiempo, no solo se necesita atención médica, sino que también es fundamental el apoyo emocional que la trabajadora social puede ofrecer. Es esencial que el trabajador sienta que no está solo y que cuenta con el respaldo de la empresa. Muchas veces, los trabajadores temen que serán despedidos debido a su accidente, por lo que es crucial brindarles seguridad y garantizarles que podrán reincorporarse a su puesto de trabajo inicial.

Entrevistador:¿Enfrentaste desafíos en el desarrollo y la labor? ¿Cuáles?

Entrevistado: Sí, uno de los desafíos más significativos que enfrento es la carga emocional que implica trabajar con casos graves, especialmente aquellos en los que los trabajadores quedan con secuelas o consecuencias permanentes. Este tipo de situaciones puede ser muy difícil tanto para el trabajador como para sus familiares, quienes suelen estar llenos de preocupación y enojo. Como trabajadora social, debo aprender a lidiar con estas emociones y ofrecer apoyo no solo al trabajador, sino también a su familia, ayudándoles a entender la situación y brindándoles el respaldo necesario en momentos tan difíciles.

Entrevistador: ¿Enfrentaste tensiones en el desarrollo y la labor dentro del equipo multidisciplinario o para con la empresa?

Entrevistado: Sí, en ocasiones surgen tensiones en el equipo multidisciplinario, especialmente en lo que respecta a la recuperación física del trabajador. Por ejemplo, si el trabajador es de edad avanzada, puede necesitar orientaciones específicas o tratamientos que deben ser gestionados rápidamente. Sin embargo, las gestiones no siempre son inmediatas, lo que puede generar frustración tanto en el trabajador como en el equipo. En esos momentos, es mi responsabilidad actuar como intermediaria, facilitando la comunicación entre el trabajador y los altos mandos de la empresa para resolver cualquier conflicto que pueda surgir.

Entrevistador: ¿Qué sugerencias darías para mejorar el rol de la trabajadora social en esta intervención?

Entrevistado: Sugeriría una mayor integración del trabajo social en los protocolos de respuesta ante accidentes laborales. Esto incluye la necesidad de capacitaciones continuas en temas de salud ocupacional y primeros auxilios, ya que muchas veces la trabajadora social es la primera en responder ante un accidente sin el acompañamiento de un personal técnico en salud. También sería

beneficioso que las trabajadoras sociales tuvieran mayor autonomía para implementar programas preventivos y dar seguimiento post-accidente, no solo en su labor individual, sino también en colaboración con la PARC y el área de salud ocupacional.

Entrevistador: Muchas gracias.

Entrevista dirigida a personal de salud

Entrevistador: Buenas noches, mi nombre es Claudia Yupanqui, soy bachiller en trabajo social en la universidad de San Marcos y este es un proyecto de sistematización del proceso de intervención en casos de accidentes de trabajo en La agrícola cerro Prieto en el periodo de octubre de 2021 hasta agosto del 2023. Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia de intervención en casos de accidentes de trabajo desde el enfoque del trabajo social, con el fin de identificar los aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en contextos similares. Su participación consiste en compartir su experiencia mediante esta entrevista. La información que usted brinde será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con total confidencialidad.

Entrevistado: Me han leído y he comprendido la información anterior, entiendo que mi participación es voluntaria y da mi consentimiento para participar en este proceso de sistematización.

Entrevistador: Ya, entonces, a ver, vamos a empezar. ¿Cuál es su nombre?

Entrevistado: Mi nombre es Janira Campos Díaz.

Entrevistador:¿Qué edad tienes?

Entrevistado: Tengo 29 años.

Entrevistador:¿Y cuánto tiempo laboraste en la empresa?

Entrevistado: En la empresa he laborado aproximadamente un año.

Entrevistador:¿Qué tipo de apoyo consideras que necesita un trabajador después de sufrir un accidente de trabajo?

Entrevistado: A ver, principalmente creo que el apoyo que debe necesitar es un apoyo emocional en el momento del accidente de trabajo. Por mi experiencia he visto que la mayoría de los trabajadores primero, la primera duda que tienen es en si, por ejemplo, van a seguir trabajando o continuar laborando, entonces es la mayor preocupación que tienen ellos, porque de algunos son el sustento de su familia, entonces la parte emocional es principal.

Entrevistador: Claro, claro. Les preocupa que de repente, como tienen ahora un problema médico, ya no vayan a continuar en el trabajo. ¿De qué manera intervienes en tu labor durante y después del accidente de trabajo?

Entrevistado: Bueno, cuando ha habido algún accidente de trabajo, lo primero es actuar por la salud del trabajador, estabilizar al paciente y posterior a esto algún seguimiento para que pueda regularizarse en el aspecto laboral, su asistencia o el retorno de su labor.

Entrevistador:¿Enfrentaste desafíos en el desarrollo de tu labor?

Entrevistado: Yo creo que sí, porque han habido ocasiones, he pasado momentos, por ejemplo, de presión, de tensión, ya que en el sector agroindustrial existen accidentes mayores, por ejemplo, no solamente caídas, también por ejemplo, por las picaduras de abejas que a veces hemos llegado a atender a 50 personas a la vez, entonces como que ese tipo de accidentes son un mayor desafío para mí, el lograr estabilizar a todos, calmar a todos, poder yo saber actuar también en esos casos.

Entrevistador: Claro, poder darles la contención en primer instante. ¿Enfrentaste tensiones en el desarrollo de tu labor dentro del equipo multidisciplinario; por ejemplo, en estos casos de accidentes, más que todo interviene el área de salud ocupacional, seguridad, y bienestar social, directamente e indirectamente están los supervisores y algunas otras áreas.

Entrevistado: Bueno, en realidad, en lo que es mi experiencia, nunca he tenido ese tipo de tensiones. Yo me considero una persona que sabe escuchar, tomo las opiniones para mejora, nunca he tenido tensiones con otros profesionales.

Entrevistador: Bien. ¿Qué opinión te merece la intervención de la trabajadora social en casos de accidente de trabajo?

Entrevistado: Bueno, la trabajadora social para mi, tiene un rol importante porque es ella quien da un seguimiento más cercano a la persona, al trabajador durante el accidente, ya que, con ella, se traslada al paciente en caso requiera una atención más compleja, los llevamos al hospital con ella, ella se encarga de los trámites, el papeleo para que el paciente pueda ingresar al hospital, porque en esas ocasiones mayormente no hay un familiar cerca. Entonces en la trabajadora social hace el papel del familiar en todo el proceso del paciente desde tiene que ingresar al hospital, está pendiente de que el familiar del paciente sepa la situación, le da un seguimiento, después se preocupa porque el paciente en este caso, no se vea afectado laboralmente con el accidente y pueda regularizarse sus horas trabajo para recibir completo su jornal. Para eso es fundamental el trabajo social.

Entrevistador:¿Y dentro del equipo multidisciplinario, de qué manera consideras que puede aportar el rol de la trabajadora social?

Entrevistado: Bueno, cuando hay algún accidente de trabajo, creo que tiene la misma importancia que el profesional de salud, es importante que vaya de la mano con el área de salud ocupacional para brindar un soporte completo al trabajador, médico, social y emocional.

Entrevistador: Claro, hay gestiones que hacer en conjunto.

Entrevistado: Hay pacientes que no tienen un seguro activo, entonces que ellos salgan acompañados de la trabajadora social de la empresa disminuye su tensión con respecto a la situación.

Entrevistador: Tienes razón, hay que estar en constante coordinación. Bueno, yo considero que es importante, por ejemplo, porque desde la parte médica uno puede dar esa tranquilidad de cuando una persona acaba de tener un accidente, te sientes más tranquilo, con la presencia del personal médico, ya sea la enfermera o el doctor, te dan esa tranquilidad de que la salud esté estable. Y por la otra parte, la contención emocional, el de un acompañamiento integral, saber que no va a ir solo al hospital, ya que algunos rabajadores a veces se sienten desorientados o tienen miedo porque

están lejos de su ciudad, lejos de familiares, entonces es importante darles ese acompañamiento de manera conjunta. Y por último, ¿Qué sugerencia podrías dar en base a tu experiencia para mejorar el rol de la trabajadora social? Algo que de repente podría implementarse para poder dar una mejor atención en estos casos.

Entrevistado: Bueno, según mi experiencia trabajando en Cerro Prieto, algo que no he visto y que sugeriría es que se realicen más reuniones entre los profesionales que intervienen en este proceso de acompañamiento al paciente, para que haya una mejor comunicación, que todos conozcan las funciones exactas de la trabajadora social, qué es lo que tiene que realizar y de qué manera se hace, para que no hayan malos entendidos. También reuniones de capacitación.

Entrevistador:¿Te refieres a delimitar cuáles son las funciones que compete a cada profesional?

Entrevistado: Claro, más que delimitar, ya que las funciones de la trabajadora social son varias, porque no solamente dan soporte emocional. Mas bien me refiero a que ellas den a conocer en alguna capacitación al resto del equipo multidisciplinario las funciones que realizan con los pacientes accidentados,

Entrevistador: Entiendo, un mayor acercamiento con los miembros del equipo multidisciplinario.

Entrevistado: Sì, dar a conocer cuáles son las funciones que han cumplido con el personal accidentado.

Entrevistador: Perfecto, gracias Jannira, esas serían todas las preguntas de la entrevista.

Entrevista dirigida a personal operario

Entrevistador: Buenas noches, mi nombre es Claudia Yupanqui, soy bachiller en trabajo social en la Universidad de San Marcos y este es un proyecto de sistematización del proceso de intervención en casos de accidente de trabajo en la agrícola Cerro Prieto durante el período de octubre 2021 hasta agosto de 2023. Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia de intervención en casos de accidente de trabajo desde el enfoque del trabajo social, con el fin de identificar los aprendizajes, desafíos y propuestas de mejora para la prevención y atención de dichos eventos en contextos similares. Su participación consiste en compartir su experiencia mediante esta entrevista. La información que usted brinde será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con total confidencialidad. ¿Está de acuerdo?

Entrevistado: Estoy de acuerdo.

Entrevistador: Bien, vamos a empezar entonces con las preguntas. Dígame por favor su nombre, su edad.

Entrevistado: Carlos Andrés Sánchez y mi edad es 25 años.

Entrevistador:¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

Entrevistado: Un año.

Entrevistador: Bien, cuénteme por favor sobre algún accidente de trabajo que haya sufrido en la empresa.

Entrevistado: Sí, este un pequeño golpe con una del tipo cajas donde estaban las frutas, por mal posicionamiento se cayó y me cayó en mi pie.

Entrevistador: Ah ya. ¿En base a esta experiencia, qué tipo de apoyo considera usted que necesita un trabajador después de sufrir un accidente de trabajo?

Entrevistado: Un apoyo inmediato por los encargados y que se pueda derivar de emergencia, un hospital.

Entrevistador: ¿Considera que los trabajadores tienen suficiente información sobre sus derechos y apoyo en casos de accidente?

Entrevistado: Claro, constantemente hay capacitaciones como tal para todos los trabajadores como nosotros.

Entrevistador: ¿De qué manera intervino en su accidente la trabajadora social? ¿Durante y después del accidente como tal?

Entrevistado: Hubo un seguimiento por llamadas ni por WhatsApp, no fue de inmediato su presencia de la coordinadora y normalmente fue cuando ya se me encontraba en el hospital.

Entrevistador: ¿Pero el tiempo que estuvo en el hospital lo acompañaron hasta que tuvo el alta médica? ¿Sí lo acompañó y cuántos días más o menos tuvo descanso médico?

Entrevistado: Una semana.

Entrevistador: Está bien, entonces durante esa semana se comunicaron con usted pero no de manera inmediata. Entiendo. Ok. ¿Y considera que sin el acompañamiento que le brindó la trabajadora social durante el proceso de occidente hubiera sido algo distinto?

Entrevistado: Claro, porque con el acompañamiento al momento de ingresar al hospital no está encargado de quizás los papeles, los documentos para que todo se pueda formular más rápido, uno quizás a veces al momento llegar un hospital se puede perder.

Entrevistador: Claro, sí. ¿Que sería lo que más le gustó del acompañamiento que recibió?

Entrevistado: Bueno, al momento que si estuvo presente preguntándome cómo estaba, como como seguía como tal, si estaba bien, si me sentía bien, si me veía bien también.

Entrevistador: ¿Y lo que menos le gustó de la atención?

Entrevistado: Lo que menos me gustó fue que no fuera de inmediato el que llegara rápido hacia la emergencia.

Entrevistador: ¿Qué sugerencia haría usted entonces para mejorar el rol de la trabajadora social como tal?

Entrevistado: Que esté pendiente en cualquier caso de emergencia de cualquier trabajador para que se pueda estar disponible y poder acompañarlos y no sufran quizás inconvenientes o malentendidos en algún momento de presentarse en el hospital.

Entrevistador: Claro. Bien, muchas gracias. Eso sería entonces toda la entrevista.

Entrevistado: Muchas gracias.