

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**Los modelos organizacionales que facilitan la intervención
del trabajador social en las empresas productivas de
Guayaquil**

AUTORES:

**Gómez Apolo, Mayra Alexandra
Marins Araúz, Giovanna Sonnia**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciada en Trabajo Social**

TUTOR:

Lic. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Marzo 11 de 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, **Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil**, fue realizado en su totalidad por **Gómez Apolo Mayra Alexandra y Marins Araúz Giovanna Sonnia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**.

TUTOR (A)

f. _____

Muñoz Sánchez, Christopher Fernando

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, 11 días de marzo del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Gómez Apolo, Mayra Alexandra y
Marins Araúz, Giovanna Sonnia**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 11 de marzo del 2021

LAS AUTORAS

Gómez Apolo Mayra Alexandra

Marins Araúz Giovanna Sonnia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Gómez Apolo, Mayra Alexandra y Marins Araúz, Giovanna Sonnia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 11 de marzo del 2021

LAS AUTORAS

**Gómez Apolo, Mayra Alexandra
Giovanna Sonnia**

Marins Araúz,



REPORTE DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS GyM FINAL 27 DE MARZO 2021 revision 1.docx
(D100802076)
Submitted: 4/6/2021 8:56:00 PM
Submitted By: bingochris1@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Trabajo Titulacion.docx (D80456105)
TESIS CONSTANTE Y LEMA.docx (D56158366)
DOCUMENTO OFICIAL FINAL 1.docx (D55255272)
ALISON MABEL CASTILLO ZUÑIGA.docx (D47911103)
Chica Anaid y Freire Mayra.docx (D48067815)
<https://atheneadigital.net/article/view/n0-montenegro/17Monteros>.
https://drive.google.com/file/d/1DY0f_GbXl_MaHEB6XRWGDnrkNHcqQ-aA/view?usp=sharingRobles,
<https://www.losqueestantodas.cl/blog/como-son-los-nuevos-modelos-organizacionales-y-cual-le-conviene-a-tu-negocio>
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8037/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-49.pdf>
<https://docplayer.es/58362176-Tema-percepciones-de-los-empleadores-y-o-personal-jerarquico-de-recursos-humanos-del-sector-industrial-en-torno-a-las-funciones-de-trabajo-social.html>
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9457/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-76.pdf>

Instances where selected sources appear:

15

Lic. Christopher F. Muñoz Sánchez, Mgs.
DOCENTE DE TRABAJO SOCIAL- UCSG
UTE-B2020

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor y su bondad, por brindarme capacidad y fuerza que me permite continuar para alcanzar todas las metas propuestas en mi vida.

A mis padres, por su constancia y esfuerzo, por brindarme siempre su apoyo con una palabra de aliento en este proceso.

A mi esposo, por su amor y sus palabras de motivación cada día.

Gracias también a los docentes de la Universidad, que aportaron con conocimientos y guía en este proceso.

Gómez Apolo, Mayra Alexandra

A Dios, por acompañarme en este largo camino y nunca soltarme de su mano en todos los aspectos de mi vida.

A mi mamá, por acompañarme en los momentos más difíciles de mi vida, a mi familia por su constancia y esfuerzo, por brindarme siempre su apoyo con una palabra de aliento en este proceso.

Agradezco también el acompañamiento de varios profesores de la carrera que por su dedicación mostraron siempre su humanidad en las dificultades que se presentaban a lo largo de esta carrera.

Marins Araúz, Giovanna Sonia



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

**MUÑOZ SÁNCHEZ, CHRISTOPHER FERNANDO, MGS
TUTOR**

f. _____

**QUEVEDO TERÁN, ANA MARITZA, MGS
DIRECTORA DE CARRERA**

f. _____

**MUÑOZ SÁNCHEZ, CHRISTOPHER FERNANDO, MGS
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS ORGANIZACIONALES QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante SONNIA GIOVANNA MARINS ARAUZ, obteniendo el siguiente resultado:

| Nombre del Docente-tutor | Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación | | |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ | ANA MARITZA QUEVEDO TERAN | SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE | ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ |
| Etapas de ejecución del proceso e Informe final | | | |
| 10 / 10 | 10.00 / 10 | 10.00 / 10 | 10.00 / 10 |
| | Total: 10 % | Total: 20 % | Total: 70 % |
| Parcial: 70 % | Parcial: 30 % | | |
| Nota final ponderada del trabajo de título: 10.00 / 10 | | | |

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS ORGANIZACIONALES QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante MAYRA ALEXANDRA GOMEZ APOLO, obteniendo el siguiente resultado:

| Nombre del Docente-tutor | Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación | | |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ | ANA MARITZA QUEVEDO TERAN | SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE | ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ |
| Etapas de ejecución del proceso e Informe final 10 / 10 | 10.00 / 10 | 10.00 / 10 | 10.00 / 10 |
| | Total: 10 % | Total: 20 % | Total: 70 % |
| Parcial: 70 % | Parcial: 30 % | | |
| Nota final ponderada del trabajo de título: 10.00 / 10 | | | |

Para constancia de lo actuado. el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

ACTA DE INFORME PARCIAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS ORGANIZACIONALES QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL.", elaborado por la/el estudiante SONNIA GIOVANNA MARINS ARAUZ, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de 10, lo cual lo califica como (Si más de 7: Apto para la sustentación; Si 6.99 o menos: No apto para la sustentación).

Docente Tutor



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO B-2020 UTE

ACTA DE INFORME PARCIAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS ORGANIZACIONALES QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL.", elaborado por la/el estudiante MAYRA ALEXANDRA GOMEZ APOLO, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de 10, lo cual lo califica como (Si más de 7: Apto para la sustentación; Si 6.99 o menos: No apto para la sustentación).

Docente Tutor

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| AGRADECIMIENTO | VI |
| TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN..... | VII |
| CALIFICACIÓN..... | X |
| ÍNDICE GENERAL..... | XII |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | XIV |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | XIV |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | XIV |
| RESUMEN | XV |
| ABSTRACT | XVI |
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| Planteamiento del problema..... | 4 |
| 1.1 Definición del problema de investigación..... | 4 |
| 1.1.1 Antecedentes contextuales | 5 |
| 1.1.2 Antecedentes estadísticos..... | 7 |
| 1.1.3 Antecedentes investigativos | 12 |
| 1.4 Preguntas de investigación | 32 |
| 1.5 Objetivos | 32 |
| 1.5.1 Objetivo general..... | 32 |
| 1.5.2 Objetivos específicos..... | 32 |
| 1.6 Justificación | 33 |
| CAPÍTULO II..... | 35 |
| Referentes Teóricos – Conceptual – Normativo Estratégico..... | 35 |
| 2.1 Referentes teóricos..... | 35 |
| 2.1.1 Teoría General de los Sistemas..... | 35 |
| 2.1.2 Teoría General de la Administración. Enfoque Sistémico | 39 |
| 2.1.3 Teoría Neoclásica de la Administración | 43 |
| 2.2 Referentes Conceptuales | 51 |
| 2.2.1 La organización | 51 |
| 2.2.2 Modelo | 51 |
| 2.2.3 Modelo organizacional..... | 52 |
| 2.2.4 Intervención social..... | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.5 Intervención socio-laboral..... | 55 |
| 2.2.6 Trabajo Social..... | 56 |
| 2.3 Referente normativo | 57 |
| 2.3.1 Constitución de la República del Ecuador | 57 |
| 2.3.2 Tratados internacionales | 58 |
| 2.3.3 Ley orgánica de seguridad de salud en el trabajo | 59 |
| 2.3.4 El código de trabajo en las obligaciones del empleador | 59 |
| 2.3.5 Ley de Defensa Profesional de Trabajadoras Sociales..... | 60 |
| 2.3.6 Acuerdo ministerial la seguridad y salud en el trabajo | 61 |
| 2.3.7 Acuerdo ministerial de cumplimiento de obligaciones de empleadores..... | 61 |
| 2.4 Referente estratégico | 61 |
| 2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida 2017 – 2021..... | 61 |
| 2.4.2. Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021..... | 62 |
| 2.4.3. Agenda Nacional para la Igualdad de las Mujeres Y Personas | 63 |
| 2.4.4. Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021 | 64 |
| CAPÍTULO III..... | 65 |
| Metodología de la Investigación | 65 |
| 3.2 Tipo y Nivel de la Investigación..... | 65 |
| 3.3 Método de investigación | 65 |
| 3.4 Universo, muestra y muestreo..... | 66 |
| 3.4.1 Universo..... | 66 |
| 3.4.2 Muestra | 66 |
| 3.4.3 Muestreo | 67 |
| 3.5 Formas de recolección de la Información | 69 |
| 3.5.1 Entrevista | 69 |
| 3.6 Formas de Análisis de la Información | 69 |
| CAPÍTULO IV | 71 |
| Resultados de la Investigación..... | 71 |
| 4.1 Casos de estudio | 71 |
| 4.1.2. Análisis de la información según los objetivos con sus categorías de estudio..... | 71 |
| CAPÍTULO V | 96 |
| Conclusiones y recomendaciones..... | 96 |
| 5.1 Conclusiones | 96 |

| | |
|---------------------------|-----|
| 5.2 Recomendaciones | 98 |
| BIBLIOGRAFÍAS..... | 99 |
| ANEXOS | 108 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Estructura de empresas a nivel nacional según el tamaño del año 2019 | 9 |
| Tabla 2. Estructura de empresas a nivel nacional por sector al año 2019..... | 10 |
| Tabla 3. Tamaño de empleados por sectores económicos a nivel nacional 2019 ... | 10 |
| Tabla 4. Empresas grandes en Guayaquil por tamaño y sector económico 2019 .. | 11 |
| Tabla 5. Tamaño trabajadores por sector económico de grandes empresas | 11 |
| Tabla 6. Los tres niveles de organización | 47 |
| Tabla 7. Los tres niveles de dirección | 48 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|---|
| Figura 1. Estructura de organización de red de trabajo social..... | 6 |
|--|---|

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo I. Instrumento de recopilación de información..... | 108 |
|--|-----|

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como tema “Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil” es de enfoque cualitativo, con nivel de investigación exploratoria, no probabilístico a conveniencia, tiene como objetivo general “Caracterizar la intervención socio-laboral que realizan los trabajadores sociales, con el fin de compararla con las estructuras organizacionales de empresas del sector manufactura del área de bebidas”. Para llegar al objetivo, las teorías utilizadas en el presente trabajo se fundamentan en tres enfoques que nos permiten comprender la relación entre las estructuras organizacionales y la intervención sociolaboral de las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas. En ese aspecto, tenemos la Teoría General de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy, que hace referencia a la diversificación de las ciencias como un sistema general compuesta de principios, leyes, que permite interactuar con otras ciencias. Por otro lado, la Teoría General de la Administración con Enfoque Sistémico de Idalberto Chiavenato, permite conocer al sistema como aquello que está compuesto por varios subsistemas, mediante un conjunto de procesos y procedimientos aplicando principios, para maximizar el rendimiento de la empresa. Y la Teoría Neoclásica de la Administración permiten comprender las tareas del administrador como la práctica de principios que determina división de trabajo, especialización y jerarquía, representados por modelos de estructura organizacional, mediante un organigrama funcional, lineal o matricial. Los resultados hallados detectaron que las estructuras organizacionales de las empresas en su mayoría presentaron modelos funcionales, y que solo una empresa reflejó una estructura matricial, identificando en todos los modelos una participación limitada de intervención social dentro de los procesos de talento humano. No obstante, la intervención socio-laboral al obedecer una estructura funcional, presentó una intervención directa del subproceso de bienestar social, que mediante planes y programas busca la satisfacción y calidad de vida.

Palabras claves: socio-laboral, intervención social, modelo organizacional, sistemas, empresas manufactureras, sector bebidas.

ABSTRACT

This research work has as its theme "The organizational models that facilitate the intervention of the Social Worker in the productive companies of Guayaquil" is of a qualitative approach, with an exploratory research level, not probabilistic at convenience, its general objective is "To characterize the social intervention -labor carried out by social workers, in order to compare it with the organizational structures of companies in the manufacturing sector of the beverage area". To reach the objective, the theories used in this work are based on three approaches that allow us to understand the relationship between organizational structures and the socio-labor intervention of social workers in companies in the beverage sector. In this regard, we have the General Theory of Systems by Ludwig von Bertalanffy, which refers to the diversification of the sciences as a general system composed of principles, laws, which allows interaction with other sciences. On the other hand, the General Theory of Administration with a Systemic Approach by Idalberto Chiavenato, allows us to know the system as that which is composed of several subsystems, through a set of processes and procedures applying principles, to maximize the performance of the company. And the Neoclassical Theory of Management allows us to understand the tasks of the administrator as the practice of principles that determine the division of labor, specialization and hierarchy, represented by models of organizational structure, through a functional, linear or matrix organization chart. The results found detected that the organizational structures of the companies mostly presented functional models, and that only one company reflected a matrix structure, identifying in all the models a limited participation of social intervention within the human talent processes. However, the socio-labor intervention, by obeying a functional structure, presented a direct intervention of the social welfare sub-process, which through plans and programs seeks satisfaction and quality of life.

Keywords: socio-labor, social intervention, organizational model, systems, manufacturing companies, beverage sector.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito abordar el tema de las estructuras organizacionales de las empresas del sector bebidas dentro del contexto de la intervención social, socio-laboral y talento humano en donde se busca comprender la relación que tiene con las estructuras organizacionales, considerando a las empresas más reconocidas y posicionadas a nivel nacional del sector bebidas, localizadas en la ciudad de Guayaquil, así también conocer los tipos de estructuras organizacionales que usan las empresas que son objeto de estudio y la identificación de la intervención socio-laboral

El tema de los modelos de estructura organizacional dentro del contexto de la intervención social indica que este proceso refleja una limitación para ejercer sus actividades dentro del área de talento humano debido a que, en la teoría de los modelos de estructura funcional, este permite obtener el máximo de personas especializadas para las diversas unidades departamentales o cargos de la organización. Esto determina, que las empresas con modelos funcionales estructuran sus unidades departamentales en base a especializaciones profesionales, agrupando a las profesiones por especializaciones, como, por ejemplo, Talento Humano y todas las especializaciones que intervienen dentro de la labor. No obstante, la profesión de trabajo social al no ser una especialización que se encuentre dentro de Talento Humano es vista como una intervención de soporte o apoyo para el departamento.

En este estudio se considera como muestra a 3 empresas manufactureras dedicadas a la producción de bebidas de la ciudad de guayaquil, que cumpla con el criterio de selección de ser grandes empresas, con oficina de gestión de talento humano en la ciudad de guayaquil, con personas de trabajo social tituladas y este posicionada a nivel nacional. En ese aspecto, las personas entrevistadas fueron profesionales de trabajo social que laboran dentro de estas empresas, son personas jóvenes de sexo femenino en edades de entre los 24 a 26 años de edad. Para ello, por protección y confidencialidad de datos, se procedió mediante caso de estudio a nombrar de la siguiente forma a las empresas que han sido objeto de estudio: empresa 1; empresa 2; y, empresa 3.

En el primer capítulo, se plantea la problemática, se realiza una revisión y análisis de investigaciones llevadas a cabo en Europa, América Central y América del Sur, con la finalidad de conocer distintos aportes que suman a la comprensión de esta problemática, con diversos abordajes metodológicos. También en este capítulo se establecen los objetivos, la importancia del estudio, la justificación y sus aportes a la sociedad, la profesión y la familia.

En el segundo capítulo, se da a conocer el marco conceptual que aporta con las bases teóricas para la comprensión del estudio. Se describe la teoría de general de los sistemas, teoría general de la administración con enfoque sistémico y la teoría neoclásica de la administración, a su vez se definen los conceptos sobre los que se apoya la investigación presentada. También se analizan las normativas nacionales e internacionales y políticas que se relacionan con el tema de estudio ya que se considera importante conocer el marco legal del país y del territorio con la que podamos fundamentar y argumentar el estudio desde el contexto normativo.

En el capítulo tres, se presenta la metodología el estudio que presenta un enfoque cualitativo con nivel exploratorio. Además, se precisa la muestra del estudio: no probabilística a conveniencia. La muestra fueron tres empresas grandes del sector manufacturero dedicadas a la producción de bebidas, localizadas en la ciudad de guayaquil. Dentro de las empresas identificadas, se dirigió la entrevista a las trabajadoras sociales que se encuentran dentro de ellas.

En el cuarto capítulo, encontramos los resultados del estudio realizado donde se presentan los resultados de la entrevista semiestructurada que fue aplicada para obtener las respuestas, fueron transcritas llevando a cabo la respectiva codificación que permite mantener el orden de la información recopilada en base a la matriz de variables, con lo que se realiza el respectivo análisis de los resultados. Se concluye con el quinto y último capítulo donde se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes del estudio efectuado que permite responder las sub- preguntas de investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

1.1 Definición del problema de investigación

El *Trabajo Social* es una profesión basada en una práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son sus fundamentos. Está respaldada por distintas teorías de las ciencias sociales, se alimenta de diversas disciplinas de otras ciencias donde se apoya, las humanidades y los conocimientos ancestrales (Ferrer, 2016).

El trabajo social, desde su origen hasta los actuales momentos ha tenido y continúa siendo una profesión con un amplio campo de actuación profesional, siempre a favor del bienestar del ser humano. En distintas épocas y en correspondencia con el contexto socio político y socio económico de la historia del país, ha tenido más auge unas tendencias profesionales más que otras. Aunque, estas distintas tendencias coexisten independientemente una de otras, interactúan en un mismo momento histórico, donde una de ellas prime laboralmente más que las otras.

Esta coyuntura es posible debido a que la profesión en el ámbito de la empresa e industria está vinculada al diseño, administración y evaluación de políticas sociales, desde la implementación del Estado de Bienestar. Las mismas que deben favorecer a toda la población, especialmente a los grupos de atención prioritaria, de doble vulneración y económicamente activa (Codigo de Trabajo, 2012, pág. 19).

Esta normativa permite que los trabajadores sociales titulados puedan ejercer, de forma obligatoria, en cualquier organización que requiera de la contratación de trabajadores. Situación que no sucede en los demás países de la región, por lo que, en algunos casos, podría considerarse que esta normativa le brinda espacios laborales y la vuelven competitiva en el mercado de recursos humanos y, en otros casos, esta misma obligatoriedad legal ha generado desempleo y desvalorización laboral, porque para muchos su rol y funciones en este ámbito puede parecer poco relevante.

1.1.1 Antecedentes contextuales

Según Karl Polanyi en su libro “La Gran Transformación: Crítica del Liberalismo Económico” traducido por Várela & Álvarez (2007), señala que el trabajo social como profesión, tuvo origen en el siglo XIX con el fin del feudalismo; basado en relaciones de dominación a cambio de protección. Esta época se vio afectada por una peste, la misma que desarrolló diferentes tipos de crisis que provocaría la despoblación rural. De inmediato, dio inicio la revolución industrial, denominada como la “gran transformación” por los grandes avances en la tecnología y ciencia, pero a su vez como “una catástrofe análoga que amenazó la vida y el bienestar del país”. No obstante, este bienestar ya estaba siendo amenazado desde mucho antes, cuando se hace notorio la existencia de los problemas sociales como la pobreza, las enfermedades y la prostitución, cada vez, más latentes en las poblaciones de Europa y de Norteamérica; motivos por el cual surgen y se desarrollan la mayoría de las precursoras de la profesión.

Josephine Lowell, fue la fundadora y una de las líderes del “Movimiento de la Organización de Caridad C.O.S.”, en la cual se prestaba ayuda desde un enfoque asistencial. En esta organización también estuvieron vinculadas las pioneras Octavia Hill y Mary Richmond, que atendían a la población marginada por el Estado, aquellos denominados como “los pobres”. Sin embargo, Richmond entendía que la C.O.S debía de cambiar, pues la ayuda ofrecida por las “Friendly Visitors”, no respondía a los cambios en la situación social de sujeto; por consiguiente, uno de los objetivos propuestos por Richmond fue desarrollar investigaciones científicas sobre la metodología, técnicas e instrumentalización (caso social), sobre la predominancia en el objeto. Mientras que Gisela Konopka realizó aportes de gran importancia para el desarrollo del método de grupo y, por otro lado, Jane Adams contribuye al desarrollo del método comunitario (Capilla Pérez & y otros, 2004, pág. 159).

El trabajo social en empresas e industrias tiene sus raíces en Latinoamérica desde el surgimiento del Estado de Bienestar. Los sistemas de servicios sociales y la protección de los derechos, en especial, la de los trabajadores, es parte fundamental del quehacer profesional de los trabajadores sociales. La misma que en algunas ocasiones ocasionan que su plaza de empleo este bajo amenaza, reduciendo su permanencia en las organizaciones laborales por esta misma situación, pues su accionar profesional en busca la garantía de los derechos, no es reconocido por no

generar un beneficio económico tangible a las empresas e industrias. La globalización, los movimientos sociales y los cambios en la matriz productiva y sociopolítica forman también parte de los elementos favorecedores y a la vez adversos para el desarrollo de la profesión.

Con base a lo anterior, existen elementos que pueden favorecer o no a la profesión en el ámbito de las empresas e industrias, pues todo lo concerniente a la gestión del talento humano, la responsabilidad social empresarial, las relaciones laborales, el bienestar psicosocial de los empleados, etc., implican una serie de competencias profesionales específicas. Se requiere de conocimientos, habilidades y destrezas, de una formación académica tanto teórica y práctica que permiten cumplir un rol y desarrollar funciones. Es decir, que permitan una práctica profesional éxitos en este ámbito, donde el trabajo social tiene cabida y potencial poco desarrollado. El trabajo social como profesión y disciplina de las ciencias sociales, debe evidenciar dichas competencias profesionales, pero, sobre todo debe dar respuestas a las empresas e industrias a través del impacto positivo en la organización y en los trabajadores. Lo que la conducirá a ser considerada como relevante e importante, venciendo los elementos adversos para mantenerse vinculado a este ámbito. A continuación., se presenta una ilustración que da cuenta de algunas competencias básicas para el ejercicio profesional en el ámbito laboral.

Figura 1.
Estructura de organización de red de trabajo social



Fuente: Información tomada de *La gestión del talento humano, un reto para el profesional de Trabajo Social*, por Miguel Urra y Melba Chaparro, 2012, p. 104

1.1.2 Antecedentes estadísticos

En el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo; INEC (2010) señalaron que el Ecuador presentó como resultado un total de 17.283.338 millones de habitantes. Guayaquil es la segunda ciudad más habitada con más de 4.3 millones de personas entre hombres y mujeres.

El Informe sobre la Evolución del Empleo (2019) registrado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, acerca de las empresas con actividades productivas a nivel nacional, se detectaron 1.529.679 plazas de empleo, tomando en consideración que las plazas de empleo registradas son de aquellas empresas que registran ventas en el Servicio de Rentas Internas SRI. Los hombres se encuentran por encima de las mujeres con un 68.61% mientras que las mujeres reflejan un 31.39% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2019).

Este mismo estudio, en relación a las personas con empleo que perciben ingresos laborables o superiores al salario mínimo, para septiembre del 2020 proyectó una tasa del 32.1% de empleo adecuado, porcentaje disminuido en relación al año 2019 donde se ubicó con una tasa del 38.8%, y para el año anterior, para el 2018 con una tasa del 40,6%, esté último ubicándose como la mayor tasa de participación (INEC, 2019; INEC, 2020).

Por lo tanto, se puede entender que la participación del empleo adecuado a nivel nacional está decreciendo, lo cual reflejaría una mayor disminución estimada para el año 2021 de personas con empleo digno. Es decir, de una fuente de trabajo que les permita obtener ingresos mínimos para suplir sus necesidades esenciales. Mientras la diferencia, se volcaría a ubicarse en labores formales e informales que, no necesariamente, garanticen sus derechos y un trabajo digno. Estos dos elementos son fundamentales en la labor profesional del trabajo social en empresas e industrias.

Por otro lado, en Ecuador, es preciso tomar como referencia que existe una clasificación del tipo y tamaño de las organizaciones, fundamentada y alineada con la Clasificación de la Comunidad Andina de las Naciones (2009), que permite dotar de una estructura coherente y consistente a todas las actividades económicas que realizan todas las empresas en el país, siendo estas las siguientes:

1. Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.
2. Explotación de minas y canteras.

3. Industrias manufactureras.
4. Comercio.
5. Construcción.
6. Servicios.

En esa misma línea, las empresas e instituciones según el tipo de unidad legal, pueden ser personas naturales o personas jurídicas, por lo que, en base a ello, se da a conocer la subclasificación de la unidad legal de las empresas de acuerdo a sus características jurídicas, las cuales se muestran a continuación:

Persona natural:

- Régimen Simplificado de Ecuador (RISE)
- Personas naturales obligadas a llevar contabilidad
- Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.

Persona Jurídica:

- Empresa constituida en sociedad con fines de lucro.
- Organización constituida en sociedad sin fines de lucro.
- Empresa pública
- Instituciones públicas
- Organizaciones de la economía popular y solidaria

En relación a las empresas productivas grandes, el último reporte tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo; INEC (2019) donde se encuentra el Directorio de Empresas y Establecimientos del año 2019, estas suman un total de 4.312 entidades a nivel nacional. Lo que podría inferirse que, si todas las empresas cumplen con el código laboral, entonces existirían 4.312 plazas de trabajo para los profesionales en trabajo social, para ejercer en el ámbito empresarial e industrial. Información que puede ser corroborada a través de la base de datos de la Súper Intendencia de Compañías.

Otro dato importante para considerar es la clasificación del tamaño de empresas de la Comunidad Andina (2009) con base en el Acuerdo de Cartagena de mayo 1969, el mismo que determina el tamaño de las empresas como un mecanismo para mejorar el nivel de vida y la cooperación económica y social. Fundamentado en estos acuerdos, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC (2019), establece como normativa estratégica lo siguiente:

- Microempresas, cuenta entre 1 a 9 empleados;
- Pequeña industria entre 10 a 49;
- Mediana industria “A” entre 50 a 99 empleados;
- Mediana industria “B” entre 100 a 199 personas; y,
- Grandes industrias de 200 empleados a más.

En ese sentido, las *microempresas* son aquellas asociaciones de personas que operan de forma organizada y hacen uso de los conocimientos y recursos humanos, materiales y económicos para la elaboración de productos, servicios o la compra y venta de bienes (Monteros, 2005, pág. 15).

Las *pequeñas empresas* son un sector que aplica políticas y programas de promoción el cual se encuentra distribuida en distintos sectores económicos y está relacionado con el equilibrio y desarrollo de un país industrializado. Las *medianas empresas* son entidades más dinámicas tecnológicamente y contribuyen al desarrollo industrial y los servicios (Villarán, 2007, pág. 27).

Las empresas grandes funcionan mediante un Consejo de Administración y están estructuradas en un mayor tamaño significativo la cantidad de trabajadores (mano de obra), mismos que se encargan de ejecutar los procesos de producción industrial como son los sectores de la manufactura, agricultura y la construcción relacionados con el proceso de transformación de materia prima para obtener un producto terminado (Villarán, 2007).

Esta clasificación es considerada en el informe del Directorio de Empresas y Establecimientos señalado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC (2019), donde se indica que a nivel nacional para el año 2019, un total de 882.766 empresas se estructuran en base a su tamaño. A continuación, se ejemplifica este dato con la siguiente tabla.

Tabla 1

Estructura de empresas a nivel nacional según el tamaño del año 2019

| Tamaño de Empresa | No. de empresas |
|--------------------------|------------------------|
| Microempresa | 802.353 |
| Pequeña empresa | 61.579 |
| Mediana empresa “A” | 8.544 |
| Mediana empresa “B” | 5.798 |
| Grande empresa | 4.312 |
| Total | 882.766 |

Fuente: Información tomada del INEC (2019) Directorio de Empresas y Establecimientos.

La estructura de empresas a nivel nacional por sector económico se divide de la siguiente forma:

Tabla 2

Estructura de empresas a nivel nacional por sector económico al año 2019

| Sectores Económicos | No. de empresas |
|--|------------------------|
| Servicios | 393.273 |
| Comercio | 299.231 |
| Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca | 84.540 |
| Industrias Manufactureras | 74.265 |
| Construcción | 29.633 |
| Explotación en Minas y Canteras | 1.824 |
| Total | 882.766 |

Fuente: Información tomada del INEC (2019) Directorio de Empresas y Establecimientos.

En base al tamaño de empresas productivas registradas en el Ecuador, se identificó también el tamaño o cantidad de trabajadores por tamaño y sectores económicos, misma que se encuentra en la base de datos o ranking de empresas de la Súper Intendencia de Compañías SUPERCIA S (2020). Estos datos muestran que para el año 2019 hubo una mayor contribución del tamaño de trabajadores por parte del sector comercial en un 29%, luego las industrias manufactureras con el 24% y en tercer lugar el sector de la manufactura con un 23% a nivel nacional. La agricultura contribuye en 18% y el último sector inmobiliario 5%.

Sin embargo, en la categoría de grandes empresas, los valores son distintos, ya que a nivel nacional el sector que mayor contribuye es la construcción, el cual registra 18%, por debajo esta la industria de la manufactura con 16% y la agricultura en tercer lugar contribuyendo con el 10% a nivel nacional.

Tabla 3.

Tamaño de empleados por sectores económicos a nivel nacional 2019

| Tamaño | Manufactura | Agricultura | Construcción | Comercial | Inmobiliaria |
|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| Grandes empresas | 151.481 | 90.307 | 168.632 | 75.642 | 1.941 |
| Mediana | 28.084 | 41.731 | 9.971 | 43.611 | 2.245 |
| Pequeña | 29.148 | 17.304 | 18.271 | 102.524 | 16.609 |
| Microempresa | 11.756 | 23.712 | 30.692 | 46.975 | 30.169 |

| | | | | | |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Total empleados | 220.469 | 173.054 | 227.566 | 268.752 | 50.964 |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|

Fuente: Súper Intendencia de Compañías (2020) Ranking de empresas al 2019

Siguiendo con el reporte del Directorio de Empresas y Establecimientos por tamaño a nivel nacional, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo INEC (2019) identificó que la prov. del Guayas, a nivel nacional, es la segunda provincia más representativa por su tamaño después de la prov. de Pichincha con el 18.81% que representa 166.048 entidades.

En base a ello, se refiere que, en la prov. del Guayas es la ciudad de Guayaquil la que contribuye con el 0.09% de las grandes empresas, lo que representa a 755 entidades, clasificadas en cinco sectores económicos que se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla 4

Empresas grandes en Guayaquil por tamaño y sector económico al 2019

| Tipo de empresa | N° de empresas | Sectores económicos |
|------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Grande – Guayaquil. | 416 | Comercio |
| Grande – Guayaquil. | 171 | Manufactura |
| Grande – Guayaquil. | 106 | Agricultura |
| Grande – Guayaquil. | 40 | Construcción |
| Grande – Guayaquil. | 22 | Inmobiliaria |
| Total | 755 | |

Fuente: Información tomada del INEC (2019) Directorio de Empresas y Establecimientos.

Otro dato importante es el tamaño de trabajadores que se encuentran dentro de la categoría de grandes empresas de la ciudad de Guayaquil y que se encuentran clasificados por sectores económicos, tal como podemos observar en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Tamaño de trabajadores por sector económico y categoría grandes empresas en la ciudad de Guayaquil al 2019

| Grandes empresas | Manufactura | Agricultura | Construcción | Comercial | Inmobiliaria |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|------------------|---------------------|
| Cantidad trabajadores en Guayaquil | 40.632 | 24.474 | 151.129 | 49.123 | 667 |
| % | 4% | 3% | 16% | 5% | 0,07% |

Nota: Información tomada del INEC (2019) Directorio de Empresas y Establecimientos.

1.1.3 Antecedentes investigativos

Después de realizar una búsqueda exhaustiva de estudios relacionados al presente tema de investigación de grado, nivel país y de fuentes académicas latinoamericanas, y de haberlas recopilado para su revisión, se presenta el análisis de dichos trabajos académicos consultados.

Es importante mencionar que, durante la búsqueda, se pudo constatar que los desarrollos académicos en este ámbito son escasos, dado que el trabajo social se ha visto en gran mayoría implementado en otras áreas de intervención, como las de protección, por ejemplo, y que existen pocos estudios que han centrado su interés en el área laboral de empresas e industrias u organizaciones productivas, a pesar de ser un área de mayor empleabilidad para los titulados de la profesión en el país.

A continuación, se presentan algunas investigaciones realizadas de diferentes disciplinas, que guardan relación al tema y que aportan al presente estudio. En primer lugar, se expone los trabajos relacionados a la profesión, para luego incursionar en el área administrativa.

El trabajo académico realizado en Perú, por Ordoñez (2014) se titula **“Características de la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de recursos humanos de las empresas industriales de la Región la Libertad”**. Esta investigación fue realizada con una muestra de 26 trabajadores sociales que laboran en el área de recursos humanos, pertenecientes a 24 empresas industriales medianas y grandes de la región La Libertad.

El estudio plantea como objetivo general: caracterizar la intervención profesional de las trabajadoras sociales que laboran en el área de recursos humanos de las empresas industriales de la región la Libertad durante el año 2014, y como objetivos específicos plantearon cinco de los cuales indicaron: 1) Identificar las actividades de investigación, promoción, administración y asistencia social orientadas al bienestar del trabajador y su familia; 2) Describir y analizar las actividades de promoción social que caracteriza la intervención profesional las trabajadoras sociales de empresa, en favor del bienestar del trabajador; 3) Detallar y analizar las actividades de promoción social que caracteriza la intervención profesional las trabajadoras sociales de empresa en favor del bienestar de la familia del trabajador; 4) Definir y analizar las actividades de administración social que caracteriza la intervención

profesional de las trabajadoras sociales de empresa, en beneficio del bienestar del trabajador; y como último, 5) Precisar y analizar las actividades de asistencia social que caracteriza la intervención profesional las trabajadoras sociales de empresa en favor del bienestar de la familia del trabajador. El estudio se compone cinco objetivos específicos debido a la estructura del proyecto.

Este proyecto ha logrado conocer las características de intervención profesional en el área laboral, pues contaba con un nivel elevado de interés en los profesionales que participaron en la muestra, lo que se ve reflejado en sus testimonios como sujetos de estudio. La investigación se la realiza con datos cuantitativos y cualitativos, mediante el uso de la encuesta, la entrevista estructurada, la observación y las conversaciones formales e instrumentos de libreta de campo, cuestionario de encuesta, y guía de entrevista.

Los resultados obtenidos afirman que las y los trabajadores sociales de medianas y grandes empresas industriales en la región La Libertad, realizan actividades de investigación, promoción, administración y asistencia social. Dentro de dichas actividades, se realiza la intervención de caso y de grupo.

La autora señala como principales recomendaciones a las trabajadoras sociales de empresas industriales y en general, la importancia de poseer una gama de conocimientos teóricos, conceptuales y metodológicos. De conocer prácticas de recursos humanos ya establecidas y normas legales, así como el poder identificar y reproducir secuencias de procesos indispensables para poder hacer su trabajo.

Esta investigación nos confirma la importancia de los y las trabajadoras sociales en las empresas, considerado como uno de los campos más amplios en donde estos profesionales abarcan su acción en grandes dimensiones.

El estudio de Barrenechea & Zeledón (2005) titulado "**La intervención del trabajo social en la gestión del talento humano: Experiencia en clínicas metropolitanas de la Caja Costarricense del Seguro Social**", realizado en Costa Rica, plantea como objetivo general, analizar la intervención de trabajo social en la gestión de talento humano en las clínicas metropolitanas de la Caja Costarricense del Seguro Social, y a partir de ello, construir opciones novedosas que permitan elevar la

calidad de los procesos relacionados con la gestión de talento humano en dicha institución.

Además, plantea cuatro objetivos específicos que indica: 1) determinar el funcionamiento de las oficinas locales de recursos humanos en las Clínicas Metropolitanas, contextualizando el quehacer de trabajo social en cuanto a las labores que desempeña o podría desempeñar en esta área; 2) identificar el proceso de intervención de trabajo social en los procesos relacionados con la gestión de talento humano y la percepción que tienen los/las profesionales sobre ella; 3) Identificar fortalezas y debilidades detectadas en el proceso de intervención del trabajo social en el área de la gestión de talento humano por parte de los (as) participantes de la investigación, y; validar con las participantes de la investigación, la propuesta de intervención de Trabajo Social en los procesos relacionados con la gestión de talentos humano.

Esta investigación es de tipo cualitativa, de corte explicativa, lo que permite comprender y construir los conocimientos sobre el tema y plantear alternativas para mejorar la intervención social en la gestión de talento humano. Utiliza técnicas la revisión bibliográfica, entrevista a profundidad, y entrevista semiestructurada.

Los resultados de la investigación muestran que la participación de la profesión es considerada indispensable dentro de la estructura organizacional de recursos humanos, pues incorpora una visión integral en los estudios de selección de personal para determinar su idoneidad en la institución, así como en la prevención y atención de conflictos laborales, con recomendaciones como el desempeño de recursos humanos en donde se considera que deben existir trabajadores sociales desempeñándose a tiempo completo en el área de la gestión de talento humano, desarrollando acciones en todos los subsistemas administrativos.

Además, se debe capacitar a las trabajadoras sociales de las Clínicas Metropolitanas en el enfoque de gestión de talento humano, como una estrategia para que fundamenten su intervención teórica y epistemológicamente y que validen acciones que han venido desarrollando en el campo de la gestión que no se les reconocen como tales.

Esta investigación aporta al tema planteado, ya que se basa en una construcción de conocimientos sobre la participación de un trabajador social en el área de talento humano y la interacción que ésta presenta en su intervención.

Según Jiménez (2012) en su investigación doctoral sobre **“Práctica de trabajo social laboral, en las empresas privadas de la ciudad de Medellín”**, realizada en Colombia, con el objetivo general de analizar la práctica de trabajo social laboral en empresas privadas de la ciudad de Medellín, plantea cuatro objetivos específicos que indican: 1) caracterizar los perfiles del trabajo social que labora en las áreas de gestión humana de las empresas privadas de Antioquia; 2) describir cómo desarrollan sus prácticas profesionales los trabajadores sociales laborales en las empresas de Medellín para responder a las demandas de los empresarios y de los trabajadores teniendo como marco de referencia los cambios en el mundo del trabajo; 3) identificar y analizar los supuestos ideológicos, teórico-conceptuales, metodológicos y los valores que orientan las acciones de los trabajadores sociales de las empresas privadas de Medellín con los cuales intervienen en su práctica laboral; y como último objetivo, 4) identificar cuáles son los límites y las posibilidades para la participación del trabajo social laboral, y resignificar la función social de la profesión en el contexto de la crisis actual del mundo del trabajo.

La metodología empleada en el estudio es de tipo mixta, el cual presenta un enfoque de tipo cualitativo debido a que utiliza la técnica entrevistas y como enfoque cuantitativo la técnica encuesta. Los resultados hallados indicaron que, en las empresas de Medellín, existe una demanda destacada de profesionales en materia de trabajo social para apoyar no sólo las áreas responsables con el personal, sino también aquellas áreas que son fundamentales en el relacionamiento con otros públicos de su interés. No obstante, aquello señalo que el perfil preferido por las empresas, están en contratar personas de universidades privadas por ser de una formación un poco más tradicional.

Respecto a lo anterior, el estudio concluye que las trabajadoras sociales en el campo laboral mantienen una demanda sobresaliente, contando con la mayoría de los profesionales de sexo femenino, y cuentan con una tendencia a vincular trabajadores sociales para desarrollar cargos de gestión humana por la visión integral

que tienen del ser humano, más el conocimiento y capacidad en el desempeño de múltiples funciones.

Esta investigación refleja la importancia del trabajo social en el campo laboral, sin embargo, en el desarrollo del estudio se encuentran afirmaciones de diferentes profesionales que indican que las trabajadoras sociales en el mundo laboral vienen desempeñando diversas funciones que no son competencia de las mismas, con un enfoque muchas veces de administración, psicológico, entre otras. El desconocimiento de la profesión la ha mantenido muchas veces con bajo perfil, sumado a que pocas empresas reconocen las funciones y su intervención social, pese al sobrecargo de roles que desempeñan. Pese a todo esto, los trabajadores sociales han marcado territorio en el campo laboral, considerándolos como indispensables al momento de la contratación y selección de personal.

En Perú, la investigadora Vera (2018) realiza un estudio sobre **“El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016”** el cual plantea como objetivo general demostrar de qué manera el talento humano influye en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016. Para ello, plantea como objetivos específicos los siguientes: 1) determinar la influencia de las capacidades del talento humano en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016; 2) analizar la influencia del compromiso del talento humano en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016; 3) determinar la influencia de la acción del talento humano en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016.

Para la parte metodológica plantea un diseño de investigación no experimental, transaccional, correlacional con la técnica de la encuesta que permitió conocer a fondo la situación de esta área, con un nivel de importancia moderado, ya que se conoce la competitividad que mantienen los colaboradores, pues muestra que el

46,4% de los consultados indican que casi siempre asisten a las capacitaciones que brinda la institución y que estas influyen en su competitividad como servidor público.

Esta autora, concluye resaltando la importancia que tiene el trabajo realizado por talento humano, tal como mantener y conservar la estabilidad competitiva de la institución, sean estas públicas como privadas. Y como recomendación expone el compromiso, las capacidades y la toma de acción del talento humano ya que estas variables influyen en alto grado en la competitividad de los colaboradores, además de fomentar un clima laboral óptimo para su conservación. Se considera que esta investigación tiene un índice elevado de importancia a nivel empresarial ya que, las empresas son competitivas en gran parte cuando el área de talento humano realiza un correcto trabajo e intervención en los colaboradores, reconociéndolos como guía y eje de una organización.

En Colombia, Ramirez Vergel & Gallego Rodriguez (2019) realizaron una investigación acerca de las **“Estructuras organizacionales con visión de sostenibilidad corporativa en las organizaciones sociales y no lucrativas”** (Ramirez Vergel & Gallego Rodriguez, 2019). La investigación presenta tres objetivos: 1) identificar los fundamentos de la sostenibilidad corporativa para las organizaciones del sector de la economía social y solidaria; 2) caracterizar la estructura organizacional de las empresas del sector de la economía social y solidaria en el distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta; 3) describir las estructuras organizacionales con mira a la sostenibilidad corporativa en las organizaciones sociales y no lucrativas en el distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta.

La metodología que plantea el proyecto de investigación es de tipo mixta, ya que aplica un enfoque cualitativo debido a que utiliza la técnica entrevista y para el enfoque cuantitativo la técnica encuesta, el cual explica que mediante el análisis del diseño organizacional se puede identificar qué tipos de estructuras pueden generar conflictos para la sostenibilidad corporativa. No obstante, las encuestas realizadas a 200 personas de los 5 fondos de las organizaciones sociales y no lucrativas del distrito turístico, cultural e histórico de Santa Marta muestran como resultados hallados que la estructura organizacional no está estructurada, pues no carecen de una visión de sostenibilidad corporativa concreta. Más bien, han incluido algunos principios de sostenibilidad, pero en su estructura no se ve localizada una visión de sostenibilidad.

Por lo tanto, la investigación señala que cuando la estructura es inadecuada suele generar problemas en las acciones laborales de los empleados y departamentos, creando inestabilidad para la toma de decisiones que tienen las jefaturas y subordinados. Además, las organizaciones para poder mantenerse deben tener características como comunicación eficaz, una fuerte estructura de equipos de trabajo, líderes que permitan guiar a sus subordinados. En base a ello, concluye indicando que el diseño que sea adoptado por la organización necesariamente debe reducir costos, ser funcional, proveer aprendizaje profesional y cultural, tender hacia lo humanístico, con el fin de evitar la jerarquización de relaciones impersonales y que la estructura organizacional permita contar con una visión de sostenibilidad corporativa.

Por su parte, Cerdas (2016) estudiante de la Universidad de Costa Rica, realiza una investigación para su tesis, sobre la **“Calidad de vida laboral en Espejos El Mundo: la intervención de trabajo social empresarial acorde a la norma de responsabilidad social”**, el estudio plantea como objetivo general elaborar una estrategia de intervención de trabajo social empresarial que promueva la calidad de vida laboral del personal de Espejos El Mundo, acorde a los requerimientos de la norma SA-8000. Los objetivos específicos que plantea, son los siguientes: 1) caracterizar, a nivel socio familiar, la población laboral para identificar áreas específicas de intervención de trabajo social empresarial; 2) caracterizar, a nivel socio-laboral, la empresa para identificar áreas específicas de aplicación de la norma SA-8000 y de intervención de trabajo social empresarial; 3) analizar los estándares sociales y laborales que atiende la norma SA-8000 y su relación con las condiciones sociolaborales imperantes en la empresa; 4) formular una estrategia de intervención, desde el trabajo social empresarial, orientada a promover la calidad de vida laboral acorde con los fundamentos de la norma SA-8000.

La metodología de la investigación es de tipo mixta, ya que aplica el enfoque cualitativo para describir los elementos que conforman parte del objeto de estudio, por lo que exploraron la realidad de la empresa tanto a nivel familiar, laboral como empresarial, utilizando la técnica de entrevista. Para el enfoque cuantitativo, buscaron verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos, aplicando cuestionarios y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad.

Los resultados se obtuvieron a partir de un método de recolección de tipo mixta, el cual establece como objetivo la elaboración de una estrategia de intervención de trabajo social empresarial que promueva la calidad de vida laboral del personal de la empresa. Para ello, se implementaron distintas estrategias a través de los modelos de intervención socioeducativo promocional, terapéutico y asistencial del trabajo social, para lograr una contribución en la solución de problemas que surgen en la vida cotidiana y en condiciones sociolaborales del personal de la empresa.

Entre las conclusiones manifiesta que entre la Norma SA-8000 y la calidad de vida laboral, existe una relación de complementariedad. La calidad de vida laboral plantea una concepción integral del recurso humano y sus necesidades, el cual trasciende la esfera laboral, lo que quiere decir que se consideren áreas individuales, sociales y familiares, lo que constituye un amplio espacio de intervención para el trabajo social empresarial. La caracterización sociofamiliar destaca que es una población adulta joven, en su mayoría masculina, ya que existe dentro de la empresa políticas de contratación y distribución del personal por sexo, y tipo de trabajo.

Las recomendaciones planteadas por la autora fueron dirigidas hacia el colegio de trabajadores sociales. Entre ellas, se encuentra la de promover encuentros, intercambios, seminarios, talleres o mesas redondas de profesionales que, su ejercicio profesional se desarrolle en el ámbito privado empresarial, para de esta manera intercambiar experiencias que fortalezcan la intervención profesional en este espacio. Otra recomendación hacia la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, dirigida a promover encuentros, intercambios, convivios, seminarios, talleres o mesas redondas de profesionales que, su ejercicio profesional se desarrolle en el ámbito privado o empresarial, para de esta manera intercambiar experiencias que fortalezcan la intervención profesional en este espacio, así como se sistematicen las funciones que se desarrollan y el abordaje de diferentes situaciones propias de ese medio.

La recomendación hacia la empresa Espejos El Mundo, es que se inicie una práctica de taller IV supervisada, que beneficie a la empresa y a su personal, y la última recomendación para los lectores/lectoras que desde sus ámbitos académicos y/o profesionales, estimulen o propicien el desarrollo del Trabajo social empresarial, como campo de acción con futuro profesional.

El siguiente trabajo es de Jiménez (2018) estudiante de la UCSG, el cual realiza una investigación como trabajo de titulación en Ecuador, denominado **“Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de trabajo social”** que plantea como objetivo general conocer las percepciones que tienen los empleadores, en torno a las funciones de trabajo social del sector industrial, con la finalidad de contribuir a la formación de nuevos perfiles profesionales para este ámbito de trabajo.

Esta investigación ha sido elaborada con un enfoque cualitativo, y desde una mirada de teorías administrativas, tales como teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, teoría de los dos factores motivación – higiene de Frederick Herzberg y la teoría de las necesidades de Manfred Max-Neef; con el propósito de relacionar a la profesión al campo administrativo y comprender las necesidades que tiene una organización laboral en el subsistema de recursos humanos.

Por medio de la opinión de la autora, la información obtenida de las entrevistas realizadas y del grupo focal, se logra conocer las percepciones que tienen los participantes sobre los roles del profesional de trabajo social. Se indaga sobre la forma de pensar que tienen los empleadores sobre la profesión, las razones que motivan la contratación de trabajadores sociales en las industrias, sobre las competencias y funciones que deben tener los desarrollar.

Se considera esta investigación relevante, con gran aporte para el presente estudio; ya que el conocer las percepciones sobre los trabajadores sociales en el ámbito laboral, se ha llegado a la conclusión de que estos profesionales son indispensables en el ámbito empresarial. Los empleadores tienen una concepción del trabajo social como sinónimo de ayuda, que atienden los problemas de los trabajadores. La influencia de estos profesionales en el ambiente laboral es positiva, en la medida que se convierta en el canal de comunicación entre el trabajador y la organización. Los motivos que tienen para contratar un profesional de trabajo social obedecen más por un cumplimiento legal, para evitar sanciones que representen un gasto económico para la organización.

Por medio de esta investigación se llega a la conclusión que los profesionales de trabajo social, en este campo de intervención, son trascendentes e importantes por los roles que cumplen dentro de la organización. La implementación de planes,

programas y proyectos en beneficio del personal es vital, por lo que tienen una alta demanda laboral. El Código de Trabajo indica que si son 100 empleados corresponde a un profesional de la rama, y que va en aumento el número de profesionales por cada 300 empleados más. (Código del Trabajo, 2008)

Así mismo, otro estudio realizado en Ecuador, pertenece a Samaniego (2014) cuyo proyecto de investigación sobre **“La intervención del trabajador social en el fortalecimiento de las condiciones laborales del talento humano de la federación deportiva de Loja en el marco constitucional de derechos y justicia que propicie el buen vivir, periodo enero-abril 2014”** tienen como objetivo general propiciar el buen vivir del talento humano de la Federación Deportiva de Loja.

Esta investigación se realiza bajo lo que demanda el marco constitucional de derechos y justicia, donde se establece remuneraciones justas, ambientes de trabajo óptimos para el buen desempeño de sus labores, igualdad y equidad. Plantea como objetivos específicos: 1) identificar la problemática laboral que afecta al talento humano de Federación Deportiva de Loja; 2) detectar el tipo de relación interpersonal del área administrativa y técnica; 3) determinar el grado de conocimiento sobre derechos laborales; y, 4) desarrollar un plan de intervención para el área administrativa y técnica que permita potenciar al ser humano y logre mejores relaciones interpersonales y condiciones laborales desde la perspectiva del trabajo social.

El trabajo plantea un diseño metodológico bajo un enfoque mixto, aplicando el método deductivo e inductivo en la parte cuantitativa y el uso de la técnica de la encuesta. Y para el enfoque cualitativo plantea el método analítico e histórico, que determina el uso de la técnica de entrevista.

Los resultados de la investigación reflejan la falta de un orgánico funcional, la ausencia de relaciones interpersonales, el desconocimiento de los derechos laborales, deficiencia en la atención oportuna de las condiciones, carencia de planes de intervención que permitan superar las diferentes problemáticas sociales.

En las conclusiones del autor, se indica que la falta de planes de intervención social a través del accionar de un trabajador social perjudica la posibilidad de mejorar las relaciones interpersonales y las condiciones laborales. Así mismo, el autor logra

elaborar un plan estratégico de capacitación desde la perspectiva del trabajo social, con el objetivo de fortalecer las condiciones laborales del talento humano de la Federación Deportiva de Loja.

Por otro lado, las recomendaciones del estudio se encuentran dirigidas hacia los directivos y al área de talento humano, señalando que es necesario la capacitación oportuna sobre los derechos y obligaciones del trabajador y del empleador, para que se elabore un orgánico funcional como el eje principal en la estructura interna de este organismo deportivo.

Esta instancia debe promover el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el talento humano y directivos a través de organismos o profesionales especializados en la materia. Así mismo, se desarrolle un plan de intervención para el sector administrativo y técnico que permita potenciar al ser humano y lograr mejores relaciones interpersonales y condiciones laborales, donde se incluya una capacitación dirigida a la prevención de riesgos laborales, derechos y deberes de los trabajadores y empleadores establecidos en el Código de Trabajo y la LOSEP, y en general actividades que fomente la integración, la participación organizada y el desarrollo de las potencialidades del talento humano de la Federación Deportiva de Loja.

También hacemos referencia al trabajo de Soria (2018) en su estudio determinado como **“Trabajo social y gestión del talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato”**, realizado en Ecuador, el cual plantea como objetivo general analizar la intervención de trabajo social en la gestión de talento humano, en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Tungurahua. Los objetivos específicos planteados son los siguientes: 1) identificar la intervención de trabajo social en los procesos relacionadas con la gestión de talento humano; 2) reconocer las fortalezas y debilidades en el proceso de intervención del trabajo social en la gestión de talento humano; 3) proponer la acción de intervención de trabajo social que permita elevar la calidad de los procesos relacionados con la gestión de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Ambato.

Para el estudio, se utilizó la metodología de tipo mixta, el cual determina para el enfoque de carácter cuantitativo el uso de la técnica de la encuesta y para el enfoque cualitativo el uso de la técnica de la entrevista.

Los resultados del estudio señalan que, en Ecuador, el clima laboral es un fenómeno colectivo, y es el resultado de las relaciones que tienen las personas con la organización, aunque, se lo admite en general como el conjunto de percepciones que la gente tiene del empleo y todos los que laboramos atribuimos significados a partir de los cuales tomamos decisiones. Todas las organizaciones tienen propósitos estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, como son: estructura organizacional, conducta de los grupos e individuos, la interacción de estos componentes produce patrones de relación varias y específicas lo que puede influir en el desempeño laboral lo cual es considerado como clima laboral.

Como conclusión se identificó que en la organización el proceso de selección de personal es realizado netamente por el departamento de talento humano, sin tomar en cuenta el criterio del profesional en trabajo social. Por lo tanto, el autor recomienda desarrollar un modelo de gestión que sirva para orientar al profesional en trabajo social sobre las actividades a realizar en el área de talento humano. Así, como potenciar todas las fortalezas y oportunidades que se obtenga con su aplicación. Otra, que el área de trabajo social forme parte del equipo que realiza el diseño e implementación de cargos laborales, así como también en la selección de personal, realizar entrevistas, que permitan entender la realidad del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

En la investigación de la autora Benavides (2016) titulada “**Experiencias de intervención de casos sociales en el área laboral de la empresa A.R.S del Ecuador**”, plantea como objetivo principal la reconstrucción del proceso de intervención del trabajo social de casos, para identificar experiencias personales e institucionales positivas y/o negativas y plantear alternativas de gestión en el quehacer profesional. Para ello, plantea como objetivos específicos: 1) recapitular la intervención de trabajo social de casos en la empresa A.R.S del Ecuador, 2) reflexionar sobre el quehacer profesional de trabajo social en la empresa A.R.S del Ecuador, 3) dar a conocer el método de caso a través de las técnicas e instrumentos

utilizados por el trabajador social, en donde se destaca que el uso de esta metodología contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. Para el efecto, se representó con códigos los casos sociales realizados, lo que pretenden mantener la confidencialidad respectiva.

Esta autora aplicó el proceso metodológico de trabajo social de caso, que determina la consecución de fases detalladas como la investigación o estudio, diagnóstico social o interpretación, plan social, tratamiento social, y evaluación. Obteniendo como resultado la experiencia de participación durante la intervención en los casos sociales dentro de la empresa proporciona una serie de aprendizajes que permiten al practicante tener un mayor conocimiento del impacto de su intervención.

Se obtiene además las siguientes conclusiones: la primera es que se debe implementar técnicas e instrumentos propios del trabajo social, que faciliten la intervención en casos sociales para lograr que la labor sea efectiva. El profesional debe destacarse en la creación de un ambiente laboral de respeto y consideración; donde la confianza mutua permitiera la consecución de los objetivos planteados en la intervención de casos sociales. El apoyo gerencial es primordial en la construcción de un perfil de trabajo social que complemente la labor interdisciplinaria en la empresa.

La investigación también contribuye a indagar cuáles son los conocimientos que, permiten al profesional en trabajo social, acceder a un mayor aprendizaje sobre el impacto de su intervención, al manejo de la metodología aplicada en los casos sociales y a la utilidad de técnicas e instrumentos necesarios en dicha práctica.

Por su lado, Rodríguez (2015) en Ecuador, realiza una tesis para obtener su título de magister en recursos humanos, titulada **Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social**, con el objetivo general de indagar sobre el clima laboral y la cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social, para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos.

Este trabajo plantea como objetivos específicos los siguientes: 1) realizar una aproximación a la evolución del concepto clima laboral y cultura organizacional; 2) analizar el marco normativo vigente que rige al sector público, relativo a la administración de talento humano; 3) investigar la situación del clima laboral en el

ministerio de desarrollo de coordinación social, mediante la observación, la aplicación de encuestas cuantificables y entrevistas a funcionarios públicos expertos; 4) diseñar una propuesta de mejora del clima laboral, teniendo en cuenta la cultura organizacional y procurando un impacto positivo para las y los servidores públicos base al análisis organizacional e investigación bibliográfica.

El estudio se fundamenta con la teoría básica de satisfacción laboral y las teorías contemporáneas de motivación. Fue diseñada bajo un enfoque mixto. Se utilizaron técnicas como la observación, que se la realizó por el lapso de un año, una ficha mensual en donde se registraron los eventos de talento humano, una entrevista estructurada, y una encuesta que contaba con elementos del clima laboral y cultura organizacional que fue aplicada a todo el personal.

La publicación confirma la intención de la propuesta, orientada a superar aspectos negativos identificados en la empresa y dar un giro hacia lo positivo. Así como aprovechar los puntos importantes como remuneración, cooperación, responsabilidad, identidad, relaciones interpersonales, comunicación y bajo nivel de conflictividad; todo esto para contribuir a mantener un clima laboral positivo.

Como conclusión indica que, el clima laboral en el ministerio de coordinación de desarrollo social es percibido de forma positivo por sus miembros, sin embargo, existen aspectos por fortalecer como son la implementación de una gestión organizacional por procesos, un diseño e implementación de un plan de beneficios y recompensas que retribuyan la excelencia en el desempeño de las actividades de los servidores. Y una de las recomendaciones más importantes es aprovechar que la institución se encuentra en formación para implementar procesos, y que la actual coyuntura política promueve el cambio, para la implementación de una gestión organizacional por procesos.

Salcedo (2016) realizó un estudio con el nombre de **Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli S.A.** realizada en Ecuador, establece como objetivo general diseñar una propuesta de modelo organizacional adecuado para la empresa camaronera Jemaredli S.A, que permita mejorar el desarrollo empresarial, y plantea cuatro objetivos específicos los cuales son: 1) investigar las estructuras organizacionales aplicadas a las empresas

camaroneras; 2) diseñar un organigrama para la empresa camaronera Jemaredli S.A.; 3) diseñar un manual de funciones acorde a las necesidades de la empresa camaronera Jemaredli S.A, para el mejoramiento del desarrollo organizacional; y, 4) establecer los principales beneficios y resultados esperados de la implementación de la estructura organizacional en la gestión productiva de la empresa.

El estudio cuenta con una metodología de tipo mixta. Para el enfoque cuantitativo utiliza como técnica la encuesta, y para el enfoque cualitativo aplica como técnica la entrevista. A partir de ello, se obtuvieron los resultados que determinaron en que una estructura organizacional influirá en un mejor clima organizacional para la empresa.

Sin embargo, se detectó que la distribución actual de las funciones del personal dentro de la empresa es regular. Además, se identificó barreras que influyen en el desarrollo organizacional de la empresa, con una inadecuada contratación del personal y un desinterés de los directivos para la mejora organizacional.

Respecto a la propuesta, establecieron el desarrollo de una visión y misión que permita lograr las metas que deben alcanzar los trabajadores de la organización. Además, establecen el diseño de un organigrama que permita transmitir una conexión comunicacional entre los departamentos administrativos, con el fin de eliminar los conflictos de comunicación. Y finalmente, el manual de funciones de la empresa que cumpla con el correcto flujo de los procesos tanto administrativos como de producción.

Por lo tanto, concluyeron que la empresa Camaronera JEMAREDLI S.A. requiere posicionar sus niveles de desarrollo y calidad por lo que necesita considerar al desarrollo organizacional como una fuente primordial para el direccionamiento, innovación y cambio, siendo este un proceso importante para su crecimiento.

Otra investigación que aporta a este estudio, es de la autora (Valencia T. M., 2018), en Ecuador, quien realiza su trabajo de maestría titulado **“Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito”**, cuyo objetivo principal es dar a conocer la realidad que afrontan las PYMES que comercializan productos y servicios para centros de datos en la ciudad de Quito;

en lo que se refiere al manejo interno de sus trabajadores, sus procesos de reclutamiento y selección del personal, la evaluación de sus competencias, así como la compensación que perciben estos trabajadores por parte de sus empleadores.

El estudio presenta una metodología de tipo cualitativa de corte descriptiva, debido a que busca especificar y describir las características de los procesos de talento humano en las PYMES. El enfoque del estudio es cualitativo, ya que aplica como técnica la entrevista el cual recopila información de la situación dentro de la organización, con un diseño transversal que determina la búsqueda y análisis del comportamiento de las variables una sola vez en el tiempo.

Entre los resultados, hallaron que el sistema aplicado en la gestión de talento humano de las empresas es en su mayoría es informal y que en otros casos no existe, de acuerdo a lo que expresan los gerentes y el personal administrativo.

Esta autora, a partir del análisis de los resultados de las encuestas, afirma que los datos recolectados indican que la gestión de talento humano se encuentra relegada a un segundo plano dentro de la mayoría de las empresas encuestadas. Por lo tanto, existen errores por no contar con mecanismos ni parámetros definidos para la gestión del personal. Por ello, propone la formulación de una guía para lograr que la organización supere estos inconvenientes y mejore su labor.

En las conclusiones, la autora plantea que en las empresas analizadas no se encontró constituido un departamento encargado del talento humano, derivando las funciones que le confieren a ésta a departamentos administrativos o la gerencia general. Al carecer de este departamento, se observaron varios problemas en temas administrativos y de gestión propios del área, como la inexistencia de procesos de reclutamiento y selección de personal, procesos evaluación del desempeño, procesos de incentivos y remuneraciones, así como procesos de bienestar de los trabajadores.

El trabajo de Florencia (2016) realizado en Ecuador con el nombre de “**Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral del IESS de Babahoyo**” plantea como objetivo general diseñar un modelo de gestión de talento humano que mejore el desempeño laboral de los empleados en la Dirección Provincial IESS de Babahoyo. Para lograrlo, define como objetivos específicos los siguientes: 1) fundamentar teóricamente los conceptos necesarios en los que respecta a modelos

de gestión del talento humano y el desempeño laboral; 2) elaborar un modelo de gestión del talento humano que permita evaluar el desempeño laboral de los funcionarios de la dirección provincial IESS de Babahoyo; 3) validar la propuesta por medio de expertos.

En base a ello, la autora plantea un marco teórico donde fundamenta el uso de la teoría de las relaciones humanas. Establece como metodología, la investigación tipo mixta. Para la parte cuantitativa, utiliza el método inductivo-deductivo y el uso de la técnica de la encuesta. Mientras que, para la parte cualitativa, plantea el uso de la abstracción científica y la técnica de la entrevista.

El trabajo de investigación logra ejecutar mediante la opinión de expertos en el tema sobre modelo de gestión de talento humano, la forma de mejorar el desempeño laboral, utilizando la técnica referida como análisis de la síntesis, lo que permitió a la autora la elaboración de gráficos y cuadros estadísticos y así realizar una interpretación adecuada de los datos, y la validación de la propuesta a ejecutarse.

En base a lo anterior, los resultados señalaron que en la empresa no hay una correcta función y comunicación entre las líneas departamentales de la estructura organizacional, debido a que las funciones asignadas no están alineadas al perfil del profesional el cual refleja ineficiencia en la gestión de las personas para la ejecución de sus actividades, por esa razón el investigador establece como propuesta, estrategias para evaluar el desempeño del profesional.

El estudio de Martínez & Pérez (2013) titulado “**Diseño de la estructura organizacional y funcional de la empresa Distapiz Cía. Ltda.**” realizado en Ecuador, cuyo objetivo general es diseñar una estructura organizacional y funcional para la empresa Distapiz Cía. Ltda., para mejorar su posicionamiento dentro del mercado durante el periodo 2013-2014. Pretende lograr su cometido a través de los objetivos específicos: 1) analizar la situación actual de la empresa respecto a la estructura organizacional, funcional y el posicionamiento en el mercado; 2) diseñar una estructura organizacional ajustada a las necesidades actuales de la empresa; y por último 3) desarrollar una estructura funcional para cada cargo al interior de la empresa. Por lo tanto, el problema es que la empresa no cuenta con una estructura organizacional y funcional adecuada, cuya ausencia afecta al posicionamiento de la

empresa en el mercado, pues, sólo cuenta con una estructura básica e informal. Por esa razón, se acude a los fundamentos sobre los tipos de estructuras organizacionales de Mintzberg, lo mismos que son siete, determinados como: lineal, funcional, adhocrático, líneo-funcional, divisional, matricial y colegial.

La metodología del estudio presenta una investigación cuantitativa, de tipo explicativa, en la que utilizan como técnica la encuesta, debido a que buscan cuantificar y medir los datos entre las variables sobre el fenómeno que se estudia. El método aplicado fue el inductivo, el mismo que permite observar hechos relevantes al momento de recopilar información, interpretar, comprobar y analizar las causas del fenómeno de estudio.

Respecto a lo anterior, los resultados identificaron que dentro de la empresa existe una falta de claridad en las funciones y responsabilidades que los empleados tienen a su cargo, por lo que, al no estar especificadas, afectaría a la productividad de los empleados y de la empresa. Además, indicaron que los empleados rara vez están conformes con la actual estructura orgánica. Para el análisis de los resultados se utilizó como fundamento la teoría de la administración.

En las conclusiones, menciona que es importante modificar la estructura organizacional y funcional de la empresa, debido a que esto permite mejorar su posicionamiento en el mercado. Además, de que la estructura funcional permitiría que cada empleado se concentre en su trabajo y no en tareas secundarias, lo cual produce más eficiencia, eficacia y un mejor desempeño de sus actividades. Por eso, la importancia de implementar una estructura funcional que permita conocer, de forma clara, las responsabilidades y los procedimientos que permitan un buen funcionamiento de la empresa. Así mismo, recomiendan realizar un análisis de la situación de la empresa en el mercado para así realizar un plan de marketing y ventas.

La investigación de Castillo (2019) como trabajo de titulación denominado **“Vulneración de los derechos laborales a los miembros del sindicato de obreros municipales de Loja; en el GAD municipal”**, realizada en Ecuador, plantea como objetivo general crear un centro de mediación y resolución de conflictos laborales, como una institución anexa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Entre los objetivos específicos indican lo siguiente: 1) disminuir el índice de vulneración de derechos laborales y sus consecuencias psicosociales; 2) socializar y capacitar

acerca de derechos laborales y las normativas legales que regulan las relaciones obrero-empleador; 3) realizar actividades encaminadas a fomentar el empoderamiento de las y los obreros sindicalizados, para que ellos hagan respetar sus derechos laborales.

La investigación contó con la participación de 120 afiliados del Sindicato de Obreros Municipales de Loja, con edades comprendidas entre 18 a 60 años. La metodología del estudio es de tipo mixta, ya que presenta dos enfoques. Para el enfoque cuantitativo se utilizó el método inductivo-deductivo, junto con la técnica de la encuesta, Para el enfoque cualitativo se utilizó el método analítico, descriptivo, junto con la técnica de la entrevista, la misma que fue desarrollada con preguntas abiertas y cerradas para abordar los elementos de mayor relevancia.

El estudio reflejó como resultado que, al interior del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, se dieron varias vulneraciones a los derechos laborales. En ese aspecto, las principales vulneraciones identificadas fueron: privación de sus vacaciones, trabajo de fines de semana y feriados sin proporcionarles la remuneración conforme a las normativas legales vigentes, la falta de equipo de protección personal necesario para trabajar. Además, de cambios de lugares de trabajo y actividades, lo que ocasiona graves afectaciones a nivel personal y familiar de los obreros, sin olvidar mencionar las afectaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. El estudio utilizó como fundamento la teoría XY de Douglas McGregor.

El estudio concluye en que, efectivamente, existe vulneración de los derechos laborales con mayor severidad en los trabajadores obreros sindicalizados de esta organización. Con este resultado, se puede inferir que existe insatisfacción laboral y que se carece de un plan o programa encaminado a generar la motivación adecuada para el éxito laboral.

Como recomendación, la autora plantea realizar un proceso de motivación a este personal. Proceso que busque fomentar el bienestar, a través de la participación activa de este grupo, lo que es importante para que puedan conocer y ejercitar sus derechos laborales. Otra recomendación es la creación de una plaza laboral

destinada a un profesional del trabajo social, con la finalidad de que gestione recursos y brinde herramientas metodológicas para orientar y asesorar en derechos laborales.

La siguiente investigación se titula **“Análisis de la estructura organizacional de las empresas familiares de la ciudad de Guayaquil”** (Chiriboga Coello, 2019) estudio realizado en Ecuador, que plantea como objetivo general analizar la estructura organizacional de las empresas familiares de la ciudad de Guayaquil, para conocer sus características en función a la optimización de sus particularidades en el desarrollo de los negocios. Plantea como objetivos específicos lo siguiente: 1) sistematizar el marco teórico sobre las definiciones, antecedentes y teorías relacionadas con las empresas familiares que contribuyan a la estructura organizacional; 2) aplicar una investigación cuantitativa, a través de un análisis exploratorio-descriptivo, para identificar las estructuras organizacionales de la empresa familiar; 3) recopilar información de las características comunes de una empresa familiar a través de la aplicación de un cuestionario y de herramientas estadísticas para verificar la incidencia en el desarrollo empresarial. El estudio se fundamenta en la Teoría Organizacional de Gareth Jones, la Teoría de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy y la Teoría de las Relaciones Humanas de Chiavenato.

Para su cometido, este estudio cuantitativo de tipo no experimental y de carácter transversal, utilizó la técnica del cuestionario, dirigida a 17 trabajadores de 3 empresas familiares, con diferentes actividades económicas. Donde se obtuvo como resultado que existían similitudes en la estructura definida como estilo del liderazgo paternalista, y que, en ciertas ocasiones el estilo era el autocrático. También reflejó que los departamentos o áreas no estaban completamente definidos, que la comunicación que se maneja es abierta, y que un aspecto que las fortalece como organización es el crecimiento productivo a través de la planeación a largo plazo.

En este sentido, uno de los problemas de las empresas familiares es respecto a dichos familiares que se encuentran laborando en la organización. Sobre todo, dentro del área de recursos humanos, que es una de las áreas más sensibles dentro de cualquier empresa, la misma que podría verse afectada en el rendimiento productivo, por situaciones personales que son llevadas al ámbito laboral.

En las conclusiones, se menciona que las empresas familiares tienen un sistema administrativo que funciona de manera distinta entre ellas. Presentando una

estructura de tipo funcional muy básica, debido al bajo tamaño de empleados con un tipo de liderazgo autocrático/transaccional, ya que el líder de la organización es el fundador-padre de familia. Evidenciando que las empresas familiares no están preparadas para afrontar el traspaso generacional de la dirección, convirtiéndose en una amenaza para su permanencia y continuidad en el tiempo.

1.4 Preguntas de investigación

¿Cuáles son las estructuras organizacionales de las empresas del sector bebidas y qué tipo de intervención socio-laboral requieren de parte de los trabajadores sociales, en la ciudad de Guayaquil?

Sub Preguntas

1. ¿Cuáles son las estructuras organizacionales que implementan las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Cuál es tipo de intervención socio-laboral que realizan las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil?
3. ¿Cuál es la relación entre las estructuras organizacionales y la intervención socio-laboral de las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Caracterizar la intervención socio-laboral que realizan los y las trabajadores(as) sociales, con el fin de compararla con las estructuras organizacionales de empresas del sector manufactura del área de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Conocer las estructuras organizacionales que implementan las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.
2. Identificar el tipo de intervención socio-laboral que realizan las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.

3. Comprender la relación entre las estructuras organizacionales y la intervención socio-laboral de las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.

1.6 Justificación

Este trabajo académico contribuye a un vacío de conocimientos en el área del trabajo social laboral. Por lo que a nivel profesional será una investigación que permita una mayor comprensión de la intervención social se requiere de la profesión en las grandes empresas.

Es importante rescatar que la obligación legal de las empresas, de cumplir con lo señalado en el Código de Trabajo ecuatoriano, art. 42 numeral 24, que indica que por cada 100 empleados se debe cumplir con la contratación de un profesional titulado en materia de trabajo social, es una ventaja laboral frente a otras profesiones. Sin embargo, existe una creciente desvalorización de la actividad profesional al no ser vista por algunos empleadores como estratégica para la empresa, lo que ha puesto en controversia la continuidad de este articulado legal. Razón por la cual, investigar sobre la intervención profesional en las empresas es de vital importancia.

En la actual coyuntura sociopolítica y económica, muchas empresas cumplen con esta obligación legal para evitar sanciones. Pero, podrían justificar el no hacerlo debido a la desvalorización profesional. A esto, se suma una posible disminución en la contratación de profesionales para el año 2021, si se considera que la tasa de desempleo a nivel nacional al mes de septiembre 2020 aumentó un 6.6% más que en los años anteriores. Así tenemos que el año 2019 la tasa fue del 4.6%, la del año 2018 se situó en un 4.4% y la de año 2017 en un 4.6% de desempleo. (INEC, 2020; INEC, 2019; INEC, 2018; INEC, 2017).

Por eso, a nivel profesional, también es importante rescatar las prácticas laborales de los profesionales de trabajo social en este ámbito, para hacer una introspección que genere reflexión teórica, metodológica y técnica-operativa. La misma que permita incrementar competencias profesionales para enfrentar los retos del mundo empresarial e industrial de mejor manera. Para poder contribuir de forma estratégica y mejorar la percepción laboral que tienen otras profesionales del trabajo social.

Más adelante, compartir este trabajo con estudiantes y colegas que ya están en el ejercicio laboral, dentro del ámbito de las empresas e industrias, permitirá hacer esa reflexión del quehacer profesional para ir sentando la necesidad de la discusión académica-profesional.

A nivel académico, es importante este trabajo porque permite abrir caminos investigativos en el ámbito laboral, que es una de las áreas de mayor empleabilidad en la región y localidad. La academia debe y tiene que brindar respuestas formativas e investigativas para contribuir de forma estratégica al sector empresarial e industrial. Lo que es vital para sustentar su permanencia universitaria, pues de hacerlo, brinda mayores y mejores argumentos a sus estudios de pertinencia y empleabilidad.

A nivel social, la profesión requiere de este tipo de investigaciones que la ubiquen como generadora de conocimientos, que luego son puestos en práctica y que son retroalimentados de forma continua por la práctica investigativa. Lo que genera una mirada distinta de otras profesiones. A nivel social, esto la valoriza de forma diferente. Es necesario que social exista oportunidades de cambiar la percepción social para ir, poco a poco, cambiando esta mirada de desvalorización de la actividad profesional.

Este cambio, permitiría que la profesión tenga un mejor impacto de su accionar en la sociedad. Y que cumpla con sus finalidades declaradas de justicia y equidad social. Y de generar transformaciones en el conjunto de la sociedad.

CAPÍTULO II

Referentes Teóricos – Conceptual – Normativo Estratégico

2.1 Referentes teóricos

2.1.1 Teoría General de los Sistemas

La teoría se originó a partir de los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicado entre los años 1950 y 1968. La Teoría General de los Sistemas proporciona principios y modelos generales para todas las ciencias involucradas, de tal forma que los descubrimientos efectuados por cada ciencia pudieran ser utilizados por los demás. (Velásquez, 2000).

No solo se parecen aspectos y puntos de vista generales en diferentes ciencias, con frecuencia se hallan leyes formalmente idénticas o isomorfas en diferentes campos. En muchos casos, leyes isomorfas valen para determinadas clases o subclases de sistemas, sin importar la naturaleza de las entidades envueltas. Parece que existen leyes generales de sistemas aplicables a cualquier sistema de determinado tipo, sin importar las propiedades particulares del sistema ni de los elementos participantes. Por lo tanto, indica que esta teoría es una ciencia general de la totalidad, como una disciplina lógico-matemática, puramente formal en si misma pero aplicable a las varias ciencias empíricas (Bertalanffy, 1968, pág. 37). De la misma forma, “las partes constituyen el todo sin llegar a constituirlo, dependiendo al mismo tiempo de él, como parte de su estructura y funcionamiento” (Bertalanffy, 1968, pág. 115).

Bertalanffy (1968) señaló que la Teoría General de los Sistemas busca formular principios válidos para sistemas en general (antes llamados objetos), sea cual fuere la naturaleza de sus componentes y las fuerzas interactivas o de organización presentes en ellas. Con base a ello, se dan a conocer los principales objetivos de la teoría:

- Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias, naturales y sociales.
- Tal integración parece girar en torno a una teoría general de los sistemas.

- Tal teoría podría ser un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia.
- Al elaborar principios unificadores que corren verticalmente por el universo de las ciencias, esta teoría nos acerca a la meta de la unidad de la ciencia.
- Esto puede conducir a una integración, que hace mucha falta, en la instrucción científica.

En esa misma línea, Bertalanffy (1968) planteó desde el enfoque sistémico la manera de comprender globalmente la estructura y el funcionamiento de los sistemas naturales y sociales. A partir de ello, señala que el enfoque sistémico es una metodología que permite ensamblar y organizar los conocimientos para una mayor eficacia en la acción; engloba la totalidad de los elementos del sistema, sus interacciones y sus interdependencias, por el cual define al sistema como un conjunto de elementos en interacción dinámica, organizados jerárquicamente en función de un fin (pág. 119).

En ese aspecto, la teoría general de los sistemas busca identificar las características comunes a muchas clases diferentes de sistemas y destaca los aspectos fundamentales:

- Estructura: ser
- Función: actuar
- Evolución: llegar a ser

El sistema

La teoría general de los sistemas, en sentido estricto, se ocupa de la idea de sistema, de sus propiedades y de su clasificación, ya que describe a un sistema como aquello que puede ser interno o externo. No obstante, la descripción interna de los sistemas nos remite al concepto de estructura. Otra característica esencial de los sistemas es que todo sistema es una organización y una forma muy importante de organización es la auto organización.

Propiedades de los sistemas generales

Las propiedades formales de los sistemas son: el crecimiento, la competencia, la totalidad, la sumatividad, la segregación, la mecanización, la centralización, el orden jerárquico y la diversidad. Además, otras propiedades de los sistemas son la estabilidad, la adaptación y la finalidad. En relación con el concepto de finalidad están las ideas de homeostasis, retroalimentación, equifinalidad e intencionalidad (Cazau, 2002).

Clasificación de los sistemas generales

Los sistemas se clasifican en sistemas cerrados y sistemas abiertos, debido a que unos como otros poseen un estado. No obstante, los sistemas cerrados llegan a un estado de equilibrio, mientras que los sistemas abiertos llegan a un estado uniforme (Cazau, 2002).

Sistemas cerrados: son aquellos que no tienen intercambio de materia y energía con el entorno, poco presentes en la naturaleza. En un sistema cerrado, debido a que, en cierta magnitud, la entropía, debe aumentar hasta el máximo, y el proceso acabará por detenerse en un estado de equilibrio (Bertalanffy, 1976).

Sistemas abiertos: todo organismo viviente es ante todo un sistema abierto, por el que se mantiene en continua incorporación y eliminación de materia, constituyendo y demoliendo componentes, sin alcanzar, mientras la vida dure, un estado de equilibrio químico y termodinámico, sino manteniéndose en un estado llamado uniforme que difiere de aquél (Bertalanffy, 1976).

Características de los sistemas

Las características fundamentales de un sistema se refieren a los procesos funcionales, entre los que conviene destacar los de retroalimentación, entropía, homeóstasis y umbrales (Flóres & Thomas, 1993).

Retroalimentación: Todo sistema cuya organización sea activa (sistema abierto), es un sistema en el que a su interior se dan procesos antagónicos y /o de ajuste en un continuo (funcionamiento).

Entropía: Tiene su origen en las contradicciones internas y externas del sistema y tiende a descomponerlo en sus elementos constitutivo para desorganizarlo;

es la anti -organización.

Homeostasis: Es el conjunto de procesos de autorregulación que conduce a la constancia del medio interno, independientemente del entorno y dentro de los límites permisibles para garantizar la supervivencia.

Umbrales: Se conoce como el punto donde cambian las características internas del sistema, bien sea en las interrelaciones (estructura u organización), como en las interacciones y sus implicaciones (funcionamiento), modificando por lo tanto su sentido evolutivo.

Sin embargo, Chiavenato (2019) señala que las características de la teoría general de los sistemas se fundamentan en tres premisas:

- a) *Los sistemas existen dentro de sistemas.* Cada sistema está constituido por subsistemas y, al mismo tiempo, forma parte de un sistema mayor, o suprasistema. Cada subsistema puede ser detallado en sus subsistemas componentes, y así sucesivamente.
- b) *Los sistemas son abiertos:* Es una derivación de la premisa anterior. Cada sistema existe dentro de un medio ambiente constituido por otros sistemas. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso infinito de intercambio de energía e información con su ambiente
- c) *Las funciones de un sistema dependen de su estructura:* Cada sistema tiene un objetivo o finalidad que constituye su función en el intercambio con otros sistemas dentro del medio ambiente.

Principios estructurales

La estructura de un sistema no es estática, sino que es la primacía del cambio y se considera como la forma en que el movimiento real es transferido. Además, las estructuras sociales y naturales no son más que las interacciones (en tiempo y espacio) de los procesos en curso de cambio y desarrollo que ocurren a niveles diferentes (Florez & Thomas, 1993).

En un sistema, la estructura está definida por elementos identificables materialmente:

- a) Límite: aquel que define las fronteras del sistema y lo separa del mundo exterior, la membrana de una célula, la frontera de un país, etc.
- b) Categorías de elementos: elementos dentro de una categoría, definidas en términos de relación, p.e., las moléculas de una célula, los habitantes de un país, etc.
- c) Almacenamiento: energía acumulada que necesita el sistema para funcionar (stocks de energía, información y materia).
- d) Red de comunicación: aquella que permite el intercambio de energía, materia e información entre los elementos constitutivos en los diversos procesos internos.

Principios y procesos funcionales

Son los procesos realizados en función del tiempo y que permiten la operatividad dentro del sistema, considerando los siguientes conceptos:

- a) *Flujos*: transferencia de energía, materia o información que circulan dentro del sistema y en relación con su entorno. Es un proceso constante, dinámico y presente a todos los niveles.
- b) *Compuertas (o llaves)*: forma de acelerar o retardar alguna parte del funcionamiento del sistema. Llamados también centros de decisión.
- c) *Discontinuidades*: Representados por los límites (tanto máximos como mínimos) permisibles para su funcionamiento. Conocidos como umbrales; en su mayoría no son predecibles. Dada la importancia del concepto, se dedica un capítulo especial a su tipología.
- d) *Feed-back*: circuitos de retroacción o retroalimentación, encargados de mantener al sistema con la energía necesaria para un funcionamiento estable.

2.1.2 Teoría General de la Administración. Enfoque Sistémico

Taylor, es considerado el fundador de la Teoría General de la Administración moderna, y provocó una verdadera revolución en el mundo industrial, ya que su

principal interés era eliminar el fantasma del desperdicio y las pérdidas, así como elevar los niveles de productividad mediante la aplicación de métodos y técnicas de la ingeniería industrial (Chiavenato, 2019, pág. 31).

Por lo tanto, la teoría general de la administración pasó por una fuerte y creciente ampliación de su enfoque, que comprendió desde el enfoque clásico (pasando por el humanista, neoclásico, estructuralista y behaviorista) hasta el enfoque sistémico. En su época, el enfoque clásico recibió la influencia de tres principios intelectuales dominantes en casi todas las ciencias al inicio del siglo XX, a saber: el reduccionismo, el pensamiento analítico y el mecanicismo (Chiavenato, 2019, pág. 231).

En ese aspecto, Velásquez (2000) señala que la teoría general de la administración ha tenido una evolución con el pasar de los años, desde el enfoque clásico, el enfoque de las relaciones humanas y el enfoque holístico. El enfoque clásico mediante la concepción de la organización formal y técnica buscó dar respuesta a los problemas de productividad y eficiencia organizacional. En este enfoque, es muy clara la contribución de la ingeniería y el supuesto de que la única motivación de los individuos en las organizaciones es la motivación económica.

No obstante, el enfoque holístico busca comprender la manera en que una entidad forma parte de un todo integrado, y está definida por sus relaciones y funcionamiento dentro de un sistema más amplio (Agujetas, 2020). Así mismo, desde el enfoque de la concepción de la organización de un sistema abierto, flexible, depende de los cambios del entorno y de la tecnología, y no solamente da respuesta a los problemas de productividad y eficiencia organizacional, sino a los problemas de eficacia organizacional. Este enfoque, percibe al hombre como un ser complejo, por el cual se le deben satisfacer necesidades psicológicas y trascendentales (Velásquez, 2000).

En base a lo anterior, la teoría general de los sistemas sustituyó los principios del enfoque clásico (reduccionismo, pensamiento analítico y mecanicismo) por los del enfoque sistémico (expansionismo, el pensamiento sintético, y la teleología). No obstante, el expansionismo señala que todo fenómeno es parte de un fenómeno mayor con una visión orientada hacia el todo; en cambio el pensamiento sintético: señala que el fenómeno que se desea explicar es visto como parte de un sistema

mayor y es explicado en términos del papel que desempeña en dicho sistema; finalmente la teleología: estudia los fines o propósitos y la atribución de un objetivo que determina procesos concretos, e Indica la causa de una condición necesaria para que se produzca el efecto (Escalona, 2020).

En efecto, la teoría general de los sistemas desde el enfoque sistémico, según Flóres & Thomas (1993) es una metodología que permite ensamblar y organizar los conocimientos para una mayor eficacia en la acción; engloba la totalidad de los elementos del sistema, sus interacciones y sus interdependencias (pág. 119). Con el “enfoque sistémico, la diferenciación de los espacios ocupados por los grupos sociales toma una dimensión dinámica, en la que se asocia la estructura y el funcionamiento y, por esa razón, el espacio aparece como un proceso producto del tiempo” (Flóres & Thomas, 1993, pág. 133).

El enfoque sistémico de la administración según Chiavenato (2019) lo señala como aquella que se encuentra dentro de la teoría general de los sistemas, demostrando isomorfismo de las ciencias, permitiendo la eliminación de sus fronteras y el llenado de los espacios blancos, se basa en la comprensión de la dependencia recíproca de todas las disciplinas y de las necesidades de su integración. Además, señala que el enfoque sistemático es una teoría general que cubre con amplitud todos los fenómenos organizacionales, siendo parte de la teoría general de las organizaciones y de la administración, una síntesis integradora de los conceptos clásicos, neoclásicos, estructuralistas y behavioristas.

Por lo tanto, Chiavenato (2019) señala que las organizaciones desde el enfoque sistémico sustituyeron a los principios universales clásicos y cartesianos en que se basaron las anteriores teorías administrativas, se tiene un nuevo enfoque y una nueva visión del futuro de las organizaciones, debido a que las tendencias organizacionales en el mundo moderno se caracterizan por:

- Cadenas de mando más cortas
- Menos unidades de mando
- Amplitudes de control más extensas
- Más participación y empowerment.
- El staff como consultor y no como ejecutor
- Énfasis en los equipos de trabajo.

- La organización como un sistema de unidades de negocios interdependientes.
- Infraestructura
- Ablandamiento de los controles externos sobre las personas.
- Foco en el negocio básico y esencial y eliminación de lo accesorio, lo superfluo o lo accidental.
- Consolidación de la economía del conocimiento.

Administración de los recursos humanos

La administración de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes (Chiavenato, 2009). En base a ello, se da a conocer seis procesos de la administración de recursos humanos que determina lo siguiente:

1. **Procesos para integrar personas:** son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.
2. **Procesos para organizar a las personas:** son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de estos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.
3. **Procesos para recompensar a las personas:** son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.
4. **Procesos para desarrollar a las personas:** son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el

aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

5. **Procesos para retener a las personas:** son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.
6. **Procesos para auditar a las personas:** son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

2.1.3 Teoría Neoclásica de la Administración

La teoría surge a partir del enfoque neoclásico de la administración por Peter Drucker y una actualización y revisión de teorías anteriores de Taylor, Fayol, entre otros. Por lo tanto, la presente teoría busca identificar las tareas del administrador y, después, destilar de ellas los principios fundamentales de la práctica de la administración (Chiavenato, 2019).

Características de la teoría neoclásica de la administración

Las principales características de la teoría neoclásica de la administración son las siguientes:

1. *Énfasis en la práctica de la administración:* se caracteriza por un fuerte énfasis en los aspectos prácticos de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados concretos y palpables, aunque no haya dejado de lado los conceptos teóricos.
2. *Reafirmación relativa de los postulados clásicos:* los neoclásicos retoman parte de los conceptos clásicos, redimensionándolos y reestructurándolos según el momento, dándoles una configuración más amplia y flexible.
3. *Énfasis en los principios generales de la administración:* los principios clásicos son ahora aplicados como criterios elásticos en busca de soluciones administrativas prácticas.

4. *Énfasis en los objetivos y en los resultados*: toda organización existe, no para sí misma, sino para alcanzar objetivos y producir resultados para la sociedad. Cada organización es dimensionada, estructurada, enfocada y evaluada en función de sus objetivos.
5. *Eclecticismo de la teoría neoclásica*: aunque se basen en la teoría clásica, los neoclásicos son eclécticos y absorben el contenido de otras teorías administrativas más recientes, además de otras ciencias, como la física, la psicología, la sociología, etcétera.
6. *La administración como técnica social*: la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de toda la organización para el alcance del objetivo común. El administrador posibilita que ella alcance sus objetivos con el mínimo de esfuerzos y recursos.
7. *Aspectos administrativos comunes a las organizaciones*: Drucker, el neoclásico más famoso, destaca tres aspectos comunes a todas las organizaciones:
 - a) *Objetivos*: las organizaciones son órganos sociales que buscan la realización de una tarea social. Su objetivo está fuera de ella y es una contribución para la sociedad. Los objetivos son juicios de valor en la satisfacción de las necesidades y deseos de la sociedad.
 - b) *Administración*: todas las organizaciones son diferentes en sus objetivos y propósitos, pero esencialmente semejantes en el área administrativa. Todas ellas exigen la reunión de recursos y personas que deben actuar en conjunto, y una determinada estructura y principios de administración adecuados a la lógica de la situación.
 - c) *Desempeño organizacional*: toda organización debe ser analizada bajo el punto de vista de la eficiencia y de la eficacia de manera simultánea. La eficiencia es la medida de uso de los recursos y es una relación técnica entre entradas y salidas, es decir, entre costos y beneficios, entre los recursos aplicados y el producto final: es la razón entre esfuerzo y resultado, entre gastos e ingresos, entre costo y beneficio, mientras que la eficacia es la medida del logro de resultados y se refiere a la capacidad de la empresa de satisfacer una necesidad de la sociedad por medio de la oferta de productos.

Principios de la teoría neoclásica de la organización

Según Chiavenato (2019) señala que la organización como función administrativa, consiste en un conjunto de puestos funcionales y jerárquicos orientados al objetivo económico de producir bienes o servicios, en base a ello se da a conocer los principios fundamentales de la organización formal:

1. *División del trabajo*: para ser eficiente, toda organización debe basarse en la división del trabajo, que no es otra cosa que la forma en la cual un proceso complejo se descompone en una serie de pequeñas tareas que lo constituyen.
2. *Especialización*: surge como una consecuencia del principio de la división del trabajo; cada órgano o cargo tiene funciones y tareas específicas y especializadas. En un sentido horizontal, la especialización de los órganos que componen la estructura organizacional conduce a la departamentalización.
3. *Jerarquía*: por efectos de la división del trabajo en un sentido vertical, la organización empresarial se desdobra en tres niveles jerárquicos que integran el aparato administrativo necesario para dirigir la organización en sus operaciones:
 - a) *Nivel institucional*: o estratégico, formado por los dirigentes y directores de la organización. Comprende a las direcciones de la organización.
 - b) *Nivel intermedio*: o táctico; es el nivel de medio campo, compuesto por los gerentes. Comprende a los departamentos subordinados a cada dirección.
 - c) *Nivel operacional*: integrado por los supervisores que administran la ejecución de las tareas y operaciones de la empresa. Comprende las secciones subordinadas a cada departamento.
4. La autoridad presenta tres características:
 - a) *La autoridad se ubica en los puestos de la organización y no en las personas*: el administrador tiene autoridad debido a la posición que ocupa y, asimismo, otros administradores en las mismas posiciones tienen la misma autoridad.
 - b) *La autoridad es aceptada por los subordinados*: estos aceptan la autoridad de los superiores porque creen que ellos tienen el derecho legítimo, transmitido por la organización, de dar órdenes y esperar su cumplimiento.

- c) *La autoridad fluye hacia abajo a través de la jerarquía verticalizada*: la autoridad fluye desde la cúpula a la base de la organización. Los puestos de la cúpula tienen más autoridad que los de la base.
5. *Responsabilidad*: es la otra cara de la moneda. Significa el deber de desempeñar la tarea o la actividad para la cual la persona fue designada. El grado de autoridad debe ser proporcional al grado de responsabilidad asumido por la persona. La responsabilidad proviene de la relación entre superior y subordinado y de que alguien tenga autoridad para exigir determinadas tareas de la persona.
6. *Delegación*: es el proceso de transferir autoridad y responsabilidad a posiciones inferiores en la jerarquía. Los gerentes son estimulados a delegar autoridad a los niveles más bajos para proporcionar un máximo de flexibilidad para satisfacer las necesidades del cliente y adaptarse al ambiente.
7. *Amplitud administrativa o extensión del mando*: derivada del principio de la distribución de autoridad y responsabilidad, surge la discusión de la amplitud administrativa (o extensión de mando o de control), que designa el número de subordinados que el administrador puede supervisar. Sin embargo, cuando la amplitud media es larga y tiene pocos niveles jerárquicos, produce una estructura organizacional plana y extendida horizontalmente.
8. *Centralización versus descentralización*: mientras que la teoría clásica defendía la organización lineal, caracterizada por el énfasis en la centralización de la autoridad, la administración científica abogaba por la organización funcional, caracterizada por la descentralización de la autoridad.

La organización

Según Chiavenato (2019) la palabra organización puede tener varios significados, por el cual se da a conocer la organización como una entidad social deliberadamente estructurada para alcanzar objetivos específicos. No obstante, la organización es una entidad social porque está constituida por personas y se dirige hacia los objetivos porque está diseñada para alcanzar resultados, como generar

utilidades. En base a ello, define a la organización desde dos aspectos, del cual lo determinan como organización formal y organización informal.

Organización formal: es la organización basada en la división de trabajo racional que especializa órganos y personas en determinadas actividades. Es la organización planeada o definida en el organigrama, sacramentada por la dirección y comunicada a todos a través de los manuales de la organización. Es la organización formalizada oficialmente.

Organización informal: es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal, y a partir de las relaciones humanas entre quienes ocupan los puestos. Se forma a partir de las relaciones de amistad (o antagonismos) y del surgimiento de grupos informales que no figuran en el organigrama ni en ningún otro documento formal.

Alcance organizacional

La organización puede ser estructurada en tres niveles diferentes:

- *Organización a nivel global:* abarca a la empresa como un todo. Consiste en el diseño o estructura organizacional de la empresa,
- *Organización a nivel departamental:* es la organización que abarca cada área o departamento. Consiste en el diseño departamental o departamentalización. Más adelante estudiaremos los tipos de departamentalización.
- *Organización a nivel de las tareas y operaciones:* es la organización del trabajo que se concentra en cada tarea, actividad u operación. Consiste en el diseño de puestos o tareas que se realiza a través de la descripción y análisis de puestos.

Tabla 6.
Los tres niveles de organización

| Alcance | Tipo de diseño | Contenido | Resultante |
|---------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Nivel institucional | Diseño organizacional | La empresa como un todo | Tipos de organización |
| Nivel intermedio | Diseño departamental | Cada departamento aislado | Tipos de departamentalización |
| Nivel operacional | Diseño de puestos y tareas | Cada tarea u operación | Análisis y descripción de puestos |

Nota: información tomada de (Chiavenato, 2019)

Dirección

La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y de los liderazgos. Las personas deben ser aplicadas en sus puestos y funciones, capacitadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que de ellas se esperan. La función de la dirección se relaciona directamente con la forma en la que debe alcanzarse el objetivo u objetivos a través de la actividad de las personas que componen la organización (Chiavenato, 2019).

Alcance de la dirección

Según Chiavenato (2019) es aquello que interpreta los planes y da todas las instrucciones sobre cómo ejecutarlos para el logro de los objetivos. Además, los directores dirigen a los gerentes, los gerentes dirigen a los supervisores y los supervisores dirigen a los empleados u obreros. Respecto a ello, la dirección puede darse en tres niveles:

- *Dirección a nivel global:* abarca a la organización como un todo. Es la dirección propiamente dicha. Cabe al presidente de la empresa y a cada director en su área respectiva. Corresponde al nivel estratégico de la organización.
- *Dirección a nivel departamental:* abarca a cada departamento o unidad de la organización. Es la gerencia que comprende al personal de medio campo, esto es, de la parte media del organigrama. Corresponde al nivel táctico de la organización.
- *Dirección a nivel operacional:* abarca a cada grupo de personas o tareas. Es la supervisión que involucra al personal de la base del organigrama, corresponde al nivel operacional de la organización.

Tabla 7.

Los tres niveles de dirección

| Niveles de la organización | Niveles de dirección | Puestos involucrados | Alcance |
|----------------------------|----------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Institucional | Dirección | Directores y altos ejecutivos | La empresa o áreas de la empresa |

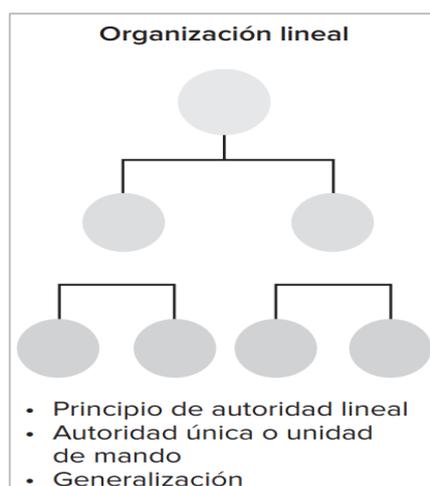
| | | | |
|-------------|-------------|------------------------------------|--|
| Intermedio | Gerencia | Gerentes y personal de medio campo | Cada departamento o unidad de la empresa |
| Operacional | Supervisión | Supervisores y encargados | Cada grupo de personas o tareas |

Nota: información tomada de (Chiavenato, 2019)

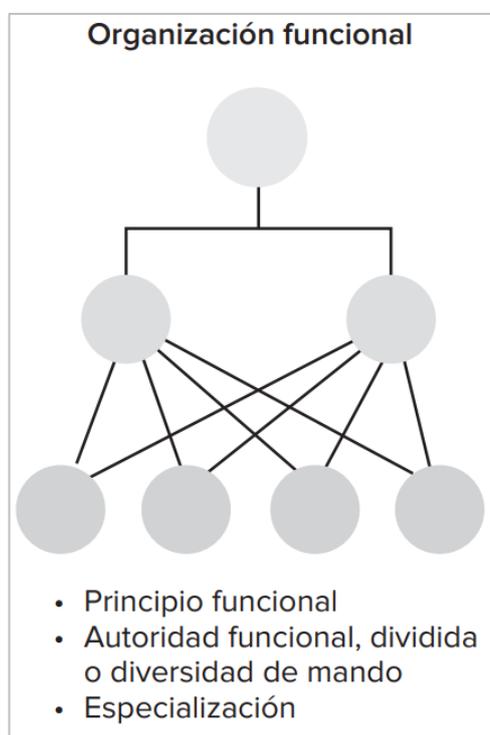
Tipos o modelos de organización

Chiavenato (2019) señala que la teoría neoclásica hace énfasis a la estructura organizacional y a las capas jerárquicas o niveles funcionales establecidos por el organigrama, ya que definen los niveles, el grado de autoridad y de flujo de las órdenes e instrucciones. No obstante, la organización formal comprende la estructura organizacional, directrices, normas y reglamentos de la organización, rutinas y procedimientos, en fin, todos los aspectos que expresan cómo se pretende que sean las relaciones entre órganos, puestos y sus ocupantes para que los objetivos sean alcanzados, y se mantenga su equilibrio interno. Por lo tanto, los neoclásicos definen tres tipos de organización para dar forma a las empresas: la estructura lineal, la funcional y la línea-staff.

Organización lineal: La organización de tipo lineal constituye la forma estructural más simple y antigua, cuyo origen se remonta a los antiguos ejércitos y a la organización eclesiástica de los tiempos medievales. Las formas más antiguas de organización se basan en el principio de la autoridad lineal o principio escalar que establece la jerarquía de la autoridad y es una forma de organización típica de pequeñas empresas o de compañías en sus etapas iniciales (Chiavenato, 2019, pág. 116).



Organización funcional: La organización funcional es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional, o principio de la especialización de las funciones, que separa, distingue y especializa. Sin embargo, El management múltiple ha traído problemas de coordinación y control, debido a la confusión provocada por las líneas de autoridad divididas, de tal manera que su aplicación ha sido restringida y aplicable sólo a empresas muy pequeñas o en determinadas circunstancias especiales (Chiavenato, 2019, pág. 116).



Organización línea-staff: El tipo de organización línea-staff es el resultado de la combinación de las organizaciones lineal y funcional, en el sentido de incrementar las ventajas de ambos tipos de organización y reducir sus desventajas. Es una organización de tipo jerárquico-consultivo, en el modelo hay características lineales y funcionales, reunidas para proporcionar un tipo organizacional más completo. Los

órganos de línea se caracterizan por la autoridad lineal y por el principio escalar, mientras los órganos de staff prestan asesoría y servicios especializados. (Chiavenato, 2019, pág. 117).

2.2 Referentes Conceptuales

Desde el desarrollo del planteamiento del problema y objetivos del estudio se fundamenta las conceptualizaciones que abordan el tema principal del estudio como son los modelos organizacionales que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas mismo que permite construir el presente marco conceptual.

2.2.1 La organización

“Según Parsons (1966) las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas, constituidas en forma deliberada o reconstruidas para alcanzar fines específicos. Chester (1938) lo define como sistemas conscientemente coordinados de actividades o fuerzas de dos o más personas” (Rodríguez D. , 2011, pág. 27).

Según Chiavenato (2019) una organización se la considera con un sistema de actividades conscientemente coordinadas por uno o más personas, sin embargo, la cooperación que pueda existir entre estas personas da la existencia de la organización.

2.2.2 Modelo

Un modelo es la representación de una cosa o un patrón de algo que se hará y que sirve para hacer representaciones de la realidad, también indica que el modelo delimita el campo de acción de modo que proporciona el alcance de una situación futura y que tiene una probabilidad razonable de ocurrir (Chiavenato, 2019, pág. 255).

El modelo es la representación simplificada de una parte de la realidad, y para ello existen tres razones básicas para utilizar modelos, como los siguientes:

- La manipulación de entidades reales;

- La incertidumbre que enfrenta la administración crece con rapidez y aumenta desproporcionadamente los errores;
- La capacidad de construir modelos representativos de la realidad ha aumentado enormemente.

Por lo tanto, el significado que determina la construcción de modelos parte del isomorfismo como el homomorfismo, en base a ello se da a conocer lo siguiente:

La construcción de un modelo se considera tanto el isomorfismo como el homomorfismo, ya que se consideran a los sistemas isomorfos cuando tienen forma semejante. Un sistema es isomorfo a otro cuando sus partes, son intercambiables. Por lo tanto, los productos de un artículo al final de la línea de montaje son ejemplos de sistemas isomorfos porque son perfectamente iguales entre sí, por lo menos en su forma. En cambio, los sistemas son homomorfos cuando guardan entre sí la proporcionalidad de las formas, pero son de tamaños diferentes. En base a ello, para la construcción de modelos de sistemas extremadamente complejos no siempre se permite el isomorfismo, sobre todo cuando no es posible verificarlo. Así, el sistema debe ser representado por un modelo reducido y simplificado por medio del homomorfismo del sistema original, como es el caso de las maquetas o plantas de edificios, los diagramas de circuitos eléctricos o electrónicos, los organigramas de empresas, el flujograma de rutinas y procedimientos, los modelos matemáticos de decisión, etcétera. (Chiavenato, 2019, pág. 278)

2.2.3 Modelo organizacional

Según Chinn (2021) un modelo organizacional, también llamado estructura organizacional, define a una organización a través de su marco de trabajo, incluyendo las líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos. Un modelo está dirigido por las metas de la organización y sirve como el contexto en el cual se operan los procesos y el negocio es hecho. El modelo ideal depende de la naturaleza del negocio y los desafíos que enfrenta. A su vez, el modelo determina el número de empleados necesarios y sus grupos de habilidades requeridas.

Es un marco que estructura las organizaciones para definir sus niveles de autoridad, la comunicación interna, los deberes de los colaboradores y las asignaciones de recursos, es decir, tiene una relación con las formas de orden interno y administrativo de una empresa en la manera que esta planifica, su trabajo y distribuye sus responsabilidades en toda la estructura organizacional (VTR-negocios, 2021).

Modelo o estructura organizacional es aquella que esta “representada por un organigrama formal que muestra las relaciones de autoridad, los canales formales de autoridad, los grupos formales de trabajo, los departamentos o divisiones y las líneas formales de responsabilidad. Además, describe las relaciones internas, la división de mano de obra y el medio de coordinar la actividad dentro de la organización” (Parra & Del pilar, 2009, pág. 99).

Según Chiavenato (2019) la estructura o modelo organizacional constituye “una cadena de mando, es decir, una línea de autoridad que entrelaza las posiciones de la organización y define quién es subordinado de quién. La cadena de mando, también conocida como cadena escalar, se basa en el principio de la unidad de mando, según el cual cada empleado debe reportar a un solo superior” (Chiavenato, 2019, pág. 54).

2.2.4 Intervención social

Según Fantova (2007) la intervención social es aquella actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social. La fundamentación de intervención social se compone de las siguientes características:

1. **Carácter formal u organizado:** diferencia la intervención social del apoyo de la familia o de iniciativas informales de la comunidad. Es importante establecer la diferencia entre el apoyo informal y la intervención social, precisamente para comprender las posibilidades de interacción entre el uno y la otra: no es lo mismo una intervención social que inhiba el apoyo informal que otra que lo

potencie (Fantova F. , 2008).

2. **Necesidades sociales:** establece la diferencia, básicamente, con cualquier actuación guiada principalmente por la demanda solvente. En la intervención social, como en otras actividades, por cierto, tiende a establecerse la existencia de la necesidad (en este caso social) con algún tipo de criterio normativo o comparativo (usualmente con componentes técnicos, administrativos o políticos), lo cual no quiere decir que la demanda expresada o la necesidad sentida no sean tomadas en cuenta (Fantova F. , 2008).
3. **El hecho de ser la integración y la autonomía:** el propósito primario de la intervención social hace que la relación y la participación (en el espacio microsocioal) sean sus elementos centrales o instrumentos clave. Por eso se dice que la intervención social proporciona bienes denominados relacionales (Fantova F. , 2008).
4. **La legitimación pública o social:** se alude al hecho de que la definición y la delimitación de las necesidades sociales a las que ha de dar respuesta la intervención social tienden a ser consideradas, en mayor o menor medida, como un asunto de responsabilidad pública o social y de ahí se deriva la expectativa de una mayor o menor, según los casos, regulación y sostenimiento de la intervención social por parte de los poderes públicos o el cuerpo social. Vinculada a esta cuarta característica está la condición paradójica de la intervención social como subsistema social al que se encomienda el trabajo por la autonomía y la inclusión por parte de un sistema social que es estructuralmente alienante y excluyente (Fantova F. , 2008).

Además de lo anterior, Fantova (2015) menciona algunos tipos de intervención social, estas son:

- Intervenciones en las que personas con diferentes necesidades o problemas son objeto, yuxtapuestas, de una intervención más o menos indiscriminada.

- Intervenciones que van segmentando a la población destinataria de la intervención social en colectivos diferenciados.
- Intervenciones que entienden que cada persona (y todas las personas) tiene un perfil diferenciado como destinataria de la intervención social.
- Intervenciones, que suelen recibir el nombre de asistenciales, en las que se brinda una respuesta directa a las necesidades más básicas de las personas.
- Intervenciones de carácter educativo, formativo, habilitador, rehabilitador, promocional o terapéutico que buscan aprendizajes en las personas.
- Intervenciones que pretenden desencadenar cambios en situaciones (Fantova, 2005, pág. 25).

2.2.5 Intervención sociolaboral

La intervención socio-laboral presenta varias interpretaciones, que no determinan contradicción, más bien son complementarias, desde la perspectiva de García (2010) que señala a la intervención social como vertebradora de la inserción laboral, y desde la perspectiva de Ardila (2016) señala a la intervención como una mejora de la empleabilidad e inserción social de personas en situación de exclusión social, dando a conocer los siguiente:

Según García (2010) es una experiencia de intervención dirigida a las necesidades de maximizar los recursos destinados a la inserción laboral, buscando completar y hacer confluir las distintas intervenciones que se desarrollan desde diversas entidades, especialmente desde los dispositivos de inserción laboral. En ese aspecto, se dan a conocer las tres líneas principales de actuación de la intervención socio-laboral: inserción sociolaboral, dinamización socioeconómica e intervención grupal.

Inserción sociolaboral: con implicación de las entidades que desarrollen itinerarios personalizados. A través de la participación rotatoria o representativa de técnicas en el equipo de barrio de las entidades que desarrollan esta actividad (García, 2010). Las vías de derivación han sido:

- a. Directamente desde las entidades promotoras, porque respondan al perfil de intervención o se acerquen con alguna demanda o dificultad social clara.
- b. Contacto con otras entidades no promotoras.
- c. Actividades grupales abiertas a las mujeres del barrio para ir trabajando en la línea del empoderamiento.
- d. Cadena de mujeres, las participantes en las actividades grupales nos ponen en contacto con otras mujeres que ellas conocen y que piensan que se podrían beneficiar también.

Desarrollo socioeconómico:

- Información y asesoramiento sobre oportunidades de negocio y/o acompañamiento en la gestión empresarial que se caracteriza por salvar las dificultades empresariales y no centrarse en la información genérica. Esta flexibilidad ha generado actuaciones muy diversas, desde la elaboración de un plan de negocio hasta la solicitud de incentivos.
- Dinamización de la creación de empresas que abarca desde analizar la viabilidad de crear un mercadillo de venta ambulante en la zona centro hasta formación sobre experiencias empresariales que han sido viables, sobre obligaciones tributarias, publicidad sin inversión, etc.
- Consolidación de la asociación de comerciantes (García, 2010).

Intervención familiar y grupal: es transversal a todas las actuaciones, con puntos de encuentro lúdicos y otros destinados a acompañar el cambio social. Participación y/o organización de intercambio con mujeres que estén participando en procesos de inserción en otras provincias y visitas laborales (García, 2010).

2.2.6 Trabajo Social

El Trabajo Social en empresa es aquel que tiene lugar en el marco organizacional el cual permite aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto del sistema, en el mundo de la empresa. Por lo tanto, toda organización tiene una función social, en la que se conjugan personas, espacio y maquinaria o estructura. No obstante, esta función hace que la empresa se conciba como comunidad beneficiosa y relevante para el Trabajo Social (Urra, 2013).

Según Bernard (1967) el trabajo social en la empresa se define como la actividad organizada que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa, tiene como objetivo la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales (Mesa, 2015).

2.3 Referente normativo

El documento presentado permitirá saber cuál es el sustento legal nacional e internacional sobre el ámbito laboral del Trabajador y Trabajadora Social. Se ha construido el ordenamiento jurídico mediante la referencia de la pirámide de Kelsen.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

La Carta Magna, fue reformada y aprobada en el año 2008, la cual hace énfasis en leyes que generan la implicación de los derechos económicos y sociales y como impactaría en su desarrollo, la cual permitiría reconocer a la nación como plurinacional e intercultural y que el estado estaría vinculado en la economía como un rol principal de nuestro país. La constitución ecuatoriana está por encima de cual cualquier ley, ya que es una norma suprema que organiza todos los poderes del estado que son: “ejecutivo, legislativo, judicial, ciudadano y electoral.”

En el título II de la constitución, se desglosan todos los derechos que los ecuatorianos y ecuatorianas gozaremos, estos no pueden ser vulnerados por su condición étnica, identidad de género, nacionalidad, etcétera. En el capítulo segundo de los derechos del buen vivir que hacen referencia sobre una forma de vida digna y equitativa para todos, en la sección segunda, art. 14 específica sobre la protección de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado para el desarrollo de la población en donde uno de sus objetivos tiene como relación la prevención del daño ambiental que está vinculado al área empresarial por su impacto en los ecosistemas donde están ubicados.

La educación y la salud son derechos que garantizan el bienestar de las personas mediante programas y acciones las cuales buscan regirse por los principios

de equidad a los grupos vulnerables. El trabajo y la seguridad social, también están estipulados como derechos irrenunciables, que permiten a las personas el bienestar de los mismos para la protección y respeto de la dignidad mediante el sustento económico y leyes de prevención de la población trabajadora en donde nuestra labor está fuertemente ligada para la defensa de estos, el enfoque de estas leyes son preventivas y regulatorias (La Constitución del Ecuador, 2008).

El capítulo tercero enuncia sobre los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria que tienen un enfoque regulatorio y sancionador desde el art. 35, que dice:

Las personas y grupos de atención prioritaria a los adultos mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (La Constitución del Ecuador, 2008).

Además, en los art. 325, 326, 327 y 328 explican cómo los empleadores deben garantizar sobre las modalidades de trabajo, el ambiente laboral y la prevención de riesgos, las obligaciones sobre cumplimiento de la no precarización laboral y propiciar el cumplimiento del salario justo de sus empleados. Así también, aquellas leyes determinan el cumplimiento de los derechos de las personas hacia la inclusión laboral, donde identifican a los trabajadores como actores sociales productivos dentro de las organizaciones (La Constitución del Ecuador, 2008). En base a ello, es importante destacar que la Constitución del Ecuador define al trabajo social como un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

2.3.2 Tratados internacionales

La organización internacional del trabajo tiene como objetivo promover el empleo, justicia social y proteger a las personas para desarrollar políticas públicas en relación a los derechos humanos del trabajador.

En 1957, se realizó un convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, que, en conjunto con la UNICEF, el cual propuso medidas preventivas para evitar el trabajo forzoso u obligatorio en víctimas con problemas judiciales, etc. (Organización Internacional del trabajo, 2014).

En este aspecto, el tratado ratifica y permite desarrollar estrategias en el ámbito laboral para cumplir con la protección de los trabajadores y empleadores en nuestras funciones como trabajadores sociales.

2.3.3 Ley orgánica de seguridad de salud en el trabajo

En el capítulo I, sobre las obligaciones de la máxima autoridad, explica cuáles son las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo: Art. 4.- "a) Observar y cumplir con las disposiciones de la presente Ley, convenios ratificados por el Ecuador con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Decretos Ejecutivos, Código del Trabajo y de Salud, Resoluciones, Acuerdos Internacionales y demás normativa legal vigente en prevención de riesgos laborales establecidas por el Instituto Nacional de Seguridad, Higiene, Salud y Bienestar Laboral." (Proyecto de Ley Orgánica de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2017, pág. 9).

Por lo tanto, el rol que ejerce el profesional de Trabajo Social en el ámbito empresarial, promueve la transformación y el desarrollo social mediante proyectos que permiten el bienestar de los individuos para hacer frente a las problemáticas que se desarrollan en las industrias, por esto, se ha decidido hacer énfasis sobre aquella ley con las cuales el trabajador social puede actuar en ese ámbito.

2.3.4 El código de trabajo en las obligaciones del empleador

En el Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento" (Código del Trabajo, 2008)

En base a lo anterior, podemos entender que la ley obliga a las empresas del Ecuador, que cuenten con profesionales titulados de Trabajo social, beneficiando directamente a esta rama profesional, demostrando la indispensabilidad y resaltando la importancia y necesidad del desarrollo de las funciones que cumple el perfil del Trabajador social en las empresas de nuestro país. Los enfoques de esta ley son sancionador y regulador.

2.3.5 Ley de Defensa Profesional de Trabajadoras Sociales

La ley de defensa profesional de Trabajadores sociales regula las acciones del profesional, haciendo énfasis en el profesional de trabajo social que hubiere obtenido el correspondiente título académico en las Universidades u otros establecimientos de educación superior de la República, en esta ley se considera como función principal el comprender la importancia en la conducción de los asuntos sociales de la vida moderna; en donde el trabajador social compete una elevada misión como elemento de desarrollo de la comunidad en todas las órdenes de servicio que está requiere (Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales, 2008).

Por lo tanto, las leyes y normas citadas en este documento son de tipo regulatorias, preventivas y basadas en sanciones, leyes con alto índice de importancia, que obligan al cumplimiento de los deberes de los trabajadores sociales en el ámbito laboral, necesarias en una organización en donde regula las acciones de los profesionales, con sanciones a los empleadores al momento de incumplir con alguna de estas normas, para así brindar protección a los trabajadores de una entidad tanto pública como privada.

La profesión de Trabajo Social desde el ámbito o área empresarial está protegida por la ley del código de trabajo que permite el aporte de los profesionales estén amparados y protegidos. El impacto en la calidad de vida de los trabajadores está estrechamente vinculado con la profesión de trabajo social, la promoción, ejecución y prevención son funciones que permiten el desarrollo de la persona a través de sus actividades laborables, es importante recalcar que estas leyes nos ayudan a tener un direccionamiento sobre ciertas intervenciones desde ámbito.

2.3.6 Acuerdo ministerial la seguridad y salud en el trabajo

El programa de Seguridad y Salud en el Trabajo existe desde que la ley determinó que “Los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales. Este programa está sustentado bajo el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Acuerdo Ministerial 213/02, teniendo como objetivo mejorar las condiciones de trabajo y reducir las lesiones y accidentes en los centros de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2020).

2.3.7 Acuerdo ministerial de cumplimiento de obligaciones de empleadores

El acuerdo ministerial No. MDT del 2017 – 0135 determina el acuerdo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleados públicos y privados en el capítulo IV acerca de las obligaciones en materia de salud del trabajo y gestión integral del riesgo señala en su artículo 10 que el empleador deberá ejecutar el registro, aprobación y notificación, reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo (Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0135, 2017).

2.4 Referente estratégico

A continuación, se detallan las políticas públicas que han sido previamente reconocidas y analizadas en función de aquellas que responden a la Intervención en Trabajo Social.

2.4.1. Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017 – 2021

El plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida en su *primer eje* indica: Derecho para todos durante toda una vida. Para ello, se da a conocer el Objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas (SENPLADES, 2017). Este objetivo tiene como fundamento respetar, proteger y ejercer los derechos sin ningún tipo de discriminación, de modo que, en las políticas con mayor relevancia en este objetivo establece una relación con el estudio investigativo, respecto a la Intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil.

- Política 1.1. Promover la inclusión económica y social; combatir la pobreza en todas sus dimensiones, a fin de garantizar la equidad económica, social, cultural y territorial.
- Política 1.2: Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.
- Política 1.6: Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural.
- Política 1.7: Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.
- Política 1.10. Erradicar toda forma de discriminación y violencia por razones económicas, sociales, culturales, religiosas, etnia, edad, discapacidad y movilidad humana, con énfasis en la violencia de género y sus distintas manifestaciones.

Adicionalmente, estas políticas de estado conllevan a generar capacidades y oportunidades desde diferentes ámbitos lo que significaría condiciones de igualdad, desarrollo personal. En este sentido, el enfoque de los derechos se busca en las personas establecer una comunicación directa con los niveles de la organización para que los derechos de las personas puedan ser escuchados a través de la estructura organizacional.

2.4.2. Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021

Esta política de gobierno realiza su trabajo en asegurar los derechos de los ciudadanos pertenecientes a los grupos de interés prioritarios, específicamente como las personas con discapacidad. Esta herramienta tiene doce ejes de política pública que cubren el trabajo y el empleo, y es su sexto eje. Está se encuentran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Constitución de la República, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ley Orgánica de Discapacidad. Y Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador (CONADIS, 2017).

En el eje número seis, presenta dentro de la Agenda para la Igualdad de Discapacidades que presenta dos objetivos, los cuales son los siguientes:

- Fomentar la inclusión laboral de las Personas con Discapacidad.
- Impulsar el emprendimiento en las Personas con Discapacidad.

En base a lo anterior, el eje busca apoyar a la población con discapacidad para que desempeñen su trabajo en igualdad de condiciones, accediendo a un entorno laboral inclusivo en el que puedan desarrollar y mejorar su calidad de vida, así como las personas y el de las familias.

2.4.3. Agenda Nacional para la Igualdad de las Mujeres Y Personas

LGBTI 2018-2021

Este programa cuenta con políticas de Estado que plantean diversos desafíos para abordar situaciones como la desigualdad de mujeres y personas LGBTI y la reducción de la pobreza. De esta manera, busca afirmar una vida libre de violencia, la exclusión de modelos culturales discriminatorios de género, certificar la salud global y un ejercicio firme de los derechos sexuales y reproductivos, así como generar las condiciones para el acceso al trabajo decente que incluye respetar todos sus derechos.

De esta forma es importante mencionar el *Eje 2*: quién menciona en la Agenda Nacional acerca de la *Sostenibilidad de la vida*, especialmente en su *número 2.2 Producción y Empleo* desde este eje se hace mención a políticas que determinan lo siguiente:

- *Política 1*: Alcanzar el desarrollo sostenible con igualdad y autonomía de las mujeres, implementando acciones y estrategias, para transformar sus vidas (Consejo Nacional para la Igualdad de Género, 2018). Dentro del marco de esta política, se hace referencia a programas o proyectos para incentivar, promover y asegurar que las mujeres puedan adquirir trabajo, en este caso vinculado a todos los sectores, en este caso como el de la industria manufacturera.
- *Política 6*: Eliminar barreras de acceso y permanencia en el mercado laboral para personas LGBTI, mediante marcos normativos incluyentes, acciones afirmativas, programas de sensibilización y formación, que garanticen su

derecho a un trabajo digno y sin discriminación (Consejo Nacional para la Igualdad de Género, 2018).

2.4.4. Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021

La Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional es un instrumento fundamental para la planificación de las políticas públicas enfocada en establecer la protección y garantía de los derechos de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores en el Ecuador. Además, en aquella herramienta se identifican políticas públicas que hacen participe a todos los niveles del gobierno para promover sociedades equitativas y prevenir todas las formas de discriminación en grupos intergeneracionales.

Respecto, al plan establecen como política pública para los jóvenes “fortalecer la inserción laboral de jóvenes y el primer empleo” para ello se debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Reducir del 10,4% al 7,6% la tasa de desempleo juvenil de 18 a 29 años a 2021.
- Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021.
- Reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres del 21,9% al 18,4% a 2021.
- Incrementar el porcentaje de personas cubiertas por alguno de los regímenes de seguridad social pública contributiva del 47% al 51,2% a 2021 (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2017).

Con estos indicadores establecidos en el plan, permitirá identificar el cumplimiento de las políticas con relación al acceso laboral en jóvenes para que puedan mejorar sus condiciones económicas y luchar por el progreso social del país hacia el derecho de un trabajo digno.

CAPÍTULO III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

El presente estudio es de tipo cualitativo. Por lo tanto, se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 7).

3.2 Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de investigación que aplica el proyecto es de tipo exploratorio como primer nivel, ya que se lo emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 91). Por lo tanto, se utiliza esta investigación, debido a la poca información acerca de estudios investigativos, de los modelos organizacionales que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil.

3.3 Método de investigación

El presente estudio presenta un enfoque de tipo cualitativo. Para la parte cualitativa se utiliza el método analítico. La parte cualitativa permite “utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 7). En base a ello, se establece como instrumento de medición, la técnica de entrevista.

El método analítico permite descomponer una idea o un objeto en sus elementos haciendo distinción y diferencia (Lopera, Ramírez, & Zuluaga, 2010) aquello es ideal para la presente investigación, ya que permite cumplir con los siguientes objetivos:

- Conocer las estructuras organizacionales que implementan las empresas del sector manufacturero dedicado a la producción de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.
- Identificar el tipo de intervención sociolaboral que realizan las y los trabajadores sociales en las empresas del sector manufacturero dedicado a la producción de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.
- Comprender la relación entre las estructuras organizacionales y la intervención sociolaboral de las y los trabajadores sociales en las empresas del sector manufacturero con actividad en la producción de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.

3.4 Universo, muestra y muestreo

3.4.1 Universo

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalaron que la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. En base a ello, el universo del presente estudio está dirigido a todas aquellas grandes empresas del sector manufacturero que tienen como actividad principal la producción de bebidas, ubicado en la ciudad de Guayaquil.

La población se lo obtuvo de la base de datos de la Súper Intendencia de Compañías, Valores y Seguros en donde se identificó que en la ciudad de Guayaquil se registraban un total de *171 empresas grandes* del sector manufacturero, de estas nos interesan las que tienen como actividad principal la producción de bebidas.

3.4.2 Muestra

En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es en profundidad. Nos conciernen casos (participantes, personas,

organizaciones, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación. El muestreo adecuado tiene una importancia crucial en la investigación, y la investigación cualitativa no es una excepción (Barbour, 2007) citado en (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 436).

Por lo tanto, siguiendo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 436) son tres los factores que intervienen para determinar (sugerir) el número de casos:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que dispongamos).
2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).
3. La naturaleza del fenómeno bajo análisis (si los casos son frecuentes y accesibles o no, si el recolectar información sobre éstos lleva relativamente poco o mucho tiempo).

3.4.3 Muestreo

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señalaron que el muestreo es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación (pág. 567).

Es importante destacar que el estudio realizó una revisión y análisis en la población de grandes empresas del sector inmobiliario y construcción, lo que al momento de realizar el proceso de selección de muestra, se detectaron que las empresas registradas y activas, reflejaban anomalías e inconsistencias en los datos, ya que al verificar no coincidían teléfonos, direcciones, nombres, tampoco se pudieron contactar mediante redes sociales o página web, y tampoco hubo la colaboración por parte del personal interno para acceder al jefe de talento humano o gerente de la empresa. Por esa razón, se enfocó la investigación en las grandes empresas del sector manufacturero en la actividad de bebidas, debido a que estas empresas tienen

mayor tamaño de personal operativas debido a las grandes cadenas de producción que manejan a nivel nacional en la contratación de personal y por lo factores anteriormente mencionados, enfocando la selección de la muestra mediante un estudio de caso, dirigido a tres empresas grandes y reconocidas en el Ecuador como lo es: empresa 1; empresa 2 y empresa 3.

El estudio presenta *un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia*. Para ello, se han definido los siguientes criterios muestrales:

1. Que sean organizaciones productivas pertenecientes al grupo de grandes empresas.
2. Que sean empresas del sector manufactura dedicadas al área de bebidas.
3. Que la matriz esté ubicada en la ciudad de Guayaquil.
4. Que cuente con oficina de Gestión del Talento Humano en la ciudad Guayaquil.
5. Que cuente con profesionales de Trabajo Social titulados.
6. Que sean casos disponibles a los cuales tengamos acceso.
7. Que la empresa o la profesional desee participar del estudio.
8. Que la empresa sea reconocida y este posicionada a nivel nacional.

MATRIZ DE CATEGORIAS

| Categorías | Sub categorías | Variables |
|------------------------------------|------------------------------------|---|
| Modelo o estructura organizacional | Lineal | Autoridad escalar |
| | Funcional | Especialización de funciones |
| | Matricial o staff | jerárquico-consultivo |
| Intervención social | Carácter formal | Operativo o intervención |
| | Necesidades sociales | Existencia de la necesidad a ser atendida. |
| | Hecho de ser la integración | Relación y participación en espacios sociales |
| | Legitimación pública o social | Dar respuesta a la intervención social |
| Intervención socio laboral | Inserción social | Maximizar recursos |
| | Desarrollo socioeconómico | asesoría sobre oportunidades de negocio |
| | Intervención familiar y grupal | Participación procesos de inclusión |
| Gestión del talento humano | Procesos para integrar personas | Subproceso de reclutamiento |
| | | Subproceso de selección |
| | Procesos para organizar personas | Subproceso para diseñar las actividades o funciones |
| | Procesos para recompensar personas | Subproceso de recompensas |
| | | Subproceso de remuneración |

| | | |
|--|------------------------------------|---|
| | | Subproceso de prestaciones |
| | | Subproceso de servicios sociales |
| | Procesos para desarrollar personas | Subproceso para incrementar el desarrollarlo profesional. |
| | Procesos para retener personas | Subproceso de cultura organizacional |
| | | Subproceso de clima |
| | | Subproceso de higiene |
| | | Subproceso de disciplina |
| | | Subproceso de seguridad |
| | | Subproceso de calidad de vida |
| | | Subproceso de relaciones sindicales |
| | Procesos para auditar personas | Subproceso de seguimiento y control de actividades |

3.5 Formas de recolección de la Información

Para la obtención de la información se establecen técnicas que permiten a través de un instrumento de medición recopilar los datos del estudio. Por lo tanto, se seleccionaron el siguiente instrumento: la entrevista.

3.5.1 Entrevista

Se basa en el seguimiento de un guion de entrevista, en el cual se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros, estableciendo la recopilación de datos y el registro, con el fin de obtener la información de cada entrevista (Robles, 2011).

La técnica de entrevista permite a través de un conjunto de preguntas semiestructuradas, conocer la opinión de los trabajadores sociales que laboran dentro de las grandes empresas del sector manufacturero que tiene como actividad la producción de bebidas, con el fin de obtener los resultados acerca de la situación de la intervención social dentro de la misma.

3.6 Formas de Análisis de la Información

El desarrollo de la investigación establece como instrumento de medición la entrevista la cual permite obtener los datos de forma sistemática.

La entrevista es abordada mediante un conjunto de preguntas abiertas, que no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para ello, se establece el análisis de la información primero con la recopilación de los datos, luego ubicamos la información en una matriz, con el fin de realizar la comparación de los resultados entre los actores con el fin de identificar diferencias o relaciones mediante la interpretación y obtener los resultados.

Para la recopilación de información mediante entrevista, se lo realizará mediante plataformas online como Zoom o Meet y también se utilizará instrumentos de comunicación como teléfono celular y convencional, mismos que permitirán un acercamiento con la persona sin necesidad de estar en la empresa, reduciendo los tiempos de respuesta y cumpliendo con las directrices gubernamentales en las restricciones del covid-19.

CAPÍTULO IV

Resultados de la Investigación

El desarrollo del presente capítulo permite conocer los resultados del estudio de acuerdo con las características del muestreo que determinaron la selección de muestra al cual se le aplicó el instrumento de entrevista para obtener los datos acerca del objeto de estudio.

4.1 Casos de estudio

Las personas entrevistadas son profesionales en materia de trabajo social que laboran dentro de las grandes empresas del sector manufacturero cuya actividad es la producción de bebidas, son personas jóvenes de sexo femenino en edades de entre los 24 a 26 años de edad, las organizaciones donde laboran se encuentran ubicada en la provincia del Guayas, de la ciudad de Guayaquil, las empresas para el caso de estudio son las siguientes: empresa 1; empresa 2; y, empresa 3.

4.1.2. Análisis de la información según los objetivos con sus categorías de estudio

El análisis de los resultados se lo realiza en base a las respuestas de las preguntas construidas, mismas que se originan de la matriz de categorías y que se encuentran fundamentadas en las teorías de la investigación definidos en el diseño, la información levantada y el cotejo de éstos con los preceptos teóricos, presentados en este trabajo, permite la triangulación de datos.

I. Objetivo 1

- **Conocer las estructuras organizacionales que implementan las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.**

El proceso de análisis del primer objetivo, se lo realiza a través de las categorías del estudio, las cuales son: estructura organizacional la misma que se sub-clasifica en estructura lineal, funcional, matricial-staff.

En base a los resultados de las entrevistas, se identificó que las grandes empresas del sector de manufactura actividad bebidas, en su mayoría presentan un modelo de estructura funcional, como la empresa 1 y 2. Estas estructuras, funcionales dentro de las empresas tenían un comportamiento vertical que se enfocaba a concentrar todas las actividades a través de un solo mando, es decir que la unidad de mando de las divisiones eran canalizadas por un solo jefe, el cual a su vez tiene que reportarle a su jefe inmediato. Sin embargo, se conoce que la tercera empresa presentaba una estructura matricial, lo cual le permite manejar a las unidades departamentales de forma horizontal y vertical.

En ese aspecto, las grandes organizaciones en su mayoría se crean con este tipo estructura (funcional), debido a que la teoría dice que tiene como ventaja proporcionar el máximo de especializaciones en los diversos órganos o cargos dentro de la empresa; permite la mejor supervisión donde cada órgano o cargo reporta al experto en su campo de especialización; desarrolla comunicaciones directas, sin intermediaciones; separa las funciones de la planeación y de control de las funciones de ejecución (operativo). En ese aspecto, las pequeñas, o medianas empresas en su mayoría también utilizan esta estructura funcional, debido a que el diseño de esta estructura les permite distribuir por especializaciones a los colaboradores en toda la estructura orgánica.

Sin embargo, en las desventajas de la estructura, la teoría indica que existe una fuerte tendencia a la competitividad y competencia entre los especialistas, trayendo distorsiones dañinas a la organización. En ese aspecto, las pequeñas y medianas empresas del Ecuador, sobre todo las familiares, presenta estos problemas debido a la competitividad de sus especialidades, donde miran al colaborador como un adversario y se sienten amenazados dando la apertura a resentimientos o frustraciones, sentimientos de oposición o resistencia a la cooperación debido a la aspiración de un mejor cargo, una mejor posición dentro de la empresa, sobre todo en el nivel directivo o estratégico.

No obstante, son pocas las empresas que presentan un modelo matricial, como es el caso de la empresa 3, y que, en base a ello, la teoría de las estructuras organizacionales indicó que las ventajas de aplicar este modelo, es de asegurar una

asesoría especializada e innovadora, manteniendo el principio de autoridad única; la actividad conjunta y coordinada de los órganos de línea y órganos de staff (grupos) es decir, la ejecución de servicios especializados. En ese aspecto, las empresas ecuatorianas utilizan muy poco este modelo, por la falta de conocimiento o como dice la teoría por la existencia de conflictos entre órganos de línea y de staff debido a que el asesor tendría mejor formación académica, pero menor experiencia, también a que la asesoría puede representar costos muy elevados para la organización, pero que sin embargo es un modelo diseñado para empresas grandes con alto poder adquisitivo.

Por tal razón, podemos entender que si las empresas pequeñas o medianas no lo acogen es por los costos en el mismo. En ese aspecto, al ser adoptado por las grandes empresas, la intervención del trabajador social, tendría mayor interacción con las distintas áreas o unidades departamentales mediante la construcción de equipos de especialistas que brindan soporte o asistencia a las unidades.

- **Categoría 1**

- Estructura organizacional**

- La estructura organizacional es la columna vertebral de las organizaciones, el cual permite visualizar las divisiones distribuidas en distintos niveles, permitiendo identificar las funciones o tareas que se encuentran conectadas o alineadas a lo largo de toda la distribución jerárquica de la empresa. “Es como un patrón que permite coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, y de los procesos de división, generando rutinas formalizadas, diferenciadas y estandarizadas” (Marín, 2012, pág. 46).

- Lineal, funcional y Matricial-staff**

- En las subcategorías se identificaron palabras claves como jerarquía de autoridad a través de un jefe, agrupación por especialidades, servicio, consultoría, asesoría, plan y control. En las entrevistas casi la mayoría afirmó que dentro de la empresa se maneja una estructura funcional por ser amplia para la diversificación de cargos y tener una mayor interacción entre ellas.

Al respecto de ello, la trabajadora social de la empresa 1 indicó lo siguiente: “la estructura es muy amplia por la diversidad de cargos que manejan en toda la organización” (P.L., 2021). Así mismo, la trabajadora social D.C. (2021) indicó que en la empresa 2 se manejan las funcionales el cual manejan estructuras horizontales, y da mayor interacción entre las áreas y los cargos. No obstante, la trabajadora social Y.R. (2021) indicó que la empresa 3 maneja una estructura matricial, es decir la unión de la estructura lineal y funcional.

En la participación del plan estratégico dentro de la empresa 1 la trabajadora social indicó lo siguiente: “si hemos participado en temas de estrategias o planificaciones tratando de adoptar todas las medidas y protocolos para reducir y evitar contagios por el tema del COVID” (P.L., 2021). Así mismo, la trabajadora social de la empresa 2 afirma su participación indicando que “es un workshop de un día entero donde se evalúan las acciones hechas en el año en curso y sobre esas acciones se levantan oportunidades y de esas oportunidades se generan este plan para el siguiente año (D.C., 2021). Del mismo modo, la trabajadora social de la empresa 3 indicó lo siguiente: “si se ha participado, e hicimos los objetivos estratégicos junto con el departamento médico haciendo un equipo multidisciplinario, y se realiza la planificación para que sea estratégicamente en la compañía y para cada uno de los departamentos o áreas que la comprenden”.

II. Objetivo 2

- **Identificar el tipo de intervención socio-laboral que realizan las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.**

El proceso de análisis del segundo objetivo, se lo realiza a través de las categorías del estudio, las cuales son: intervención social, la misma que se subcategoriza en carácter formal, necesidades sociales, hechos de ser la integración y legitimación pública social. Así que para este análisis se realizará la triangulación correspondiente.

Respecto al objetivo de la investigación, esta permite dar luces acerca del tipo de intervención que realizan las trabajadoras sociales en las empresas, entonces la intervención social que realizan las trabajadoras sociales en las empresas

mencionadas, están enfocadas a atender necesidades sociales que permite mejorar la calidad de vida y bienestar de las personas, debido a lo siguiente: las trabajadoras sociales y su intervención parten de realizar un diagnóstico para luego realizar un plan anual de trabajo. Entonces, a través de este instrumento del plan anual, las trabajadoras sociales planifican su intervención, por tanto, al diseñarlo significa cumplir con los parámetros de la intervención social que mediante un plan determina ser organizada, reconocida, aprobada por los jefes, socializada con los colaboradores, muestra un cronograma, tiene destinado recursos económicos para ejecutarlo. Por esa razón, el plan de trabajo cumple con esta característica de intervención social porque aplica todos estos elementos.

Además, los planes de intervención social de las empresas están dirigidos a atender necesidades sociales, mismos que permiten integrar a los colaboradores de las empresas mediante programas que promueven el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades con el fin de que las personas sean promovidas, recompensadas o ascendidas a otros puestos involucrando a la familia en el proceso de crecimiento y desarrollo profesional. Así también como el seguimiento y desempeño de sus actividades, siendo una empresa que busca el empoderamiento del liderazgo, y brinda el respaldo a las familias, mediante la aplicación de normas y principios que garantizan los derechos de los colaboradores y el apoyo a sus familias hacia un trabajo digno.

En ese aspecto, las características de la intervención social según Fantova (2007) se componen de cuatro dimensiones, siendo la primera característica “el carácter formal” como aquello que busca la acción pro- bienestar del apoyo natural de la familia o de iniciativas informales de la comunidad, es decir, fortalecer e incentivar el apoyo familiar o solidaridad comunitaria.

Respecto a lo anterior, este tipo de característica de intervención que aplican las trabajadoras sociales en las empresas está enfocada hacia el apoyo familiar de los intereses ajenos, aun en situaciones difíciles, permitiendo mediante los programas, una interacción más cercana con el colaborador y la familia a través de visitas domiciliarias. Para cumplir con el desarrollo de una visita domiciliaria, esta se lo realiza desde dos aspectos. El primero cuando ingresa una persona nueva a la empresa, y el segundo cuando se identifica cambios en el comportamiento psico-

social, en ambos aspectos, se realiza una entrevista para conocer la situación familiar, tener conocimiento acerca de la carga familiar, ubicación, estudiar y observar el ambiente social y familiar, proporcionar información a la familia del colaborador sobre el estado de avances de la intervención, control de situaciones socio-familiares y procesos de investigación en casos especiales. Sin embargo, la recopilación de información en el ámbito familiar es fundamental para el desarrollo de nuevos programas que involucran a las familias de los colaboradores, a ser parte de beneficios y así también en situaciones de emergencia o calamidad doméstica, estar informado para que la empresa active los programas en apoyo y respaldo a la familia del colaborador.

La segunda característica de intervención social son las “necesidades sociales”, que se traducen en aquellos bienes materiales y no materiales que integran; mejoran la calidad de vida de personas y brinda bienestar social. En el aspecto de los bienes materiales tenemos las prestaciones de recursos o servicios vinculados con la salud y la sanidad; el aprendizaje y la educación; el alojamiento y la vivienda. En cambio, en el aspecto de los bienes no materiales tenemos la igualdad de oportunidades y de trato digno, por consiguientemente, la no discriminación y la inclusión (Fantova F. , 2008).

Respecto a la característica de intervención que aplican las trabajadoras sociales en las empresas del sector bebidas, con los programas desarrollados, buscan la mejora de la calidad de vida y el bienestar social de los colaboradores, mismo que permite como necesidades materiales la generación de beneficios, entregando al personal de la empresa, la dotación de uniformes sin costo, pago de servicios básicos (internet, planes telefónicos) vehículo y casa. También, tarjetas de Supermaxi, Tia y Fybeca, seguro de vida privado y seguro médico para el colaborador y su familia, planes de educación para el colaborador y los hijos, la credencial de la empresa, planes vacacionales con estadía pagada, restaurante o alimentación y transporte.

En cambio, en el aspecto de las necesidades no materiales buscan identificar las brechas o diferencias en el comportamiento de algunos factores como la equidad o desigualdad. Entonces, primero levantan la información para la parte estadística, y para ello establecen grupos focales que permita identificar los principales sesgos y

estereotipos que hay dentro de la operación, y una vez obtenida aquella información, diseñan un plan para contrarrestar las inequidades de género con la participación de mujeres, debido a que en los resultados detectan un mayor tamaño de personas de sexo masculino contratados dentro de la organización.

Respecto a la inequidad de género, un estudio con el nombre de “Mujeres ejecutivas 2018, una radiografía de las mujeres ecuatorianas”, publicado en marzo por Deloitte (2018) indicó que el año 2017 un 5% de mujeres ocupaban el cargo de presidencia y en 2018 un 13%, mostrando un resultado significativo, pero no suficiente. Bajo este panorama, para el año 2018 Care Ecuador organizó un foro de mujeres de los directorios de las empresas, con los representantes de firmas como Coca Cola y Cervecería Nacional con la Intervención de la embajadora del Reino Unido para abordar el tema de la equidad de género mediante la generación de políticas como la fijación de cupos para la inserción y promoción laboral de mujeres. No obstante, las firmas mencionadas ya vienen diseñando planes y generando principios para el fortalecimiento de la equidad de género.

En base a ello, el Gerente General de la empresa Coca-Cola, el Señor Muhammad T. Abdullah (2019) señaló que en Ecuador, el equipo total de colaboradores es representado por el 66% de mujeres. Así mismo, Juan Javier Hernández de Asuntos Corporativos de Cervecería Nacional indicó que la empresa cuenta con 2.000 personas de los cuales el 25% son mujeres y cada año va en aumento. Además, Malena Espinoza Gerente de Gente en Tesalia CBC., señaló que la compañía es representada por el 41% de mujeres pertenecientes a la directiva de la organización (La República, 2019).

En ese aspecto, las empresas del sector bebidas, junto con el departamento de capital humano realizan un tratamiento a la parte de selección de personas, que permita generar perfiles más diversos, entorno a la igualdad de oportunidades para los postulantes sin discriminación de género, mediante vacantes más inclusivas. Además, para fortalecer aquello mediante la aplicación de programas realizan campañas externas para incentivar y motivar a la mujer para que pueda participar en el proceso de postulación.

Al mismo tiempo, las adecuaciones de las entrevistas también las modifican con el fin de no generar sesgos en las preguntas. Por esta razón, es que indicamos

que la intervención social del trabajador social cumple esta segunda característica hacia las necesidades sociales de los colaboradores dentro de la organización para brindarles una mejor calidad de vida y bienestar social.

La tercera característica de intervención social es la “interacción de las personas”, que se define como el ajuste entre la capacidad de desenvolvimiento autónomo de la persona en sus entornos vitales y el apoyo social disponible a través de los vínculos familiares, convivenciales, comunitarios o sociales en general (Fantova F. , 2007).

Respecto a la característica de interacción de las personas es un elemento dentro del proceso de intervención social que aplican las trabajadoras sociales, para conseguir mediante los programas generados una relación directa con los colaboradores, la familia y la comunidad a fin de tener mayor interacción, como espacios de diálogos para que los colaboradores de la empresa se pronuncien sobre cualquier anomalía o inquietudes dentro de la organización y así mismo los integran para darles a conocer de todos los cambios con relación a la empresa, como adoptar las medidas gubernamentales por el tema del COVID-19 charlas y capacitaciones. Además, la participación de eventos en fechas festivas como cumpleaños, navidad, el día del niño, etcétera. En donde se involucre a la familia y también a la comunidad cercana para la entrega de regalos.

En ese aspecto, la empresa Coca-Cola tiene un programa que se llama “emprendamos Juntas” apoyará a mujeres dueñas o administradoras de pequeños negocios del Ecuador, quienes con el apoyo de Junior Achievement Ecuador, y bajo la metodología “Aprender haciendo”, reciben capacitación en distintas áreas que les permite desarrollar sus propias empresas, afianzar sus emprendimientos y beneficiar a sus familias y comunidades.

El programa incluye módulos de negocios, mercadeo y manejo de finanzas, así como el desarrollo de habilidades blandas por el cual tienen interacción con los colaboradores de la empresa para el abastecimiento de productos (Coca-Cola, 2018). En cambio, Tesalia maneja un programa que se llama “Mentoring” que permite desarrollar talentos de forma personal y profesional, de manera inclusiva, interactuando y relacionándose entre mujeres y hombres a través de sesiones de mentoring con un experto preparado para guiar y enseñar las técnicas que permitan

alcanzar el éxito, el programa se enfoca mujeres y hombres, generando integración e inclusión entre los mismos (Tesalia cbc, 2018). En base a ello, podemos señalar que las empresas del sector bebidas, están desarrollando programas que mediante la intervención del trabajador social haya una interacción e integración del colaborador, la familia y la comunidad.

La cuarta característica de intervención social es la “legitimación política o social”, que se define como aquella intervención social que busca fortalecer los apoyos y redes sociales y comunitarias, mediante la aplicación de principios como los de proximidad, continuidad de cuidados, normalización, integración, personalización, globalidad, autonomía, autogestión (Fantova, 2007).

Partiendo de lo anterior, la intervención del trabajador social que se encuentran laborando en las grandes empresas del sector bebidas aplica esta característica de intervención, debido a que mediante las políticas públicas gubernamental más los principios de la organización como reglamentos y políticas buscan garantizar el bienestar de los colaboradores que se encuentran dentro de la organización con el fin de fortalecer el apoyo de las redes sociales. En ese aspecto, la empresa 1, empresa 2 y empresa 3 cumplen con los protocolos y normas de bioseguridad implementándolos dentro de sus empresas para evitar que el personal de las distintas áreas se contagie y a su vez, se prevenga de posibles contagios por otras enfermedades, a esto se suma el soporte del departamento médico que internamente realiza un diagnóstico y seguimiento para el tratamiento del colaborador y en caso de situaciones de emergencia, direccionar para que sea atendido en hospitales públicos o privados.

Así mismo, en la seguridad industrial la empresa tiene programas de protección por accidentes o muerte mediante seguros que permitan cubrir aquellas emergencias, la intervención del trabajador en estos temas está enfocados a dar seguimiento e integrar a las personas para comunicarles todos aquellos beneficios que, mediante las políticas, principios de la empresa son cubiertos para los trabajadores que se encuentran sobre todo en áreas de riesgo, como la manipulación de maquinaria e instrumentos industriales para procesos de producción. Así mismo para la maximización y fortalecimiento de los beneficios que se encuentran dentro de los programas que buscan el bienestar del colaborador y su familia, como el caso de las

mujeres embarazadas, brindan bonos y aplican las vacaciones que exige la ley, además, brindan licencias para alargar más días tanto a hombres como a mujeres, para que el colaborador este cerca de los cuidados de la esposa y en la mujer para los procesos de recuperación.

Es por esta razón que la intervención del trabajador social aplica esta característica ya que su proceso de intervención en el seguimiento, recopilación de información, entrevistas le permiten evaluar los resultados y con esta información desarrollar mejoras en los programas a favor de toda la red de los colaboradores en la empresa.

La variable de intervención socio- laboral en la fundamentación teórica de García (2010) señala que es una experiencia de intervención dirigida a las necesidades de maximizar recursos y participación a procesos de inclusión, la intervención socio laboral se compone de tres factores que son: inserción laboral; desarrollo socioeconómico; y la intervención familiar y grupal.

En base a lo anterior, damos a conocer que la intervención en la inserción laboral determina la integración de los grupos de equidad que dio a conocer a través de las empresas 1, 2 y 3 que tienen programas para ayudar a fomentar la inserción de grupos de personas, como la equidad de género en la inserción laboral, debido a la existencia de una carga pequeña de mujeres que laboran dentro de la organización con el fin de tener equidad y oportunidad de participar en las convocatorias, así como en los hombres.

La subcategoría desarrollo socioeconómico determina las oportunidades de negocios, en ese aspecto solo la empresa 1, ha establecido un programa para brindarle facilidades al colaborador para adquirir los productos de la empresa y los pueda vender a un costo significativo, y de esa forma pueda desarrollar su actividad. En cambio, la empresa 2 y 3, tienen pensado realizar un programa, pero no tienen actualmente ninguno. En base a ello, podemos entender, que las empresas no desean tener competencias con sus propios empleados, el cual están pensando en ayudarlos con cocimiento o apoyo para el desarrollo de sus negocios.

En el aspecto de la dimensión familiar y grupal, la intervención sociolaboral no tiene evidencia de una participación directa por parte del trabajador social. Es decir, cuando hablamos de la intervención grupal, en este momento no es necesariamente

lo que estipula la metodología de la profesión. Porque no se realiza ese espacio dentro de la organización, lo que, si podemos hablar de intervención grupal, es el trabajo en grupo que realizan, en colaboración con otros, en actividades e iniciativas conjuntas como diálogos, capacitaciones, charlas que son requeridas para trabajar en otros departamentos.

En la fundamentación teórica de Chiavenato (2009) señaló que la administración de recursos humanos se encuentra estructurada de seis dimensiones el cual se identifican en el siguiente orden: procesos para integrar personas; procesos para organizar a las personas; procesos para recompensar a las personas; procesos para desarrollar a las personas; procesos para retener a las personas; procesos para auditar a las personas.

En el proceso para integrar personas, la intervención de la trabajadora social de la empresa 2, cumple un rol de intervención directa en las actividades como son las entrevistas de selección en proceso de reclutamiento. Así también, como generar la posición donde se presupuesta, para la apertura de la vacante de la selección de personas, permitiendo retener al talento.

En el proceso para organizar personas, se identificó que la trabajadora de la empresa 3, tiene una participación en la evaluación del desempeño, esto es cuando una persona inicia por primera vez a la empresa, durante el proceso de prueba. Sin embargo, en la empresa 1 y 2 en donde ambas coinciden con que la evaluación del desempeño es realizada por el jefe inmediato de cada unidad departamental, se desconoce de una participación en la evaluación del desempeño. Sin embargo, se entiende que las trabajadoras sociales al estar en la unidad departamental de talento humano, cumple con la responsabilidad de realizar la evaluación del desempeño a las personas que ingresan por primera vez a la empresa debido a problemáticas sociales.

Respecto al proceso para recompensar a las personas, se identificó que la trabajadora social de la empresa 1, no tiene procesos de intervención. Sin embargo, realiza la comunicación de los beneficios a los colaboradores. En ese aspecto, la empresa 2, indico que los programas de incentivo deben ser más justos y equitativos. No obstante, en la empresa 3, la trabajadora social refleja una intervención limitada en los planes anuales con el jefe de ventas de la empresa. Por lo tanto, podemos

entender que a pesar de que existen programas de recompensas y beneficios, la participación de la trabajadora social en el diseño es mínimo.

En el proceso de desarrollar personas, la trabajadora social de la empresa de 1 indicó que cuando el personal nuevo ingresa, se le empapa de conocimiento acerca de los beneficios que la empresa tiene como tal, los productos de la empresa, el proceso de cada producto, las salidas de las rutas, como se hace la logística, temas de capacitación de seguridad industrial. En cambio, la trabajadora social de la empresa 2, señaló que identifican habilidades sociales porque siempre los jefes van identificar los resultados, es por ello que se los incentiva al cumplimiento y así también obtengan beneficios, y la trabajadora social de la empresa de 3, indica que realizan la inducción de los nuevos colaboradores desde que se realiza la ficha social al ingresar, en ese aspecto, la empresa se compromete ayudar en su formación y en caso no haya terminado los estudios, le hace retomar para que siga avanzando y se siga proyectando para que suba de nivel en conocimiento y experiencia así también como actitudes y habilidades.

En el proceso para retener a las personas, la trabajadora social de la empresa 1, manifiesta que la empresa mantiene un buen clima laboral pero en el proceso de disciplina y sanciones lo maneja la coordinadora de personal, en ese aspecto, la profesional de la empresa 2, indica que si se trata de un caso ético, ella está inmersa en toda la parte de investigación y también de evaluación para tomar medidas disciplinarias, para determinar si es un visto bueno o una desvinculación por despido intempestivo. En clima laboral el rol de ella es dar un acompañamiento en el diseño y en la ejecución del plan y velar para que se esté cumpliendo adecuadamente. Por otro lado, la trabajadora social de la empresa 3, señaló que no se encarga de sancionar o disciplinar, ya que eso lo manejan las analistas de Talento Humano, pero le ha tocado cubrir en cierta parte llamados de atención a los colaboradores, debido a que las analistas han faltado por situaciones de salud. En seguridad e higiene participan con la persona de seguridad industrial en las matinales y nocturnas haciendo campañas de protección y blindaje haciendo un check list de todos lo que deben cumplir como seguridad e higiene.

En el último proceso para auditar a las personas, se identificó que todas las personas profesionales entrevistadas de trabajo social, que laboran en las grandes

empresas de la actividad bebidas, indicaron que los tres no participan en ningún proceso de auditoría y tampoco en alguna colaboración respecto a ello.

Para conocer acerca de las características en los procesos de intervención de los trabajadores que laboran en las grandes empresas del sector bebidas damos a conocer el siguiente descriptivo:

- **Categoría 2**

- Intervención social**

La intervención social es aquella que busca fortalecer e incentivar el apoyo familiar y la solidaridad comunitaria, también busca incentivar mediante bienes materiales y no materiales que integren, mejorando la calidad de vida de las personas, bienestar social, orientado a conseguir aprendizajes, prevención y equidad de oportunidades integral. En base a ello, Fantova (2007) señaló que la intervención social es aquella actividad que se compone de las siguientes dimensiones como: carácter formal u organizado; necesidades sociales; el hecho de ser la integración y la autonomía; y por último, la legitimación pública o social:

- Carácter formal**

La trabajadora social de la empresa 1 indicó que “en base al desempeño del colaborador se hacen visitas domiciliarias para conocer el problema, ayudando a la familia frente alguna calamidad doméstica o emergencia” (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social de la empresa 2 señaló lo siguiente:

Creería que sí, que la intervención del trabajador social desde el rol del bienestar, si cubre estas tres tareas, sin embargo, para mi sigue siendo un sesgo desde lo operativo, desde lo técnico. Hay un programa completo que se llama familias felices, que son beneficios sociales para personas que están en periodo de maternidad o paternidad y también para personas solteras se piensa el hecho del beneficio flexible, no remunerado (D.C., 2021).

Del mismo modo, la trabajadora social de la empresa 3 señaló lo siguiente:

Sí, creo que todas las compañías pues tienen una cultura un poco diferente porque esto de las políticas y reglamentos, te limitan un poco a tener una

intervención como tal con el colaborador y más siento que es una integración participativa dentro de la compañía (Y.R., 2021).

Necesidades sociales

La trabajadora social de la empresa 1 indicó que dentro de la organización “hay oportunidad de crecimiento y, reconocimientos por temas de rutas, ventas y comisiones, ayuda social para gestión de créditos” (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social de 2 indicó que dentro de la organización respecto a su cargo realiza lo siguiente:

Ser un asesor de toda la parte integral de recursos humanos, es el medio entre el área de people de recursos humanos y todos sus subprocesos. Entonces, nosotros hay cumplimos este roll de socio estratégicos para que funcione tanto el tema de recursos humanos adecuadamente, garantizando todo el tema legal, el tema de trato y trabajo digno (D.C., 2021).

Por lo tanto, la trabajadora social de la empresa 3 señaló lo siguiente:

Actualmente el programa de bienestar social es Engagement, y es un plan de bienestar social consiste en el reconocimiento del colaborador, dar esos incentivos para ello, no solamente de involucrarte con el colaborador, sino también de involucrarte con la familia. En programas tenemos el buzón de sugerencias, donde se hace una planificación de bienestar social (Y.R., 2021).

Hecho de ser la integración

La trabajadora social de 1 señaló que en la organización se realiza lo siguiente: “integrar el tema de actividades y estar un poco más unida al personal, damos capacitaciones de los beneficios que la empresa ofrece a los colaboradores” (P.L., 2021).

Así mismo, la trabajadora social de 2 indico lo siguiente:

empoderar al otro y ser educadores sociales, como generar buenos liderazgos, como generar el desarrollo de habilidades sociales en los lideres para manejar adecuadamente a sus personas, porque eso hace el business partner a la

larga, como garantizar también ese proceso de aprendizaje y desarrollo en los líderes (D.C., 2021).

En otro aspecto, la trabajadora social de la empresa 3 indicó lo siguiente:

Tenemos matinales y nocturnos donde realizamos actividades con los colaboradores como reconocimientos al mejor colaborador, mejor trayectoria, cumpleaños, psicología positiva. También hay espacios de escucha con ellos, donde mencionan temas de sus compañeros como ciertas diferencias o temas de tratos o directamente la relación que tienen con el jefe y ese espacio ayuda mucho al bienestar de ellos (Y.R., 2021).

Legitimación pública o social

La trabajadora social de la empresa 1 señaló que dentro de la empresa se realiza lo siguiente: “la responsabilidad de cumplir con los protocolos y normas de bioseguridad” (P.L., 2021). Así mismo en la empresa 2 establecen la “garantía de los programas sociales mediante la aplicación de las leyes, aumentando los beneficios y fortaleciendo el apoyo social” (D.C., 2021). También en la empresa 3 se rigen en base a las leyes para garantizar los derechos de los trabajadores (Y.R., 2021).

- **Categoría 3**

Intervención social-laboral

La intervención socio-laboral permite la integración de grupos en equidad, así también como la asesoría sobre oportunidades de negocio, maximización de recursos y la participación a procesos de inclusión. Según García (2010) es una experiencia de intervención dirigida a las necesidades de maximizar los recursos el cual se compone de tres factores que son: inserción laboral; desarrollo socioeconómico; y por último, la intervención familiar y grupal.

Inserción social-laboral

La trabajadora social de la empresa 1 indicó lo siguiente: “en el tema de inserción cuando una persona recién ingresa, el trabajador social lo sabe, ya que las capacitaciones que se le da al principio es al personal que recientemente ingresa y es así como uno los va conociendo” (P.L., 2021).

Además, la trabajadora social de la empresa 2 señaló lo siguiente:

frente a un menor porcentaje de mujeres que laboran en la empresa, se hicieron grupos focales para poder identificarlos principales sesgos y estereotipos que hay dentro de la operación y ya con toda esa información, se diseñó un plan en cuanto a las inequidades de género con la participación de mujeres, generando ternas más diversas, a que hayan tanto mujeres como hombres, que las comunicaciones externas de nuestras convocatorias de nuestras vacantes sean más inclusivas (D.C., 2021).

En cambio, la trabajadora social de la empresa 3 señaló lo siguiente: “aquello se lo realiza mediante fichas sociales o socioeconómicas el cual es parte de la intervención socio-laboral de la empresa para que se maximicen los recursos y se dé la inserción socio-laboral de los colaboradores” (Y.R., 2021).

Desarrollo socio-económico

La trabajadora social de la empresa 1 indicó que en la organización se realiza lo siguiente:

yo considero que podría minimizar ya que hay cosas que, a lo largo, el profesional lo va aprendiendo. Y facilidad de que pueda realizar compra de productos internos a un precio bajo a diferencia de lo que se vende al mercado como un beneficio para que pueda realizar sus propias ventas como una oportunidad de negocio (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social de la empresa 2 indicó lo siguiente:

Sí, porque desde la intervención social nosotros podemos hacer esta transición adecuada y ver cuáles son las capacidades de una persona para poder rendir dentro un cargo, y al tener esta mirada como empleador y desde la parte de empleado porque somos ese punto medio entre ambos, ver tanto cual va ser ese valor agregado que va aportar este talento y donde lo van a ubicar adecuadamente (D.C., 2021).

Además, en la empresa 3 se manejan de la siguiente forma, indicando lo siguiente:

Sí, yo creería que se lo puede realizar a través de las charlas como una asesoría desde la perspectiva del trabajo social hacia los negocios y que con los conocimientos poder compartir con la empresa y colaboradores para que existan esos programas desde ya (Y.R., 2021).

Intervención familiar y grupal

La trabajadora social de la empresa 1 señaló lo siguiente: “creo que sí, el seguro privado de HUMANA incluye a los dependientes que son los familiares y ha llevado tener contacto con los mismos familiares del colaborador por temas médicos y emergencia” (P.L., 2021).

Además, la trabajadora social de 2 indicó lo siguiente:

Es una necesidad súper fuerte en lo laboral incluir las dimensiones familiares y grupales porque a la final en el trabajo uno pasa la mayor parte del tiempo y para evitar riesgos psicosociales y accidentes de trabajos, se ha visto la necesidad también de abordar dimensiones familiares (D.C., 2021).

Así mismo, la trabajadora social de la empresa 3 señaló lo siguiente:

hay un programa en la empresa 3 del cual uno de los valores que se encuentran dentro de la matriz estratégica que tiene que ver con la inclusión y cero discriminaciones, quiere decir que pueden participar tanto hombres y mujeres en las diferentes áreas de la empresa, siempre y cuando cumpla con el perfil, experiencia, carreras afines (Y.R., 2021).

- **Categoría 4**

Gestión de talento humano

La gestión de talento humano inicia con la fase de reclutamiento y selección de recursos humanos y contratación, luego de ello permite establecer actividades para orientar y acompañar el desempeño de la persona, en la tercera etapa permite desarrollar actividades para recompensar, remunerar, prestaciones y servicios, como cuarto permite el desarrollo de carreras, programas de comunicación, formación, capacitación y asensos; en la quinta fase se realizan las actividades de clima

organizacional, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales; y finalmente la participación en actividades de auditoría.

Según Chiavenato (2009) la administración de recursos humanos se encuentra estructurada de seis dimensiones el cual se identifican en el siguiente orden: procesos para integrar personas; procesos para organizar a las personas; procesos para recompensar a las personas; procesos para desarrollar a las personas; procesos para retener a las personas; procesos para auditar a las personas.

Proceso para integrar personas

La trabajadora social de la empresa 1 señaló lo siguiente:

El departamento de selección de personal es responsable de la selección de personas, pero nosotros como que tenemos un poco más de contacto en base al desempeño que va teniendo esa persona, ya que los jefes inmediatos de todas formas nos van informando del desempeño del colaborador. Si estoy de acuerdo, que el trabajador social intervenga en talento humano, por tener contacto directo con el colaborador y es el que conoce la situación personal y familiar de cada uno de ellos (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social de la empresa 2 determino lo siguiente:

En el rol mío como trabajadora social, yo lo pregunto ahora puntualmente que tengo la oportunidad de generar entrevistas para identificar puntos importantes que podría afectar el rendimiento de la persona al igual como retener ese talento. La actividad principal es la entrevista en proceso de reclutamiento. En mi rol cumplo generar la posición del que este presupuestada, de que este claro todo el tema de la función o el job description de la posición, y también abrir y dar apertura a la vacante para la selección. La intervención del trabajador social en talento humano es más eficiente en la selección porque esta más de cerca con las personas, ya que el trabajador social como profesional desde cualquier función está ligado al servicio y cercanía de las personas (D.C., 2021).

No obstante, la trabajadora social de la empresa 3 de bebidas señaló lo siguiente:

No participamos en proceso de reclutamiento, pero somos parte del proceso en el momento de que nos llega la persona que va ingresar y nosotros tenemos que hacer la ficha social, e indagar en la persona y hacer que participe incluso la familia de la persona que está por ingresar a la compañía (Y.R., 2021).

Proceso para organizar personas

En el aspecto de evaluación del desempeño la trabajadora social de la empresa 1 indico que “la evaluación de desempeño lo realiza el jefe inmediato del colaborador” (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social de la empresa 2 indico lo siguiente:

la evaluación del desempeño acá en la empresa 2 se llama people cycle donde primero defines que capability en el año va a necesitar esa posición, que capacidades yo te voy a evaluar, de acuerdo a tu función y cargo y se trazan metas, y periódicamente se van evaluando cada tres meses se plantea una reunión, donde se discute cómo va el desarrollo de la persona y a un determinado punto del año se asignan calificaciones, y hay diferentes calificaciones que van a determinar tu crecimiento, como también una posible salida. Si, acá en evaluación del desempeño hay un proceso que se llama people cycle donde nosotros mismos somos socio estratégicos y asesores, donde se pone sobre la mesa de discusión donde están todos los stakeholder de la persona con la que a interactuado durante su desempeño y se discute su desempeño (D.C., 2021).

Además, la trabajadora social que labora en la empresa 3 indico lo siguiente: “Si, participo en la evaluación del desempeño, solo al inicio del periodo de prueba de los tres meses de la persona que va ingresar” (Y.R., 2021).

Proceso para recompensar personas

En la empresa 1 la recompensa de personas según entrevista de trabajadora social determinó lo siguiente: “aquello lo maneja la jefa de capital humano y gerencia,

como trabajadores sociales somos las voceras comunicándole a los colaboradores para que estén al tanto del tema. Y apoyo en temas de emergencia y trámites para préstamos en la empresa y anticipos” (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social entrevistada de la empresa 2 indicó: “en el tema de compensaciones sería crear compensaciones justas y equitativas para las personas, el tema de planes de engagement que es toda la parte de clima de cómo crear compromiso e identidad con la empresa a través de buenas prácticas de trabajo” (D.C., 2021).

En otro aspecto, la trabajadora social de la empresa 3 señaló lo siguiente:

En nómina no participamos, lo único que se trabaja es que los analistas junto a los trabajadores sociales se trabaje el tema vacaciones, nosotros nos toca realizar una planificación anual con cada jefe regional de ventas donde hacemos la revisión de los objetivos anuales y generamos la planificación. En incentivos por la situación de la Pandemia, ahora solo se da una paca del producto de la empresa 3 y el reconocimiento que es un diploma al colaborador del mes y la foto que va directamente a la revista digital de la empresa que es mensual y lo mismo se hace en los cumpleaños. También, realizamos anticipos de decimos, anticipo décimo tercero y cuarto o anticipo de sueldo, pero no prestaciones Y en cuanto a los beneficios son tarjetas de Supermaxi, Tía y Fybeca, seguro de vida privado HUMANO, la credencial, y la dotación de uniformes (Y.R., 2021).

Proceso para desarrollar personas

En la empresa 2 del sector de bebidas determinan lo siguiente:

Cuando el personal nuevo que ingresa, se le empapa de los beneficios que la empresa tiene como tal, los productos de la empresa, el proceso de cada producto, las salidas de las rutas, como se hace la logística, temas de capacitación de seguridad industria. El desarrollo de carrera es una oportunidad que lo está analizando gerencia para aplicarlo en la empresa (P.L., 2021).

La trabajadora social de la empresa 2 ha señalado lo siguiente: “somos quienes identificamos estas habilidades sociales porque siempre los jefes van a identificar los resultados, pero yo le voy a decir, puede tener los mejores resultados, pero es un pésimo líder, entonces no crece” (D.C., 2021) .

La trabajadora social de la empresa 3 indicó lo siguiente en la entrevista:

Realizamos la inducción de los nuevos colaboradores en el proceso de conocer la empresa. En plan de carrera desde que se realiza la ficha social al ingresar, la empresa se compromete a ayudar en su formación y en caso no haya terminado los estudios, le hace retomar para que siga avanzando y se siga proyectando para que suba de nivel en conocimiento y experiencia así también como actitudes (Y.R., 2021).

Proceso para retener personas

La trabajadora social de la empresa 1 no participa en el proceso de retención de personas. Sin embargo, señaló lo siguiente en la entrevista:

En el proceso de desvinculación se pide la devolución del uniforme y el proceso de disciplina y sanciones lo maneja la coordinadora de personal. El jefe de seguridad industrial y su asistente, pero también cuando son temas de accidentes de trabajo o cosas que desean que conozcamos nos lo comparten. Hago un seguimiento y lo comunico al dispensario médico, como el COVID los cuales me ha tocado estar pendiente y manejar la misma información con el departamento médico. Yo pienso que el trabajador social en ese tema debe ser una persona tratable, que tenga un buen trato con el colaborador. Si me ha tocado ir para escuchar al sindicato de trabajadores, en problemas con los uniformes calurosos (P.L., 2021).

En cambio, la trabajadora social de la empresa 2 del sector bebidas determinó lo siguiente:

depende del caso, si es un caso ético, estoy en toda la parte de investigación y también de evaluación para tomar medidas disciplinarias, para determinar si es un visto bueno o una desvinculación por despido intempestivo. En clima

laboral mi roll es dar un acompañamiento en el diseño y en la ejecución del plan velar que se esté cumpliendo adecuadamente (D.C., 2021).

Por otro lado, la trabajadora social de la empresa 3 del sector bebidas indicó lo siguiente:

Yo no me encargo de sancionar o disciplinar y eso lo manejan las analistas, pero me ha tocado cubrir en cierta parte llamados de atención a los colaboradores, debido a que las analistas han faltado por situaciones de salud. En seguridad e higiene participamos con la persona de seguridad industrial en las matinales y nocturnas haciendo campañas de protección y blindaje haciendo un check list de todos lo que deben cumplir como seguridad e higiene, y en el tema de COVID le damos seguimiento a todas las funciones con COVID positivo, como trabajadora social. En tema de cultura nosotros tenemos la campaña del embajador de la cultura que es una persona que cumple con todos los valores institucionales y que está comprometida e inyectada con la energía de la empresa. Y en clima laboral tenemos una encuesta donde se levanta la información y se realizan los datos estadísticos y luego se hace el plan de acción, y ahí todos los colaboradores participan de aquello también (Y.R., 2021).

Proceso para auditar personas

En este proceso se identificó que todas las personas profesionales entrevistadas dentro del marco del trabajo social que laboran en las grandes empresas de la actividad de bebidas, indicaron los tres entrevistados que no participan en ningún proceso de auditoría y tampoco alguna colaboración respecto a ello.

III. Objetivo 3

- **Comprender la relación entre las estructuras organizacionales y la intervención socio-laboral de las y los trabajadores sociales en las empresas del sector manufacturero con actividad en la producción de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.**

En el análisis de las entrevistas de los trabajadores sociales que laboran en las grandes empresas de manufactura del sector bebidas, a través de las entrevistas, se pudo detectar que la mayoría de las trabajadoras sociales que trabajan en empresas con estructura organizacional funcional presentaron una intervención limitada en los procesos de talento humano, a excepción de la trabajadora social de la empresa 2 el cual reflejó una participación directa en los procesos de selección de personas, así también de su intervención como los procesos de reclutamiento para la contratación y diseño del puesto.

Respecto al diseño de puesto en la estructura o modelo organizacional, la trabajadora social de la segunda empresa señaló que, mediante su intervención, aquella realiza la descripción de la posición cuando se requiere de una nueva persona para laborar dentro de la empresa, para ello, se reúne con la directora para conocer los requerimientos acerca del nuevo cargo, donde definirá el nivel de educación del posible candidato, principales funciones, procesos y tareas a desempeñar. En ese aspecto, se debe preparar un presupuesto de todo lo que conlleva tener a esa persona, y una vez aprobado el requerimiento del cargo, se procede a la creación de la posición, y ubicación dentro de la estructura organizacional.

En base a lo anterior, la relación de las estructuras organizacionales que tienen las empresas del sector bebidas con relación a la intervención socio-laboral es muy limitada, debido a que el modelo de estructura organizacional que emplean dichas empresas en su mayoría es funcional, y en ese aspecto no les permite una mayor intervención de sus actividades y roles como trabajador social hacia sus colaboradores, debido a que las líneas jerárquicas concentran a profesionales de cada área a través de un solo jefe, mismo que al ser una estructura compleja, este solo reporta a su jefe inmediato. Sin embargo, en el estudio se identificó que la empresa 3 utiliza una estructura matricial-staff, que le permite a la trabajadora social interactuar con las distintas jefaturas departamentales y trabajar en equipo para generar programas y planes que fortalezcan los programas para intervención social con el fin de obtener una mayor calidad de vida y bienestar de los colaboradores, garantizando los derechos humanos a través de las leyes, políticas y principios.

En ese aspecto, la estructura matricial, permite que las unidades departamentales, tengan más de un solo jefe, para que las jefaturas trabajen como equipo. Por lo tanto, la estructura organizacional matricial-staff tiene una relación directa positiva con la intervención del trabajador social y sobre todo en el ámbito socio-laboral, debido a que aquellas personas que postulan a nuevas vacantes, sean entrevistadas y pasen por un proceso de selección mediante la intervención de un trabajador social, el cual lo hará más efectivo por ser profesionales que tienen un vínculo social cercano y relación con los colaboradores, familias y comunidad permitiendo dar un valor agregado al área de talento humano dentro de la empresa.

Es importante, señalar que la mayoría de las empresas han adoptado como modelo organizacional la estructura funcional debido a que les permite identificar por grupos las diferentes especializaciones distribuidas en toda la organización. En base a ello, Minsal y Pérez (2007) señaló que la división por departamentos de una empresa se torna demasiado compleja para coordinar la estructura funcional, la alta dirección por regla general crea divisiones semiautónomas, y en cada división, los gerentes y los empleados diseñan, producen y comercializan sus propios productos.

Sin embargo, en base a los resultados, podemos entender que la estructura funcional o lineal se lo traduce como modelos muy complejos y rígidos para que pueda participar en un proceso de intervención el profesional en materia de trabajo social, por el cual, las leyes, políticas y ubicación del cargo no permitiría desarrollar programas sociales sobre cada unidad departamental en colaboración con los jefes de cada área, sino que hay que sujetarse a las políticas determinadas por las organizaciones, lo cual limita el trabajo de intervención del profesional.

En base a lo anterior, se entiende que la intervención del trabajador social en su mayoría es limitada debido a que, en la teoría de los modelos de estructura funcional, permite obtener el máximo de personas especializadas para las diversas unidades departamentales o cargos de la organización. Esto quiere decir, que las empresas que presentaron un modelo funcional estructuraron sus unidades departamentales en base a especializaciones, como, por ejemplo, Talento Humano y todas las especializaciones de la profesión. No obstante, la profesión de trabajo social al no ser una especialización de Talento Humano, no es vista como intervención en el departamento. Sin embargo, se presume que el cargo de la trabajadora social de

la empresa 2, permite tener mayor interacción con todas las áreas de talento humano, mientras que las interacciones de las trabajadoras sociales de la empresa 1 y 3, indicaron no tener intervención directa en los procesos de Talento Humano, por la razón de que, la estructura funcional obedece a la agrupación de especialidades profesionales.

En ese aspecto, este solo podría ejecutar las actividades y funciones que le fueron señaladas dentro de su cargo. No obstante, la estructura matricial que refleja la empresa 3, en la teoría nos indicó que este proporciona asesoría y servicios a través de grupos especializados que interactúan dentro del área y con las distintas unidades departamentales. No obstante, en la empresa 3 a pesar de tener una estructura matricial, establece grupos staff de apoyo para dar soporte e interactuar con la unidad de Talento Humano y así dar valor agregado a cada uno de los procesos desde un enfoque social.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

El presente capítulo, después de los resultados obtenidos de las entrevistas, permite conocer las conclusiones en base a las preguntas de investigación planteadas.

- Las estructuras organizacionales detectadas en la investigación en su mayoría son modelos funcionales, a excepción de la empresa número tres, donde se detectó una estructura matricial, pero que hacen uso de los grupos de asesoría staff en donde incluyen especialistas de cada área para contribuir al desarrollo y fortalecimiento de planes y programas. En ese aspecto, se identificó que las empresas ecuatorianas utilizan muy poco ese modelo (matricial), por falta de conocimiento o por la existencia de conflictos entre órganos de línea y de staff debido a que el asesor tendría mejor formación académica, pero menor experiencia, además la asesoría puede representar costos muy elevados para la organización, pero que sin embargo es un modelo diseñado para empresas grandes con alto poder adquisitivo, permitiendo una mayor integración entre las unidades departamentales. Por tal razón, podemos entender que si las empresas pequeñas o medianas no lo acogen es por los costos que determina su aplicación.
- Se concluye que la intervención sociolaboral obedece a una estructura organizacional funcional de un subproceso de bienestar social, que mediante planes y programas busca lograr la satisfacción y calidad de vida del colaborador en la empresa. Sin embargo, en la actualidad, para los procesos de talento humano como intervención no es considerado al trabajador social, ocasionando que los procesos de reclutamiento y selección tengan debilidades o sesgos, por tal razón se identificó que la intervención socio-laboral de la trabajadora social es muy limitada debido a que no permite una mayor intervención de sus actividades y roles debido a que las líneas jerárquicas concentran a profesionales de cada área por especializaciones a través de un

solo jefe, mismo que al ser una estructura compleja, este solo reporta a su jefe inmediato.

- De todas las estructuras organizacionales que tienen las grandes empresas, solo la matricial permite la intervención de la trabajadora social en las distintas unidades departamentales para generar valor en los programas y planes. En ese aspecto, la intervención socio-laboral de la empresa 2 tiene una relación directa con todos los procesos de talento humano para la selección y reclutamiento de personas, sin embargo la empresa al no poseer una estructura matricial-staff, la trabajadora social ejecuta los procesos desde la posición del cargo como jefa de recursos humanos y no desde el cargo de trabajadora social, a pesar de ser una persona profesional titulada en trabajo social, desde la posición del cargo este no le limita ejecutar todas las actividades y responsabilidades de sus competencias. Sin embargo, la titulación como trabajadora social le permite maximizar mayores resultados desde un enfoque social por la relación directa con el personal de toda la estructura organizacional.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar el mismo estudio acerca de la intervención socio-laboral que realizan los trabajadores sociales, y compararla con las estructuras organizacionales enfocada hacia otros sectores como la construcción, el comercio, inmobiliario, agricultura y con una metodología mixta que permita obtener mayores datos para tener una contrastación de los resultados más robusta, de esta forma se podrá conocer si las estructuras organizacionales que utilizan otros sectores, tienen relación directa con la intervención del trabajo social en las actividades del departamento de talento humano y demás áreas de la empresa y así poder identificar que estructura les permitiría una mayor participación del trabajador social como valor en las unidades departamentales de la empresa.
- El trabajo social como una mirada central dentro del subproceso de bienestar social, es fundamental dentro de las organizaciones. Sin embargo, la recomendación de considerar la participación directa de las trabajadoras sociales en los posesos de talento humano permitiría agregar valor a las actividades, por la conexión o relación directa que tienen las trabajadoras sociales con el personal de la organización, permitiendo desde un enfoque social, respuestas y soluciones a las necesidades y problemas sociales.
- Se recomienda, realizar investigaciones acerca de los modelos organizacionales y su relación con los tipos de intervención social. En ese aspecto, nuestra formación requiere de conocer, profundizar, entender el mundo de la empresa respecto a los modelos de estructura organizacional, para poder plantear una intervención social acorde a ello, debido a que la intervención del trabajador y trabajadora social, fortalecen los programas de inclusión y equidad en los procesos de selección e inserción laboral con un enfoque social en la interacción de personas.

BIBLIOGRAFÍAS

- Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0135. (2017). *Cumplimiento de las obligaciones de los empleadores públicos y privados*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/ACUERDO-MINISTERIAL-MDT-2017-0135-1.pdf>
- Agujetas, M. (2020). *Holismo y Reduccionismo*. Obtenido de Fundación Sicomoro: [https://www.fundacionsicomoro.org/sistemas-complejos/holismo-reduccionismo-video-4-curso-teoria-sistemas/#:~:text=El%20enfoque%20hol%C3%ADstico%20busca%20comprender,amplio%20\(that%20broader%20system\)](https://www.fundacionsicomoro.org/sistemas-complejos/holismo-reduccionismo-video-4-curso-teoria-sistemas/#:~:text=El%20enfoque%20hol%C3%ADstico%20busca%20comprender,amplio%20(that%20broader%20system)).
- Ardila, N. (2016). *Intervención para la mejora de la empleabilidad e inserción social de personas en situación de exclusión social*.
- Ardila, N. (2016). *Intervención para la mejora de la empleabilidad e inserción social de personas en situación de exclusión social*. Barcelona: Universidad de la Laguna.
- Banco Central del Ecuador . (marzo de 2019). *Reporte Trimestral del Mercado Laboral* . Obtenido de [contenido.bce.fin.ec: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/Empleo/imle201901.pdf](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/Empleo/imle201901.pdf)
- Barrenechea, A. S., & Zeledón, S. R. (2005). La Intervención del Trabajo Social en la Gestión de Talento humano: Experiencia en clínicas metropolitanas de la caja Costarricense del Seguro Social. *Tesis de grado de la Universidad de Costa Rica*. Costa Rica.
- Barrenechea, S., & Zeledón, R. (2005). *La Intervención del Trabajo Social en la Gestión de Talento humano: Experiencia en clínicas metropolitanas de la caja Costarricense del Seguro Social*. Costa Rica.
- Benavides, B. (2016). *Experiencias de intervención de casos sociales en el área laboral de la empresa ARS del Ecuador*. Repositorio UCE, Ecuador.
- Benavides, C. B. (2016). Experiencias de intervención de casos sociales en el área laboral de la empresa ARS del Ecuador. *Tesis de grado de la Universidad Central de Ecuador*. Ecuador.
- Bernard, M. (1967). *El servicio social de la empresa*. Barcelona: Instituto Católico de Estudios Sociales.
- Bertalanffy, V. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. Obtenido de <http://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>

- Bertalanffy, V. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Obtenido de http://www.academia.edu/download/33795197/TGS_Bertalanffy.pdf
- Capilla Pérez, A., & y otros. (2004). *Pioneros del Trabajo Social, una apuesta por descubrirlos, Exposición Bibliográfica*. IVC Cegar, S.L.
- Carrera, C. S., Martínez, A. T., & Pérez, U. A. (2013). DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA DISTAPIZ CIA, LTDA. *Tesis de grado de la Universidad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Carrera, S., Martínez, T., & Pérez, A. (2013). *DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA DISTAPIZ CIA, LTDA*. Repositorio Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Castillo, A. (2019). *VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES A LOS MIEMBROS DEL SINDICATO DE OBREROS MUNICIPALES DE LOJA; EN EL GAD MUNICIPAL*. Repositorio UNL, Loja, Ecuador.
- Castillo, Q. A. (2019). *VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES A LOS MIEMBROS DEL SINDICATO DE OBREROS MUNICIPALES DE LOJA; EN EL GAD MUNICIPAL*. *Tesis de grado de la Universidad Nacional de Loja*. Ecuador.
- Cazau, P. (2002). *Diccionario de la Teoría General de los Sistemas*. Buenos Aires: Redpsicología.
- CEPAL. (2001). *Apertura económica y (des)encadenamientos productivos*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2281-apertura-economica-desencadenamientos-productivos>
- Cerdas, A. (2016). *CALIDAD DE VIDA LABORAL EN ESPEJOS EL MUNDO: La intervención de Trabajo Social empresarial acorde a la norma de responsabilidad social*. Costa Rica.
- Cerdas, F. A. (2016). *CALIDAD DE VIDA LABORAL EN ESPEJOS EL MUNDO: La intervención de Trabajo Social empresarial acorde a la norma de responsabilidad social*. *Tesis de grado de la Universidad de Costa Rica*. Costa Rica.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.
- Chinn, D. (2021). *¿Qué es un modelo organizacional?* Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-modelo-organizacional-5938.html>

- Chiriboga Coello, L. Z. (2019). *Análisis de la estructura organizacional de las Empresas Familiares de la ciudad de Guayaquil en función de sus características*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12120/1/T-UCSG-POS-MAE-227.pdf>
- Código de Trabajo. (2012). *Codificación 17. Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Código del Trabajo. (2008). Quito, Ecuador.
- Código del Trabajo. (2008). *Obligaciones del empleador*. Quito: Lexis.
- Colegio Oficial de Psicólogos. (2021). *Psicología en la intervención social*. España: Perfiles profesionales de psicólogos.
- Comunidad Andina. (2009). Disposición Técnica para la transmisión de datos estadísticos de PYME de los países miembros de la Comunidad Andina. *Resolución 1260*. Obtenido de <http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/RESO1260.pdf>
- CONADIS. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1qjqDxjHUXa4G5jxAGdDqEqBx07bOBlaA/view>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Género. (2018). *Agenda Nacional de las Mujeres y Personas LGBTI*. Obtenido de https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Agenda_ANI.pdf
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021*. Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2208>
- Cornejo, D. (2021). Empresa Cervecería Nacional. Guayaquil. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1X5sJXvPSDhK3XYHvRUZact_pndJazhYo/view
- Duque, A. (2013). *Metodologías de la intervención social Palimpsestos de los modelos en Trabajo Social*. Manizales: Epi-Logos.
- Escalona, H. (2020). *Teoría gerencial de sistemas y teoría sistémica de la organización*. Obtenido de <http://www.unitec.edu.ve/materiasenlinea/upload/T10-4-2.pdf>
- Fantova, & Fernando. (2007). Repensando la intervención social . *Documentación Social*, 183-198.

- Fantova, & Fernando. (2007). Repensando la intervención social . *Documentación Social*, 183-198.
- Fantova, F. (2005). *Manual para gestión de la intervención social*. Madrid: Editorial CCS.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación Social*, 183-198.
- Ferrer, R. (2016). Derechos Sociales y Justicia Social. *Revista de Treball Social*.
Obtenido de
https://www.academia.edu/35895231/Definici%C3%B3n_global_del_Trabajo_Social_en_Melbourne_2014_p%C3%A1gs_143_154_Global_definition_of_Social_Work_of_Melbourne_2014_
- Florencia, M. (2016). *MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL IESS DE BABAHOYO*. Repositorio UNIANDES, Babahoyo, Ecuador.
- Florencia, R. M. (2016). *MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL IESS DE BABAHOYO*. Tesis de grado de la Universidad regional autónoma de loa Andes UNIANDES. Babahoyo, Ecuador.
- Flóres, A., & Thomas, J. (1993). *La teoría General de Sistemas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6581658.pdf>
- Florez, A., & Thomas, J. (1993). La Teoría General de los Sistemas. *Cuadernos de geografía*, 111-137.
- García, A. (2010). *¿Reconciliar lo irreconciliable? La intervención social como vertebradora de la inserción laboral*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655800>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- INEC. (2017). *Reporte de Economía Laboral*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Diciembre/Informe%20Economia%20laboral-dic17.pdf>
- INEC. (2018). *Reporte de Economía Laboral*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Marzo-2018/Informe_Economia_laboral-mar18.pdf
- INEC. (2019). *Encuesta Nacional de Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. Obtenido de [ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Junio/201906_Mercado_Laboral_final.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Junio/201906_Mercado_Laboral_final.pdf)

- INEC. (2019). *Reporte Trimestral de Mercado Laboral*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/Empleo/imle201901.pdf>
- INEC. (2020). *Encuesta Nacional de Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Septiembre-2020/202009_Mercado_Laboral.pdf
- INEC. (2020). *Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo (ENEMDU)*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2020/Septiembre-2020/Boletin%20tecnico%20de%20empleo%20enemdu%20sep20_final.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Resultado del Censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador*. Obtenido de [ecuadorencifras.gob.ec: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual/Resultados-provinciales/guayas.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual/Resultados-provinciales/guayas.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2019). *Directorio de empresas y establecimientos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principales_Resultados_DIEE_2019.pdf
- Jiménez, G. (2012). *Práctica de trabajo social laboral, en las empresas privadas de la ciudad de Medellín*. Repositorio, Medellín, Colombia.
- Jiménez, G. G. (2012). Práctica de trabajo social laboral, en las empresas privadas de la ciudad de Medellín. *Revista de Trabajo Social – FCH – UNCPBA*, 190-212.
- Jiménez, M. (2018). *Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de Trabajo Social*. Repositorio UCSG, Guayaquil - Ecuador.
- Jiménez, R. M. (2018). Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de Trabajo Social. *Tesis de grado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil*. Ecuador.
- La Constitución del Ecuador. (2008). *Asamblea Constituyente*. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales. (2008). *Ley del Trabajador social profesional*. Quito: Lexis.
- Loja, P. (2021). Empresa Coca Cola. Guayaquil. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1RWlv-R1i0AfRqWo0GNLvnj5_i4vE_5NI/view?usp=sharing

- Lopera, Ramírez, & Zuluaga. (2010). *El método analítico como método natural*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 43-63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>
- Mesa, F. (2015). *El trabajo social de empresa: otro ambito de trabajo*. Obtenido de <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/59/54>
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Minsal, D., & Pérez, Y. (2007). *Organización funcional, matricial... En busca de una estructura adecuada para la organización*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000010
- Montenegro, M. (2001). *Conocimientos, agentes y articulaciones. Una mirada situada a la intervención social*. Obtenido de <https://atheneadigital.net/article/view/n0-montenegro/17>
- Monteros, E. (2005). *Manual de gestión Microempresarial*. Universitaria.
- Ordoñez, C. F. (2014). CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES QUE LABORAN EN EL ÁTEA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LA REGIÓN LA LIBERTAD. *Tesis de Grado de la Univerdad Nacional de Trujillo*. Perú.
- Ordoñez, F. (2014). *CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES QUE LABORAN EN EL ÁTEA DE RECURSOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE LA REGIÓN LA LIBERTAD*. Repositorio institucional Universidad nacional de Trujillo, Perú.
- Organización Internacional del trabajo. (2014). *Intensificar la lucha contra el trabajo forzoso*. Ginebra: ILC.103/IV/1.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parra, C., & Del pilar, A. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión & Sociedad*, 97-108.
- Proyecto de Ley Orgánica de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2017). *Capítulo I - Artículo 4*. Quito: SESO.
- Ramirez Vergel , D. D., & Gallego Rodriguez, M. d. (2019). *Estructuras organizacionales con visión de sostenibilidad corporativa en las*

organizaciones sociales y no lucrativas. Obtenido de repository.ucc.edu.co:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16815/4/2019_Estructuras_organizacionales_vision.pdf

- Rizzo, Y. (2021). Empresa Tesalia. Guayaquil. Obtenido de
https://drive.google.com/file/d/1DY0f_GbXI_MaHEB6XRWGDnrkNHcqQ-aA/view?usp=sharing
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 39-49. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión organizacional*. Obtenido de
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uNwoCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA295&dq=modelo+organizacional&ots=OMpzhGK0Ob&sig=Mv8boZAWW-nX8aFHQPedbDWbxAo#v=onepage&q=modelo%20organizacional&f=false>
- Rodríguez, G. H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social. *Mestría en Recursos humanos en la Universidad de las fuerzas armadas*. Ecuador.
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. Repositorio ESPE, Sangolquí, Ecuador.
- Rubio, M. O. (2016). DISEÑO DE UN MODELO DE PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS DE ASESORÍA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS ORIENTADA A LAS PYMES, SITUADA EN EL SECTOR NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO. *Tesis de grado de la Universidad Central del Ecuador*. Ecuador.
- Rubio, O. (2016). *DISEÑO DE UN MODELO DE PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS DE ASESORÍA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS ORIENTADA A LAS PYMES, SITUADA EN EL SECTOR NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO*. Repositorio UCE, Quito, Ecuador.
- Salcedo, S. (2016). *Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli S.A.* Repositorio UCSG, Guayaquil, Ecuador.
- Salcedo, V. S. (2016). Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli S.A. *Tesis de grado de la Universidad Católica Sntiago de Guayaquil*. Ecuador.
- Samaniego, F. (2014). *VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES A LOS MIEMBROS DEL SINDICATO DE OBREROS MUNICIPALES DE LOJA EN ELL GAD MUNICIPAL*. Repositorio UNL, Loja, Ecuador.

- Samaniego, M. F. (2014). VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES A LOS MIEMBROS DEL SINDICATO DE OBREROS MUNICIPALES DE LOJA EN EL GAD MUNICIPAL. *Tesis de grado de la universidad Nacional de Loja*. Ecuador.
- SEMPLADES. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Soria, C. (2018). *Trabajo social y gestión del talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. Ambato, Ecuador.
- Soria, U. C. (2018). Trabajo social y gestión del talento humano en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato. *Tesis de grado de la Universidad Técnica de Ambato*. Ecuador.
- SUPERCIAS. (2020). *Ranking de empresas por sectores economicos al 2019*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvsv/>
- Urra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y hablas*, 91-96.
- Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Repositorio UASB, Quito, Ecuador.
- Valencia, T. M. (2018). Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito. *Tesis de maestría de la Universidad Andina Simon Bolívar*. Ecuador.
- Várela , J., & Álvarez Uría, F. (2007). *La gran Transformación - Crítica del liberalismo económico, Traducido*. Madrid: Quipu editorial.
- Velásquez, F. (2000). EL enfoque de Sistemas y de Contingencias aplicado al Proceso Administrativo. *Estudios gerenciales*, 27-40.
- Vera, R. (2018). *El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016*. Repositorio UNJF, Huaura, Perú.
- Vera, S. R. (2018). El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial en la

municipalidad provincial de Huaura, 2016. *Tesis de grado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Perú.

Villarán, F. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*. Obtenido de http://www.sase.com.pe/consultores/files/2012/09/El_mundo_de_la_peque%C3%B1a_empresa-Fernando_Villaran-COPEME-CONFIEP-MINCETUR-Agosto2007-Carat.pdf

VTR-negocios. (2021). *Los nuevos modelos organizacionales que le convienen a tu pyme*. Obtenido de <https://www.losqueestantodas.cl/blog/como-son-los-nuevos-modelos-organizacionales-y-cual-le-conviene-a-tu-negocio>

ANEXOS

Anexo I. Instrumento de recopilación de información

Entrevista semiestructurada

Variable: estructura organizacional

1. ¿Quiénes y cuantas personas toman las decisiones finales que le permiten realizar a usted su trabajo?
2. ¿De los modelos de estructura organizacional (lineal, funcional y matricial-staff), qué modelo de estructura considera importante para la organización? y ¿Por qué?
3. ¿Ha participado en los procesos de planificación / planificación estratégica dentro de la empresa?

Variable: intervención social

4. ¿Considera usted, que la intervención del trabajador social cubre en la empresa lo siguiente: necesidades sociales; integración participativa; y/o legitimación social de la intervención o todas las anteriores? y ¿Por qué?
5. ¿Dentro de su intervención en la empresa cual es el plan de bienestar social / trabajo social que está ejecutando?
6. ¿Dentro de su intervención en la empresa cuales son los programas dirigidos al bienestar del trabajador?
7. ¿Dentro de su intervención en la empresa cuales son los programas dirigidos hacia la familia del trabajador?

Variable: intervención social-laboral

8. ¿Dentro de su intervención en la empresa cuales son los programas dirigidos hacia la comunidad cercana de la empresa?
9. ¿Dentro de su intervención en la empresa, cuáles son los proyectos que ha elaborado o ejecutado a favor de los trabajadores / sus familias?
10. ¿Dentro de su intervención en la empresa, cuáles son las actividades que realiza a favor del bienestar del trabajador / para la familia del trabajador?
11. En que espacios u oportunidades dentro de la empresa, usted ha podido llevar un caso social. ¿Le ha servido la metodología de caso social individual?
12. ¿En qué espacios u oportunidades dentro de la empresa, usted ha podido llevar un caso familiar, y le ha servido el trabajo social con familias?
13. ¿En qué espacios u oportunidades dentro de la empresa, usted ha podido llevar un grupo, y le ha servido la metodología de caso social en grupo?
14. ¿En qué espacios u oportunidades dentro de la empresa, usted ha tenido que trabajar con la comunidad que vive cerca de la empresa?, le ha servido la metodología de trabajo social comunitario?

15. Ha tenido la oportunidad de realizar un diagnóstico sociofamiliar, socioeconómico de los trabajadores, le ha sido útil los datos levantados. Ha podido implementar alguna acción a partir de los resultados, le ha servido la metodología de investigación social.

SOCIO-LABORAL. -

16. Usted considera que en la empresa el trabajador social aplica la intervención sociolaboral mediante los siguientes factores: inserción laboral; desarrollo socioeconómico; intervención familiar y grupal o todas las anteriores?

17. ¿Considera que la intervención sociolaboral en la empresa permite la maximización de los recursos a través de la inserción social?

18. Considera usted que la intervención sociolaboral del trabajador social permite la participación a procesos de inclusión a través de la intervención familiar y grupal?

19. ¿Considera usted que la intervención sociolaboral del trabajador social permite las asesorías para oportunidades de negocios permitiendo el desarrollo socioeconómico social?

Variable: Gestión de Talento Humano

20. ¿Considera usted que la gestión de talento humano con el trabajador social permite el reclutamiento y selección de recursos humanos mediante la integración de personas efectivamente?

21. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa?

22. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de movimientos y ascensos del personal de la empresa?

23. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll en el proceso de planificación de nuevas contrataciones?

24. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de desvinculación o despido del personal de la empresa?

25. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de disciplina llamado de atención, amonestaciones y sanciones, así como en el de quejas del personal de la empresa?

26. ¿Qué actividades usted realiza dentro de su roll en el proceso, en el proceso de evaluación del desempeño del personal de la empresa?

27. ¿Qué actividades usted realiza dentro de su roll en el proceso, de diseño de puestos de trabajo del personal de la empresa?

28. ¿Qué actividades usted realiza dentro de su roll, en el proceso de nómina del personal de la empresa?

29. ¿Qué actividades usted realiza dentro de su roll en el proceso de incentivos monetarios y no monetarios (bonos etc.) del personal de la empresa?

30. ¿Qué actitudes usted realiza dentro del roll, en el proceso de prestaciones y beneficios sociales del personal de la empresa?

31. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de seguridad e higiene industrial en el trabajo?

32. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de salud ocupacional del personal de la empresa?

33. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, a favor de mejorar la cultura y clima laboral de la empresa?
34. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de capacitaciones, entrenamiento del personal de la empresa?
35. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de crecimiento o plan de carrera del personal de la empresa?
36. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso de negociación con el sindicato / comité de empresa del personal de la empresa?
37. ¿Qué actividades usted realiza dentro del roll, en el proceso / sistema de calidad total (pertenece o participa en el equipo auditor) de la empresa?
38. ¿Considera que la gestión de talento humano con el trabajador social permite recompensar a las personas mediante planes o programas efectivos?
39. ¿Usted cree que el trabajador social debe intervenir socialmente en la gestión de talento humano para integrar, organizar, recompensar, desarrollar y auditar a las personas desde una perspectiva social?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Gómez Apolo, Mayra Alexandra**, con C.C: #1105047599 y **Marins Araúz, Giovanna Sonnia** con C.C: #0926543679 autoras del trabajo de titulación: **Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciada en trabajo social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 11 de marzo de 2021

f. 

Gómez Apolo Mayra Alexandra

C.C: 1105047599

f. 

Marins Araúz Giovanna Sonnia

C.C: 0926543679



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|---|--|--|-----|
| TEMA Y SUBTEMA: | Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil | | |
| AUTOR(ES) | Gómez Apolo, Mayra Alexandra; Marins Araúz, Giovanna Sonnia | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Lic. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de jurisprudencia, ciencias sociales y políticas | | |
| CARRERA: | Carrera de trabajo social | | |
| TÍTULO OBTENIDO: | Licenciatura en Trabajo Social | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 11 de marzo de 2021 | No. DE PÁGINAS: | 110 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Trabajo Social – Intervención socio laboral – Empresarial | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | socio-laboral, intervención social, modelo organizacional, sistemas, empresas manufactureras, sector bebidas | | |
| RESUMEN/ABSTRACT: | <p>Este trabajo de investigación tiene como tema “Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil” es de enfoque cualitativo, con nivel de investigación exploratoria, no probabilístico a conveniencia, tiene como objetivo general “Caracterizar la intervención socio-laboral que realizan los trabajadores sociales, con el fin de compararla con las estructuras organizacionales de empresas del sector manufactura del área de bebidas”. Para llegar al objetivo, las teorías utilizadas en el presente trabajo se fundamentan en tres enfoques que nos permiten comprender la relación entre las estructuras organizacionales y la intervención socio-laboral de las y los trabajadores sociales en las empresas del sector bebidas. En ese aspecto, tenemos la Teoría General de los Sistemas de Ludwig von Bertalanffy, que hace referencia a la diversificación de las ciencias como un sistema general compuesta de principios, leyes, que permite interactuar con otras ciencias. Por otro lado, la Teoría General de la Administración con Enfoque Sistémico de Idalberto Chiavenato, permite conocer al sistema como aquello que está compuesto por varios subsistemas, mediante un conjunto de procesos y procedimientos aplicando principios, para maximizar el rendimiento de la empresa. Y la Teoría Neoclásica de la Administración permiten comprender las tareas del administrador como la práctica de principios que determina división de trabajo, especialización y jerarquía, representados por modelos de estructura organizacional, mediante un organigrama funcional, lineal o matricial.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTORES: | Teléfono: +593-939090773 +593-983388266 | E-mail: maga19@live.com giovannamarins0215@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mg. | | |
| | Teléfono: +593-990331766 | | |
| | E-mail: crisopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |