



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del  
Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil

**AUTORES:**

Chávez Segovia María José  
Cochea Arias John Harold

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

**TUTOR:**

Mgs. Muñoz Sánchez Christopher Fernando

**Guayaquil, Ecuador**  
16 de septiembre de 2021



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

### CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Chávez Segovia, María José**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**.

### TUTOR (A)

f. 

**Muñoz Sánchez, Christopher Fernando**

### DIRECTOR DE LA CARRERA

f. 

**Quevedo Terán, Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2021**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

### CERTIFICACIÓN

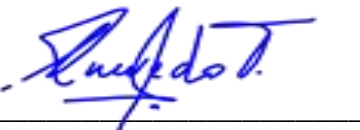
Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Cochea Arias, John Harold**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**.

### TUTOR (A)

f. 

**Muñoz Sánchez, Christopher Fernando**

### DIRECTOR DE LA CARRERA

f. 

**Quevedo Terán, Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2021**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Chávez Segovia María José**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado 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, a los 16 del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_

**Chávez Segovia María José**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cochea Arias John Harold**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado 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, a los 16 del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Cochea Arias John Harold**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Chávez Segovia María José**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2021

LA AUTORA:

f. \_\_\_\_\_  
**Chávez Segovia María José**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Cochea Arias John Harold**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR:**

f. \_\_\_\_\_

**Cochea Arias John Harold**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## REPORTE URKUND

URKUND	
Documento	<a href="#">Documento de tesis final (Chávez y Cochea) Listo.docx</a> (D115405882)
Presentado	2021-10-15 12:20 (-05:00)
Presentado por	majo_mase@hotmail.com
Recibido	lourdes.mendieta.ucsg@analysis.arkund.com
	1% de estas 83 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.  
**TUTOR SEMESTRE A2021**

f. \_\_\_\_\_  
**Cochea Arias John Harold**

f. \_\_\_\_\_  
**Chávez Segovia María José**



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso, que acompaña e ilumina siempre el camino hacia el cometido.

A mi madre querida, por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional “Por ti y para ti”.

A mis abuelos que son la base de mi existencia, a mi hermano Andrés que es el Atlas que sostiene mi mundo, a Galo mi primer y más grande amigo y a mi familia por su motivación constante.

A las hermanas y amigas que me regalo la Universidad, que sin su apoyo nada hubiera sido lo mismo, a mi compañero John por su apoyo incansable, a mi Tutor por su guía propicia.

A mis queridos Docentes que, a más de brindarnos sus conocimientos y experiencias, se convirtieron en pilares inspiradores y motivadores.

Y todos aquellos que formaron parte de mi proceso formativo, mi eterna gratitud.

***María José Chávez Segovia***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la fortaleza espiritual, por guiarme y por brindarme sabiduría a lo largo de estos años; el amor, la oportunidad, la dedicación y el esfuerzo infinito de mis padres Faviola y John, para conseguir esta meta que en algún lapso de mi vida parecía inimaginable e inconcebible, por enseñarme que a pesar del camino ellos siempre iban a estar ahí, cuidándome y apoyándome en todo momento.

Por permitirme romper esquemas y mostrarme que siempre se pueden lograr tus objetivos cuando te los propones, por contarme sus experiencias de vida y permitirme entender que nada se logra sin trabajo y sacrificio; a mis hermanos, Nataly, Jonathan y Alejandro, que han sido un apoyo emocional y ese confort cuando regresaba a casa, sentirlos cerca me ayudaba a retomar el valor para cumplir esta meta; a mis tíos Elia, Pedro y Luis que cuando necesité me dieron apoyo en sus diversas formas.

A Sofía, amiga, compañera y equipo, con quien compartí en el largo proceso universitario momentos alegres y complejos, por apoyarme y guiarme en este camino, por tus consejos, por tus enseñanzas, por el tiempo y la dedicación brindada.

Al Trabajo Social, por brindarme esa mirada de vida distinta, por ayudarme a descubrir que los otros son tan importantes y que puedo incidir para mejorar tantas vidas como profesional, por hacerme sentir más humano en el proceso. A mi compañera de tesis Ma. José, quien fue parte importante en este lapso final para lograr la meta, por la perspectiva de vida que posee, la cual sirvió para complementar de la mejor manera este trabajo arduo que significó el camino de titulación. Al tutor de tesis Christopher, quien con sus conocimientos fue guía importante para lograr la consecución de mis estudios, por los aprendizajes obtenidos en el camino y los consejos brindados para la vida profesional.

***John Harold, Cochea Arias***

## DEDICATORIA

“La nobleza del ser humano radica en su capacidad de imaginar la posibilidad de realizar actos de bondad, y su grandeza en la voluntad para ejecutarlos” (Le Mase, 2020).

Este estudio está dedicado a los profesionales en Trabajo Social que están interesados en llevar a cabo su intervención profesional dentro del campo laboral, y para aquellos estudiantes encaminados a transformar el mundo a través de la praxis de un estilo de vida.

***María José, Chávez Segovia***

A mis padres, a mis hermanos y esas personas que fueron parte del camino, por el apoyo incondicional y por la confianza brindada.

A los trabajadores sociales quienes cumplen un rol empresarial y se esfuerzan por resaltar al trabajo social de una visión enmarcada y clásica en el contexto laboral ecuatoriano, a esos profesionales quienes rompen esquemas y abren puertas para futuros profesionales en este país.

A quien se interese en este apartado, a quienes buscan conocer más sobre este campo laboral, espero que brindes lo mejor de sí para consolidarte como actor relevante en cualquier campo en el que te desempeñes, continúa adelante.

***John Harold, Cochea Arias***



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad:** Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas  
**Carrera:** Trabajo Social y Desarrollo Humano  
**Periodo:** A-2021 UTE

**ACTA TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS DE GESTIÓN DE PERSONAS QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante MARIA JOSE CHAVEZ SEGOVIA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
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		

**Coordinador de Titulación**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad:** Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas  
**Carrera:** Trabajo Social y Desarrollo Humano  
**Periodo:** A-2021 UTE

**ACTA TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS DE GESTIÓN DE PERSONAS QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL", elaborado por el/la estudiante JOHN HAROLD COCHEA ARIAS, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
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		

**Coordinador de Titulación**



UNIVERSIDAD CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad:** Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas  
**Carrera:** Trabajo Social y Desarrollo Humano  
**Periodo:** A-2021 UTE

### **ACTA DE INFORME PARCIAL**

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS DE GESTIÓN DE PERSONAS QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL", elaborado por la/el estudiante MARIA JOSE CHAVEZ SEGOVIA, 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 CATOLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad:** Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas  
**Carrera:** Trabajo Social y Desarrollo Humano  
**Periodo:** A-2021 UTE

### **ACTA DE INFORME PARCIAL**

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado "LOS MODELOS DE GESTIÓN DE PERSONAS QUE FACILITAN LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE GUAYAQUIL", elaborado por la/el estudiante JOHN HAROLD COCHEA ARIAS, 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

Introducción .....	2
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento del problema .....</b>	<b>4</b>
Antecedentes .....	4
Antecedentes contextuales.....	4
Antecedentes estadísticos .....	9
Antecedentes investigativos .....	12
Definición del problema de investigación .....	23
Preguntas de investigación.....	26
Pregunta General .....	26
Sub Preguntas .....	26
Objetivos.....	27
Objetivo general .....	27
Objetivos específicos.....	27
Justificación.....	27
Capítulo 2: Marco Teórico, Conceptual y Normativo-Estratégico .....	30
Marco Teórico .....	30
Teoría General de los Sistemas .....	30
Teoría General de la Administración. Enfoque Sistémico .....	36
Teoría de la Gestión del Talento Humano .....	40
Marco Conceptual .....	44
La organización .....	44
Modelos .....	45
Modelos de gestión.....	46
Modelo de gestión por procesos.....	46
Modelo de gestión por conocimientos .....	50
Modelo de gestión por competencias .....	51
Modelo de gestión del talento humano.....	51
Intervención sociolaboral .....	53
Talento Humano .....	54
Trabajo social.....	55
Marco Normativo .....	56
Constitución de la República del Ecuador.....	56
Código de Trabajo.....	62



Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.....	64
Ley orgánica de seguridad de salud en el trabajo .....	65
Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales .....	65
Acuerdo ministerial la seguridad y salud en el trabajo .....	66
Acuerdo ministerial de cumplimiento de obligaciones de empleadores .....	67
Marco Estratégico .....	70
Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida 2017 – 2021 .....	70
Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021 .....	71
Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021 .....	72
Capitulo III: Metodología .....	74
Enfoque.....	74
Método .....	75
Nivel de investigación.....	76
Población, muestra y muestreo .....	77
Matriz de Operacionalización de variables .....	81
Técnicas e Instrumentos .....	86
Formas de análisis de información.....	87
Capitulo IV: Resultados de investigación .....	88
Modelos de gestión de personas en empresas del sector manufactura del área de bebidas.....	88
Modelo de gestión del talento humano.....	88
Modelo de gestión por competencias .....	90
Modelo de gestión por procesos.....	94
<i>Intervención Sociolaboral en modelo de gestión de personas de talento humano</i> 98	
<i>Intervención Sociolaboral en modelo de gestión por procesos</i> .....	104
<i>Intervención Sociolaboral en modelo de gestión por competencias</i> .....	108
<i>Intervención Sociolaboral en Estructura Funcional de staff - Modelo de gestión de competencias</i> .....	111
<i>Intervención Sociolaboral en Estructura Funcional – Modelo de gestión de talento humano</i> .....	112
<i>Intervención Sociolaboral en estructura lineal – Modelo de gestión de talento humano</i> .....	114
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	116
Conclusiones.....	116
Recomendaciones .....	117
Bibliografía.....	119

Anexos .....	127
Entrevista semiestructurada .....	127
Ficha analítica.....	132

## RESUMEN

Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil, tienen como objetivo Comprender la intervención sociolaboral que realizan los y las trabajadores(as) sociales en los modelos de gestión de personas de las empresas del sector manufactura del área de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.

Para el análisis de la información obtenida en el proceso de investigación se utilizaron los siguientes aportes teóricos: Teoría General de los Sistemas, Teoría de la Administración y la Teoría de Gestión del Talento Humano, la metodología utilizada para la investigación fue una construcción través de Hernández, Fernández y Sampieri, con enfoque de investigación de tipo cualitativo, con un nivel exploratorio descriptivo, utilizando el método fenomenológico hermenéutico.

Los hallazgos encontrados como parte de los resultados permitieron visibilizar los modelos de gestión de personas que se aplican en las empresas productivas que formaron parte del estudio, mostrando una perspectiva sobre cómo se da la intervención dentro de este ámbito laboral desde el Trabajo Social y como a través de las diferentes estructuras organizacionales y modelos de gestión de personas, se facilita la intervención profesional del Trabajador Social.

**Palabras Claves:** Modelo de gestión, Intervención, intervención sociolaboral, estructuras organizacionales, empresas manufactureras, trabajo social.

## ABSTRACT

The management models of people that facilitate the intervention of the Social Worker in the productive enterprises of Guayaquil, have as objective to understand the socio-labor intervention performed by the workers(s) in the models of people management of the companies of the manufacturing sector of the area of drinks, in the city of Guayaquil.

For the analysis of the information obtained in the research process the following theoretical contributions were used: General Theory of Systems, Theory of Administration and Theory of Human Talent Management, the methodology used for the research was a construction through Hernandez, Fernandez and Sampieri, with a qualitative research approach, with an exploratory/descriptive level, using the hermeneutical phenomenological method.

The findings found as part of the results allowed to make visible the models of management of people that are applied in the productive companies that were part of the study, showing a perspective on how the intervention within this field of work is given from the Social Work and how through the different organizational structures and models of management of people, the professional intervention of the Social Worker is facilitated.

**Keywords:** Management model, Intervention, socio-labor intervention, organizational structures, manufacturing companies, social work.

## Introducción

El Trabajo Social constituye una formación interdisciplinaria en la cual la persona que forma parte de esta profesión se constituye como un ser, que con sus habilidades tiene la capacidad de formar parte de los diferentes campos laborales existentes en la sociedad ecuatoriana. Uno de esos campos es a nivel laboral o empresarial dentro del cual, el profesional en Trabajo Social titulado forma parte de las diferentes organizaciones que en este territorio se establecen, estas organizaciones se encuentran distribuidas por sectores estratégicos de acuerdo con la finalidad empresarial.

El sector manufacturero, constituye un sector estratégico para el país y el Trabajo Social ya que desde la intervención profesional se influye en el colaborador y sus diferentes entornos donde este se desenvuelve el comunitario y familiar, desde esta premisa el trabajador social no solo influye en el colaborador directo, por el contrario, la acción profesional se constituye relevante para la sociedad.

Desde el Trabajo Social y la metodología de investigación, se ha estructurado la investigación en cinco capítulos, dentro del cual en el primero se expresan aquellos antecedentes relacionados con la investigación, que brindan una perspectiva actual sobre el tema en el contexto guayaquileño, ecuatoriano y latinoamericano, estos antecedentes buscan contrastar la investigación para relacionarlas entre sí, también se expresa el problema de investigación, los objetivos de la misma y la justificación.

El segundo capítulo refiere aquellos planteamientos teóricos y conceptuales que dan a la investigación un soporte desde las ciencias sociales, y permiten la comprensión de una determinada problemática social, dentro de este también existen una serie de sustentos legales a nivel del país. Por su parte el tercer capítulo, describe la metodología que se ha planteado dentro de la investigación que permitirá una descripción del proceso investigativo para la consecución de los resultados futuros, como son técnicas e instrumentos que pretenden recolectar la información.

El cuarto capítulo, enuncia la consecución de los resultados de investigación en el cual se han puesto en consideración aquellas teorías planteadas anteriormente, la información recolectada y la perspectiva del investigador, brindando como resultado una construcción crítica de la realidad la cual se constituye como conocimiento científico; como quinto y último capítulo, se encuentran las conclusiones, donde el investigador analiza los resultados encontrados y promueve recomendaciones que permiten mejorar una investigación futura y la realización de acciones que buscan modificar el primer escenario encontrado como parte del proceso investigativo.

# CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

## Antecedentes

### Antecedentes contextuales

Arroyo Valente y otros (2012) citando a Ezequiel Ander Egg, afirman que la historia del Trabajo Social se definen tres grandes momentos: Asistencia Social, Servicio Social y Trabajo Social; realizando énfasis en la última de las fases, la cual se alinea hacia una concepción operativa de la profesión como lo establece lo siguiente: La profesión como tal cumple varias acciones que llevan momentos de concientización de las personas, la movilización de los recursos y no menos importante la organización de los actores claves como individuos y grupos, con esto se busca establecer mecanismos que permitan el autodesarrollo desde lo social a través de diversas acciones como proyectos, estas acciones permiten que la profesión y el profesional participe con las personas de una manera eficaz, que a futuro permita modificar el camino de dominación de los pueblos hacia una participación activa en las acciones que a ellos corresponde como actores sociales, generando una nueva visión del hombre (Arroyo Valente, García Ramos, Pineda Sanchez, Velazquez Velazquez, & et al, 2012).

De igual manera los autores Raya y Caparrós (2013) sostienen que la profesión ha pasado por diversos enfoques desde su origen, entre los cuales se encuentran: el asistencialismo, la beneficencia y los servicios sociales, son definiciones que se encienden estrechamente relacionadas al imaginario del Trabajo social a lo largo de las diversas concepciones en la época contemporánea.

Sin embargo establecen que en la actualidad, ante la nueva situación económico-social resultado de los diferentes Modelos de Desarrollo a lo largo de la historia contemporánea, la profesión ha tenido que abrir nuevos campos de intervención para poder desarrollarse, dentro de estas nuevas vías de expansión laboral, se presenta un nuevo escenario en la profesión que se conoce como

“Trabajo Social en el campo laboral o Trabajo Social en empresas”, en donde el profesional se presenta como un emprendedor social.

Raya y Caparrós citando a Bernard (1967) afirman que el Trabajo Social en empresa surge con el desarrollo de la industrialización en la década de los cincuenta y los sesenta, apareciendo como un mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo. Por su parte los autores manifiestan que desde la nueva perspectiva profesional a nivel laboral se puede definir como “aquellas acciones que procuran procesos organizados, que tienen como finalidad buscar la adaptación para los clientes internos y la organización” (Raya & Caparrós, 2013).

Contemporáneamente el Trabajo Social, desarrollado en el ámbito laboral podría comprenderse en mayor medida a la conceptualización que aprobó la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), en su asamblea celebrada en Montreal en el año 2002 en donde se establece que: “La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”. Partiendo de esta definición, se puede afirmar que el cambio social puede ser promovido desde el ámbito empresarial y los problemas en las relaciones humanas pueden aparecer también en las empresas. De esta manera, los entornos empresariales se convierten en un campo de acción profesional para el trabajo social. (Urra, 2013, pág. 92).

De acuerdo con Chaime, como parte de la construcción y aporte sobre el trabajo social laboral, este menciona que el trabajo social empresarial “se resumen en la aplicación del trabajo social a través de las diferentes estructuras y departamentos que existen en las empresas, ya que se tiene en cuenta el sistema y la empresa como parte del mundo” (Chaime, 2006, pág. 3) Lo cual da a entender que la intervención realizada en este ámbito, está estrechamente vinculada a lo que se realiza en otros campos de intervención del Trabajo Social.



Urra por su parte también afirma que, es importante resaltar que dentro de las organizaciones empresariales a pesar de sus fines va a existir una función social, dentro de la cual van a estar inmersos actores claves y una función social, teniendo en cuenta los recursos estructurales y operativos. Desde esta concepción es que una organización de esta índole es beneficiosa para un trabajador social ya que conjuga el ambiente y actores que permiten una intervención profesional. (Urra, 2013, pág. 93). Por lo que se resalta que la acción del profesional dentro del ámbito laboral a pesar de que no se encuentra relacionada con toda la organización, se realiza en los diferentes espacios y departamentos, sin dejar de lado a las personas de la organización.

Sin embargo, según las investigaciones revisadas se sostiene que el profesional de Trabajo social dentro de este ámbito desarrolla sus funciones dentro del subsistema denominado: "Recursos Humanos o Talento Humano" como lo sostiene las autoras Barrenechea y Zeledón (2005) quienes también afirman que dentro del trabajo social existen funciones relacionadas con el campo laboral dentro del cual se tiene presente a la institución o empresa desde donde se intervenga, como parte de las acciones más comunes dentro de este contexto se tiene el proceso de reclutamiento y selección de futuros colaboradores, instancias de prevención y atención a situaciones emergentes dentro de las organización y no menos importante la atención individual a los colaboradores, generalmente estas atenciones individuales están relacionadas con temas sobre seguridad social o cuestiones sociolaborales. Otras de las actividades que suceden con gran frecuencia es la selección de las personas que tiene un perfil apto para el puesto, desde la acción del trabajo social estas intervenciones profesionales han permitido que este proceso posea mayor calidad y de cara al futuro mejores réditos para la organización, por último se tiene en cuenta las actuaciones propias del Trabajo Social profesional que busca estandarizar procedimientos frente a un nuevo espacio en la sociedad. (Barrenechea & Zeledón, 2005).

Las funciones antes mencionada sobre la acción del trabajo social en el campo laboral son aquellas mayormente visibles en las organizaciones, estas funciones

siempre se encuentran relacionadas a la acción profesional en el campo de los recursos humanos o departamentos de esta índole, en las cuales como parte de las estrategias de operación se utilizan modelos de gestión de personas para sus diferentes fines departamentales e institucionales, por tanto a continuación se mencionará que son los modelos de gestión.

Los modelos de gestión representan aquellas formas de consolidación dentro de las organizaciones, que permiten el accionar de la organización representada en directrices capaces de responder a una gestión eficaz de los recursos. Cuando se hace referencia a estos modelos se manifiesta que estos por su generalidad promueven una mejora continua dentro de la organización, para lo cual se tendrán en consideración los siguientes:

Modelo de gestión por procesos.

La gestión basada en los procesos es una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones, sin embargo, en la práctica no es importante a qué área, departamento o función pertenezcan los implicados en un proceso, ya que todos son corresponsables de sus resultados, independientemente de su asignación funcional; generando una visión amplia de lo que se realiza en la organización. Además, la gestión por procesos implica el control de los mismos, es decir, que se puedan establecer mecanismos capaces de predecir el resultado de los procesos que se están llevando a cabo, para asegurar la calidad de lo que hacemos a nuestros clientes (Mallar, 2010, pág. 15).

Modelo de gestión del conocimiento

Este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; en otras palabras, busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003, pág. 118).

Modelo de gestión del talento humano

La definición del principio que rige a la gerencia del talento humano, es aquella que señala que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas. En otras palabras, el autor manifiesta que la persona de acuerdo con sus capacidades puede llegar a desarrollarse a sí mismo siempre que tenga el apoyo como sujeto dentro de cualquier ámbito o entorno. (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003, pág. 117).

Por su parte Tejada (2003) manifiesta que “la gestión del talento se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos”, lo que promueve una perspectiva no solo personal desde la dirección organizacional, por el contrario, estas acciones son aplicadas en todo el rango de jerarquías existentes en las organizaciones. Con la finalidad de poder detectar, apoyar, poner a prueba, incentivar e impulsar las competencias individuales y organizacionales entendiéndose esto como todos los colaboradores que forman parte de las plantillas, lo que se puede mencionar como una alternativa de cambios organizacionales.

Modelo de gestión por competencias.

La definición plantea que la competencia se refiere a un comportamiento experto, se considera un comportamiento experto, porque la capacidad de aplicación del resultado es un proceso de construcción del conocimiento y un proceso complejo de aprendizaje. Lo que hace experta a la competencia es su valor de eficiencia, eficacia y efectividad. Se entiende por eficiencia las formas de actuación que permiten seguir correctamente instrucciones, normas y procesos; la eficacia se refiere a las posibilidades de determinar, generar y construir criterios correctos a partir de la experiencia y el desempeño eficiente; por último, la efectividad es el resultado integrado de los dos aspectos anteriores: la eficiencia y la eficacia, que están ligados a la prospección de un desarrollo exitoso y de sentido para hacerlo mejor. (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003, pág. 120).

## Antecedentes estadísticos

Dentro del Atlas de Género del INEC, uno de los primeros datos importantes para la investigación se realizó en el año (2010) en donde se establece que el Ecuador cuenta con total de habitantes de 17.283.338 millones. Dentro de este informe se establece que Guayaquil es la segunda ciudad más habitada del país con un total de más de 4.3 millones de personas entre hombres y mujeres (INEC, 2018).

En el informe de Boletín Técnico “Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), marzo 2019”, realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo; INEC, establece que las empresas con actividades productivas a nivel nacional arrojaron un total de 1.529.679 puestos de trabajo, aquellas están respaldadas por las empresas que forman parte dentro del sistema nacional en el SRI. De acuerdo con el (INEC, 2019) este manifiesta que los hombres ocupan en mayor medida las plazas de empleo con un 68.61% a diferencia de las mujeres que ocupan solo un 31.39%.

(Gómez & Marins, 2021) manifiestan que, en el Ecuador, se deben tomar referencias de acuerdo a estándares internacionales relacionados con una clasificación de tipo y tamaño de las empresas, la perspectiva de la Comunidad Andina de Naciones permite esta clasificación para lo cual se tendrá en cuenta los siguiente relacionado con las empresas existentes en el Ecuador las cuales se encuentran debidamente registradas en la entidad correspondiente.

La clasificación de todos los tipos organizaciones dentro del Ecuador y América Latina son: dentro de un primer escalón se encuentran industrias que ejecutan funciones relacionadas a las actividades de agricultura, actividades ganaderas, actividades de silvicultura y por últimas actividades pesqueras; continuando con esta clasificación se encuentran aquellas empresas que se dedican a la minería enfocadas en la actividad de explotación de minas y explotación de canteras; dentro del tercer escalón se encuentran las industrias que como actividad tiene la elaboración de bienes como es el sector manufacturero y sus industrias; dentro del cuatro escalón se encuentran aquellas empresas relacionados al sector del comercio, como penúltimo escalón se encuentran aquellas empresas que su

finalidad y acciones están enfocadas en el sector de la construcción y por último, las industrias del sector de los servicios.

Otras de las clasificaciones que poseen las empresas están relacionadas con el tipo de unidad legal a la que pertenecen, para aquello existen varias clasificaciones, la primera de ellas son empresas creadas por personas naturales o jurídicas, luego de mencionarlo es importante recalcar que cada una de estas posee subclasificaciones de acuerdo con sus características y son las siguientes: Aquellas empresas que se caracterizan por ser respaldadas por personas naturales, dentro del Ecuador poseen y se encuentran avaladas a través de un documento conocido como el RISE, este documento les permite a quienes dirigen estas empresas llevar una contabilidad obligatoria por parte de los entes reguladores, sin embargo, dependiendo del tipo y tamaño de empresa algunas en de estas empresas no es obligatorio llevar contabilidad.

Las empresas respaldadas por personas jurídicas en la mayoría de las ocasiones se encuentran constituidas por sociedades de personas, dentro de estas empresas la única finalidad es generar y ganar dinero como parte de las acciones establecidas, sin embargo, dentro de esta clasificación también se encuentran empresas relacionadas con entes estatales como lo son las instituciones públicas y aquellas empresas que buscan la participación y crecimiento de la economía popular y solidaria (Comunidad Andina de Naciones, 2009).

De acuerdo con el INEC (2019), existen reporte tomados en el último censo relacionado con el directorio de empresas y establecimientos en el Ecuador para 2019 existen 4312 empresas en el país, lo que para el trabajo social se constituye como un escenario positivo para la intervención y acción profesional ya que estas cifras se puede mencionar que en el país existen para 2019 el mismo número de plazas de trabajo que debe estar ejerciendo el este ámbito de la sociedad, el ámbito laboral del Trabajo Social (INEC, 2019).

De acuerdo con la Comunidad Andina de Naciones (2009) las empresas pueden ser clasificadas de acuerdo con un tamaño, estas acciones poseen bases establecidas en el año 1969, que se consolidaron como un mecanismo que

busca mejorar las condiciones y niveles de vida, otro de los fines fue la cooperación económica y sin dejar de lado el ámbito social.

Tomando en cuenta la premisa anterior de acuerdo con el INEC (2019) establece que dentro del Ecuador existen cinco niveles de empresas de acuerdo con su tamaño, en la base de estas se encuentran las microempresas que como características tiene que para constituirse como tal deben contar con un número de personas entre 1 y 9 colaboradores. En el siguiente escalón se encuentran las pequeñas industrias que, como característica, estas poseen entre 10 a 49 colaboradores en las empresas; en tercer lugar, están las medianas industrias de tipo A, estas industrias tienen como características que el número de colaboradores puede estar entre 50 hasta 99 miembros.

Continuando con esta clasificación se encuentran las medianas industrias de tipo B, que tiene como característica principal que el número de personas con las cuales se realizan los procesos internos debe constar desde 100 hasta 199 colaboradores; y por último se encuentran las grandes industrias quienes constituyen en el interior de sus nóminas un número de 200 a más personas (Comunidad Andina de Naciones, 2009).

Por su parte Villarán (2007) manifiesta lo siguiente sobre las pequeñas empresas, 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, pág. 27).

El autor también menciona sobre las grandes empresas que:

“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).

De acuerdo con el INEC (2019), dentro del Ecuador se contabilizaban con 882.766 empresas, las cuales cumplían con esta clasificación de acuerdo al tamaño de las empresas, lo cual constituye para el Trabajo Social laboral un número considerable de sus vacantes en el país, sin embargo, se debe tener en cuenta que solo en empresas medianas de tipo B y las grandes empresas se requiere la acción profesional como parte de las normativas del país.

De empresas mediana “B” existen en el Ecuador 5.798 y grandes industrias 4.312, lo que da un total de 10.110 posibles plazas de trabajo para un profesional de Trabajo Social, si es que la empresa se rige por Código de Trabajo (2012), dentro de esta norma existe un apartado relacionado con aquellas obligaciones que deben cumplir las personas como empleadores dentro de la cual en el número 42 se manifiesta que, aquella empresa de acuerdo con su tamaño figuren más de 100 personas, se encuentran obligadas a tener dentro de su nómina a un profesional de Trabajo Social debidamente titulado, y como parte de las observaciones y puntos importantes a considerar es que aquellas empresas con más de 300 personas dentro de sus nóminas deben contratar otro trabajador social por cada 300 de excedente (Código de Trabajo, 2012).

#### Antecedentes investigativos

Durante la búsqueda de diversos artículos, investigaciones y propuestas científicas en relación con la temática escogida, se identificaron diversos estudios realizados dentro de la ciudad de Guayaquil, en su mayoría elaborados por estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, de igual manera se encontraron varios estudios e investigaciones a lo largo del país específicamente en la región de sierra.

A nivel Internacional también se encontraron estudios en Sudamérica y Centroamérica, sin embargo en comparación a otros ámbitos y temáticas relacionadas a la profesión, cabe recalcar que el ámbito laboral posee escaso

nivel investigación, ya que los estudios e investigaciones recopilados fueron identificados y escrutados de manera minuciosa para poder ser utilizados, no obstante es importante mencionar que la mayoría de estos estudios identificados están enfocados en los roles y funciones del profesional en Trabajo Social en esta área.

A continuación, se presentarán los estudios recopilados de manera deductiva, empezando con las funciones del Trabajador Social en el área laboral, posteriormente la intervención del profesional en el área de talento humano en instituciones privadas y para finalizar se tomaron las investigaciones acerca de los modelos de gestión de talento humano realizado por diversos autores.

El Estudio realizado en Xalapa, México, por Arroyo y otros (2012) se denomina "*Funciones Laborales del Trabajador Social*" tiene como objetivo Conocer los efectos sociales que producen los profesionales de Trabajo Social, al realizar sus actividades laborales que no corresponden con su formación profesional (Arroyo Valente, García Ramos, Pineda Sanchez, Velazquez Velazquez, & et al, 2012).

Los autores aplicaron una metodología correspondiente al enfoque cuantitativo, de un nivel exploratorio descriptivo de tipología transversal. El universo de estudio radica en los egresados de la carrera de Trabajo Social, tomándose como muestra un 35% de los egresados de la Lic. de Trabajo Social de Minatitlán Veracruz, mediante la aplicación de un muestreo al azar (Arroyo Valente, García Ramos, Pineda Sanchez, Velazquez Velazquez, & et al, 2012).

Para la recolección de datos utilizaron la técnica de la Encuesta, instrumento que contenía un total de 14 ítems con preguntas cerradas, con posibilidad de respuesta múltiple y dicotómica, posteriormente se procedió con el análisis de los datos obtenidos. Dentro de los resultados, uno de los hallazgos en relación al reconocimiento laboral, refiere que casi la mitad de los participantes son reconocidos si se desempeñan en el área laboral dentro de los ámbitos de educación y salud, pero que en otras áreas de intervención son muy poco reconocidos.



Dentro del ámbito laboral, al profesional le es asignado un horario de trabajo de entre 5 y 8 horas diarias, sin embargo algunos señalan que trabajan en ocasiones hasta más de 10 horas y no todos los profesionales del área laboral cuentan con una oficina propia. Sobre los efectos que se producen en los profesionales de trabajo social al desempeñar actividades funciones que no corresponden a su preparación profesional, esto genera como resultado la insatisfacción laboral y pérdida de interés por superarse profesionalmente.

Este estudio indica que el análisis de los datos analizó diversas aristas que pueden estar influenciando la intervención del Trabajador Social en el ámbito laboral, empezando desde la iniciación del profesional en su labor práctica, ya que señala que el desempleo existente en México, genera que los Trabajadores Sociales acepten empleos con un salario por debajo del salario básico que se les es asignado a los profesionales de Trabajo Social, de igual manera se señala que el profesional en este ámbito no se encuentra reconocido como en otras áreas de intervención y que existe en varias ocasiones una extensión del horario laboral del profesional lo cual puede desembocar en otras problemáticas (Arroyo Valente, García Ramos, Pineda Sanchez, Velazquez Velazquez, & et al, 2012).

López (2017) en la ciudad de Quito – Ecuador, realizó una investigación titulada *“La intervención de Trabajo Social en el área laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 DE OCTUBRE” Ltda., durante el periodo octubre 2015- febrero 2016”*, el cual consiste en una sistematización de experiencia, que busca *“Analizar la importancia de la intervención de Trabajo Social en el área laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de octubre” Ltda.”*. A partir de la realización de una práctica interventiva, realizada en el área de bienestar social durante el periodo octubre 2015- febrero 2016, bajo un enfoque de derechos humanos y derechos laborales, utilizando como enfoque el modelo de intervención “método de caso” y el método fenomenológico hermenéutico para el análisis de los datos obtenidos durante la práctica.

Como referente teórico, la autora también señala el modelo de intervención “método de caso y al modelo de intervención humanista existencialista” así como el modelo de intervención “centrado en la tarea”. Como parte de la metodología

utilizada para la elaboración de la sistematización de experiencia esta se basó en la revisión documental registrada durante el proceso de práctica, así mismo el método de estudio señalado por la autora corresponde al método deductivo, es decir que la investigación corresponde al método cualitativo fenomenológico hermenéutico.

“La recopilación de la información para el análisis consistió en la jerarquización de información obtenida en: entrevistas colectivas, realizadas a los actores sociales claves del proceso de intervención práctica como Trabajadora Social institucional”. Como parte del análisis de los datos obtenidos para la sistematización de experiencia, se tomó en cuenta los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas propias del enfoque, durante el tiempo de la praxis de la autora, las técnicas fueron: entrevistas en profundidad, entrevistas colectivas, visitas domiciliarias, de igual manera se revisaron otros instrumentos de registros como el diario de campo, las planificaciones e informes mensuales, las guías de entrevistas, las fichas de observación, los informes de seguimiento de casos y el informe final de prácticas”.

Dentro de este análisis de datos la autora destaca que la intervención de Trabajo Social en el área laboral se maneja actualmente mediante un enfoque de derechos humanos y laborales, que conciben al ser humano por encima del capital. De igual manera señala que el desarrollo de las ciencias sociales debe encaminarse hacia el mejoramiento continuo de los diferentes contextos en los que se desarrolla el ser humano, para garantizar espacios de desarrollo personal y realización profesional. La sistematización de experiencia logro identificar cuáles son las principales actividades y funciones realizadas en los procesos de práctica profesional y a su vez que roles y funciones realiza el practicante en el área de recursos humanos dentro del ámbito laboral (López Simbaña, 2017).

En Bogotá – Colombia, Chaparro y Urra (2013) realizaron una publicación denominada “*Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico en talento humano*” en la revista científica “*Perspectivas*”, la cual es una síntesis de un estudio previamente realizado por los autores, desarrollado desde el “Semillero de Investigación en Trabajo Social Laboral – SILATS” de la

Fundación Universitaria Monserrate en (Bogotá, Colombia), en donde se pretende describir objetivos, proceso metodológico y funciones emergentes del trabajador social en la gestión del talento humano.

Este estudio tenía como objetivo general una línea de acción que permita al Trabajador Social “Ser un aliado estratégico de la organización que capta talentos y promueve el desarrollo humano y profesional de los colaboradores”. Y dos objetivos específicos: el primero “Establecer la coherencia y retroalimentación entre los objetivos organizacionales en busca de la satisfacción y logro de los objetivos individuales de los colaboradores” y el segundo “Responder a los desafíos de la organización y del contexto social”.

El artículo menciona que la investigación base, posee un enfoque mixto. Desde la parte cuantitativa se aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, establecidas por dimensiones de competencias intelectuales y laborales, habilidades, actitudes, conocimientos y macrotendencias. Dentro de la parte cualitativa, se realizaron entrevistas estructuradas con categorías en relación con el presente artículo: los objetivos, proceso metodológico y funciones del Trabajador Social en la Gestión del talento humano, a partir de la experiencia laboral de los entrevistados. El universo de estudio radica en los trabajadores sociales pertenecientes a los departamentos de RRHH establecidos en empresas públicas y privadas. La muestra concluyó en la participación de 15 Trabajadores Sociales, mismos que fueron escogidos de manera intencional o por conveniencia (Chaparro & Urra, 2013).

Entre los resultados más destacados se establece que los profesionales en Trabajo Social, tienen tendencia a asumir un rol estratégico en la gestión del talento humano de las organizaciones, que proyecta la labor del TS en mediano y largo plazo, ya que se orienta a la promoción del desarrollo humano de los colaboradores, integración de los objetivos individuales con los objetivos organizacionales, responder a los retos de la organización y del contexto sin afectar la parte humana de la empresa y generar procesos de liderazgo. Dentro de las funciones establecidas, el profesional se enfoca en la proactividad en los procesos, llamando al Trabajador Social a no ser un mero ejecutor de tareas,

sino a participar, proponer, administrar, formular políticas y aportar una visión de corte más gerencial en la gestión del talento humano.

Este escenario abre nuevas posibilidades para la definición de las organizaciones como campo de acción profesional para el trabajo social y nuevas líneas de investigación sobre las competencias laborales del trabajador social en la gestión del talento humano de acuerdo a este nuevo perfil estratégico identificado, que plantearían a su vez nuevas preguntas de investigación (Chaparro & Urra, 2013).

Dentro de este artículo se ha realizado énfasis en las tendencias que sitúan al Trabajador Social como un aliado estratégico, es decir que ha existido una evolución sobre la concepción que se ha tenido sobre el profesional de lo social en esta área, ya que en la década de los ochenta como aseguran los autores, este se consideraba como subordinado a la dirección de la empresa y a la realización de tareas estipuladas sin opción a desarrollar de manera plena el ejercicio de la intervención profesional, dando paso ahora a la creatividad y la búsqueda de promover el bienestar del capital humano.

En Guayaquil – Ecuador Jiménez (2017) construyó una investigación titulada *“Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de Trabajo Social”*. Este estudio buscaba: conocer las percepción que poseen los empleadores, el personal administrativo y los colaboradores en torno a las funciones que el trabajador social realiza en la empresa (Jiménez, 2017).

La investigación posee un enfoque cualitativo, el cual avizora una metodología para el análisis de datos de forma no numérica, el nivel de investigación utilizada es descriptivo, como se denota en los objetivos previamente planteados en el capítulo 1. Como universo de estudio tomó como referente a las 500 empresas públicas y privadas identificadas, consideradas en la categoría de más de 200 trabajadores en el área geográfica de los cantones de Guayaquil y Duran. Para la elección de la muestra se tomó como referencia a 15 empresas con el número de trabajadores antes mencionados, el muestreo utilizado fue un proceso por

conveniencia, dentro de las técnicas para la recolección de datos se utilizó la entrevista en profundidad y grupo focal, técnicas que pertenecen al enfoque cualitativo escogido por la autora. La entrevista en profundidad se construyó de forma estructurada y con preguntas abiertas, a su vez el grupo focal fue aplicado a trabajadores pertenecientes al nivel medio, como: Jefes de Recursos Humanos y Analistas de Selección, para el análisis de la información obtenida se utilizó una codificación abierta y axial en concordancia con la matriz de operacionalización de variables de referencia (Jiménez, 2017).

Los principales resultados hallados por la autora reflejan que: “Los empleadores conciben al Trabajo social, como un referente de ayuda, que busca tender los problemas o conflictos entre los colaboradores de la organización, manteniendo el equilibrio y la comunicación ente el trabajador y el empleador”. Así mismo encontró que la presencia de un Trabajador Social profesional en la empresa contribuye a que exista mejor comunicación entre los departamentos”.

Como parte de los objetivo específicos planteados se halló que “Los motivos que tienen las empresas para contratar un Trabajador/a Social, son por el cumplimiento de las normativas establecidas, para prevenir las sanciones y evitar que representen gastos económicos en la empresa.

Mediante la aplicación de los grupos focales se encontró que los participantes no poseen claridad en torno a las capacidades y competencias que posee un profesional de la rama, y que las responsabilidades asignas están relacionadas con la administración de beneficios y servicios al cliente, en su mayoría apoyo a los subsistemas de RRHH y las fases de selección, capacitación y evaluación.

Para concluir se encontró que el profesional en este ámbito, carece de autonomía en la ejecución de los procesos, ya que depende de aprobaciones diversas para la implementación de actividades, planes y proyectos sociales para los colaboradores y familia (Jiménez, 2017).

En Costa Rica, las autoras Barrenechea, Silvia y Zeledón, Raquel (2005) realizaron una investigación titulada *"La Intervención del Trabajo Social en la*

*Gestión de Talentos Humanos: Experiencia en Clínicas Metropolitanas de la Caja Costarricense de Seguro Social” misma que tiene por objetivo conocer como ha sido la intervención del profesional en Trabajo Social en la gestión del talento humano en las clínicas metropolitanas (Barrenechea & Zeledón, 2005).*

Como se menciona el estudio es de tipo cualitativo, con un nivel de investigación explicativo, señalan que se escogió la metodología cualitativa debido a que buscaban comprender y aportar con nuevos conocimientos sobre la temática que pudieran contribuir al planteamiento de mejor para la intervención. El universo de estudio, los profesionales del área administrativa de las Clínicas Metropolitanas de la Caja Costarricense de Seguro Social, sin embargo, la muestra a la que se le aplicaron los instrumentos, fueron aquellos profesionales en Trabajo Social que realizan la gestión del talento humano en las clínicas. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la entrevista en profundidad, la cual permitió capturar de manera profunda la percepción y experiencia de los participantes. A su vez para otras de las etapas de la investigación se aplicaron otras técnicas como: revisión bibliográfica y la entrevista en profundidad.

Dentro de los resultados, las autoras afirman que considerando el referente teórico en base al enfoque de Gestión de Talentos Humanos, los principales resultados encontrados, evidenciaban que la profesión se ha destacado principalmente en procesos como: selección de personal, capacitación, prevención y atención de conflictos e intervención individual a funcionarios/as con necesidades particulares, sin embargo, identifico que la intervención del Trabajador social, puede relacionarse a procesos como: la inducción y socialización, salud ocupacional, desarrollo de las personas y planes de incentivos no salariales, ya que la propia formación del profesional le brinda las herramientas para realizar estas tareas. (Barrenechea & Zeledón, 2005)

En varias de las Clínicas Metropolitanas existe una estructura de desconcentración máxima, que permite la autonomía de los departamentos en actividades propia de la gestión del talento humano, sin embargo, existen áreas donde aún conservan procesos que son realizados desde la estructura jerárquica. Una de las fortalezas encontradas se refiere a la visión integral que

posee el profesional de Trabajo Social en sus funciones, que puede constar del análisis del entorno social y familiar del sujeto que es postulante al puesto, así mismo una de las debilidades encitradas radica en el profesional de Trabajo Social no logra aplicar todos sus conocimientos en esta área y esto limita la percepción que poseen los colaboradores y el resto de departamentos sobre su aporte a los procesos (Barrenechea & Zeledón, 2005).

En Guayaquil – Ecuador, la autora Basantes (2017) realizó un estudio denominado “*Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A*”, con el objetivo de analizar los modelos de gestión del Trabajo Social en el talento humano. El trabajo consiste en la construcción de una propuesta de un modelo de gestión de Trabajo Social para la empresa Marriott SA, que se basa en el desarrollo de dos líneas de acción estratégicas siendo estas: la autonomía y el reconocimiento de la intervención en la gestión del trabajo social y la mejora continua en los servicios que brinda el profesional de Trabajo Social (Basantes Cuesta, 2017).

El enfoque metodológico consistió en la aplicación de un instrumento cuantitativo de medición para la elaboración de un diagnóstico sobre la situación actual de la empresa, en donde dentro del universo de estudio de 198 colaboradores, se tomó una muestra de 40 empleados, mediante un muestreo a conveniencia.

Dentro del diagnóstico realizado, se encontró que en su mayoría los colaboradores eran cabezas de familia, responsables de la manutención de su hogar. Se encontró la identificación de casos de violencia intrafamiliar presentes de mayor medida en hogares con deudas o baja economía.

En relación al desempeño del trabajo y las condiciones que la empresa posee, los participantes afirmaron estar de acuerdo en que son óptimas, las relaciones de trabajo fueron calificadas como positivas, así mismo se realizó un análisis FODA para la construcción de línea de acción, en este análisis encuentro en torno a las fortalezas que existe un equipo de trabajo adecuadamente capacitado y que existe una fuerte participación activa por parte de los empleados. Dentro de las oportunidades, se identificó que existen oportunidades de crecimiento

laboral, en las debilidades la autora halló, que existen escasos incentivos económicos y para finalizar dentro del componente de las amenazas encontró que esas se orientan a los cambios dentro del Código de Trabajo y reformas constitucionales (Basantes Cuesta, 2017).

Como parte del proceso de investigación previo a la construcción de los antecedentes se encuentra un trabajo de investigación el cual está relacionado con los modelos organizacionales que favorecen la acción del Trabajo Social realizado por Gómez y Marins (2021), en este documento se presenta una temática relacionada con los procesos relacionados al trabajo social laboral, sin embargo cabe destacar que las autoras hacen énfasis en los modelos estructurales de las organizaciones, lo cual sirve como guía en un espacio profesional donde es escasa la investigación por parte del trabajo social.

Como parte clave de esta investigación se tuvo en cuenta aquella metodología planteada la cual era de tipo cualitativo, donde las autoras aplicaron un nivel de investigación de carácter exploratorio, se tuvo una muestra no probabilística a conveniencia que les brindó la oportunidad de poder caracterizar como se daba la intervención en las empresas donde se realizó el estudio del trabajo social, en empresas del manufactura de alimentos sector bebidas, conocer las estructuras organizacionales, identificar el tipo de intervención profesional y comprender como las estructuras permiten la acción profesional del trabajo social. (Gómez & Marins, 2021).

Este estudio entre sus principales resultados obtenidos se encuentra que, en tres empresas se logró identificar el tipo de estructura que estas propician para la consecución de sus acciones, dos de estas empresas poseen un modelo estructural funcional que permite centrar las actividades organizacionales a través de una jerarquía inamovible, por lo tanto la acción profesional de trabajo social se encontraba centrada en lo que mandos superiores manifestara, ya que debían existir reportes de las acciones ejecutadas (Gómez & Marins, 2021).

Continuando con el proceso de búsqueda de antecedentes investigativos el autor Urra (2013) posee un trabajo llamado el trabajo social en las empresas, dentro



del cual se recogen fragmentos de historia, aquellas definiciones más relevantes para la profesión en este ámbito y las tendencias que en la actualidad maneja la profesión, escribió un artículo que permite “unificar las principales referencias teóricas sobre el trabajo social en el ámbito empresarial a partir de una meta de análisis desde investigaciones desarrolladas en el semillero de investigación de trabajo social laboral, se toman como base entre otras investigaciones: Participación del trabajo social en los programas de responsabilidad social que desarrollan las empresas que operan en Colombia; La acción profesional del trabajador social en la gestión de talento humano.

Este artículo permitió la comprensión histórica del trabajo social en el ámbito empresarial a través de la revisión documental resaltando las funciones que el profesional debe realizar cuando es parte de este campo, y logró concluir que “El trabajo social que se desarrolla en el ámbito de una empresa, bajo los principios de la profesión y adaptando al entorno productivo las técnicas y métodos de la misma. De esta manera, los trabajadores y trabajadoras sociales de empresa son agentes de cambio, que buscan en el ámbito productivo de las organizaciones constituir con sus acciones un balance entre, la empresa, la persona y los beneficios que en esta se brindan, teniendo en cuenta aquellas acciones de asistencia social, acciones de prevención frente a riesgos emergentes y desarrollo de las personas (Urra, 2013).

Teniendo en cuenta la temática actual de investigación, es relevante poder obtener antecedentes sobre los modelos organizacionales existentes dentro de la profesión, al no poder encontrar un documento relacionados con el tema se recurrió hacia la búsqueda en otras ciencias sociales, siendo la psicología un aporte relevante pues dentro de este campo el autor Tejada en 2003, en su investigación *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones* hace referencia cinco de los modelos representativos de las organizaciones.

Estos modelos fueron parte de una revisión bibliográfica relacionadas con los procesos dentro de las organizaciones, y posee énfasis en los siguientes modelos organizacionales: Gestión del talento humano, gestión por competencia y gestión del conocimiento, tres de los grandes modelos relacionados con la

investigación actual; sin embargo, también hace referencia a la gestión por procesos y la gestión estratégica. (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003).

Definición del problema de investigación

### ***Desconocimiento de la intervención sociolaboral que realiza el Trabajador Social en una empresa***

Jiménez citando a Marcuello (2006) afirma que la empresa privada estuvo centrada en sus inicios en el desarrollo económico y por otro lado el Estado, se centró en el desarrollo de las garantías en materia de Derechos de los ciudadanos, por lo que según el autor el Trabajo Social laboral, tiene como propósito la consecución del cumplimiento de estas garantías en dicho ámbito, enfatiza que se da una transformación del sistema, llevando a una reformulación del rol del profesional en Trabajo Social, creando una inclinación laboral de los Trabajadores Sociales hacia la praxis de la profesión en las denominadas ONG, lo que produjo un vacío dentro del ámbito empresarial.

A diferencia de lo antes mencionado, el país entre los años 2005 y 2010 hubo un incremento en plazas de trabajo para los profesionales de Trabajo Social dentro del ámbito laboral, ya que dentro del Código del Trabajo, en la sección "Obligaciones del empleador" numeral 24, se estipula que toda empresa, que dentro de su nómina posea una Data de más de 100 persona deberá contar con los servicios de un Trabajador Social titulado, y que por cada 300 colaboradores más dentro de dicha nomina, la empresa deberá contar con otro Trabajador Social extra. Esto desembocó en un aumento de plazas de trabajo para los Trabajadores Sociales, dando como resultado la elevación del interés de los profesionales por incursionar en este campo profesional a raíz de la vigencia de esta normativa. Sin embargo, a pesar de existir estas plazas de empleo, se identificaron algunos factores que dificultan el acceso del profesional a una plaza de empleo, o en su defecto inciden en su intervención cuando este logra conseguirlo. (Jiménez, 2017).

Jiménez sostiene que según Iturrieta (2012) la oferta laboral dentro del ámbito empresarial no solamente es ocupada por Trabajadores Sociales, sino por diversos profesionales de las ciencias sociales, según sea el requerimiento. Esto según Iturrieta promueve una desclarificación de las funciones que realizan los profesionales de cada rama de las ciencias sociales, lo cual es interpretado también como una disminución en la oferta laboral de los Trabajadores sociales, ya que sus funciones dentro de este ámbito son desarrolladas por otro profesional. (Jiménez, 2017)

Otro factor identificado por la autora se debe a “La inespecificidad del Trabajo Social en lo laboral” y esto se debe a que la profesión integra diferentes campos disciplinares de las ciencias sociales, a más de que dentro de este ámbito no existe una delimitación clara de las funciones, dejando una apertura para que el profesional pueda desarrollar diferentes tareas dentro de un departamento, resultado de la implementación de sus conocimientos adquiridos por las diferentes disciplinas aprendidas durante su formación profesional.

Como se especificó anteriormente en el contexto ecuatoriano, existe la normativa legal dentro del Código de Trabajo “Obligaciones del empleador” Art. 42 en donde se esclarece que es obligatoria la contratación de un Trabajador Social en las empresas públicas y privadas que cuenten con más de 100 trabajadores y un profesional más de Trabajo Social por cada 300 en nómina. (Código de Trabajo, 2012).

Al existir este artículo, la contratación de un Trabajador social está sujeto a constante auditoría por el Ministerio de Trabajo, especificando que la persona que ocupe el puesto debe ser un profesional titulado en Trabajo Social, sin embargo como especifica la autora Jiménez, la entidad, solo pide como evidencia el contrato de trabajo del profesional, dejando de esta manera una posibilidad de que el empleador pueda contratar los servicios de un/a estudiante de Trabajo Social para cubrir la demanda (Jiménez, 2017).

De igual manera señala la autora que debido al desconocimiento de las capacidades, competencias y habilidades que tiene un Trabajador Social, el

profesional es ubicado en el área de Recursos Humanos, que según Chiavenato es el área o departamento encargado de ejecutar actividades orientadas a brindar servicio a los colaboradores promoviendo su bienestar en la empresa (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

El aporte que la autora sostiene en su narrativa, da a entender cuál es la percepción del empleador sobre la contribución del profesional en dicha área o departamento, mismo que concibe la intervención del Trabajador Social como parte de un gasto obligatorio, que está sujeto a auditoría, mas no como un servicio que promueve y promueve los derechos de los colaboradores para un beneficio organizacional. Esta concepción contribuye a la disminución de la autonomía del profesional en la praxis de su intervención sociolaboral en el área ubicada, lo cual tampoco permite una libre realización de investigación independiente por parte del profesional, influyendo de manera directa en la limitada existencia de fuentes bibliográficas de contenido sociolaboral en esta área. (Jiménez, 2017)

Otro de los factores que se logró identificar mediante la revisión documental realizada para la construcción de los antecedentes de esta investigación, se encontró que existe escasa información sobre el Trabajo Social en el campo laboral, y de forma casi inexistente la realización de investigaciones sobre la profesión dentro del subsistema o departamento de Recursos o Talento Humano en el país.

Cabe recalcar que los datos que fueron hallados hacen referencia en su mayoría a los roles y funciones que realiza el profesional en el área de recursos humanos. Los datos que contenían esas investigaciones se orientaban en gran medida a mejorar la intervención del profesional dentro de la institución específica donde se realizó la investigación o proyecto.

Sin embargo, se recalca que existe poca información sobre Modelos de Gestión de Personas que faciliten la intervención del profesional de Trabajo Social en empresas, dado que lo identificado en investigaciones anteriores se orienta únicamente hacia la ejecución práctica en pro mejora de procesos y el

desempeño del área de RRHH, pero no brinda información para convertirse en un referente que permita fortalecer el conocimiento sobre la temática a nivel del país.

Como una consecuencia directa de que exista poca bibliografía sobre el Trabajo Social en el campo laboral, derivaría en que el profesional no tenga claro cuáles son sus competencias dentro de las organizaciones y su accionar en la aplicación de los modelos de gestión de talento humano, ya que las investigaciones analizadas se limitan en su gran mayoría a enunciar roles y funciones del trabajador social, dejando de lado acciones de la profesión como son la investigación social y la gestión organizacional, esta última relacionada con los modelos de gestión de personas.

Entendiéndose así, que el desarrollo delimitante de las funciones de un Trabajador Social en empresas trae consigo la configuración subjetiva de la sociedad y otros profesionales sobre la profesión, por lo que aportar contenido para conocer qué características deben tener las organizaciones dentro del ámbito laboral, puede generar nuevas perspectivas que permitan al profesional capacitado intervenir eficazmente y eficientemente en las instituciones, y que a su vez estas acciones de intervención y acción profesional consoliden a la profesión dentro del contexto laboral ecuatoriano.

## Preguntas de investigación

### Pregunta General

¿Cuáles son los modelos de gestión de personas de las empresas del sector bebidas que facilitan la intervención sociolaboral de las y los trabajadores sociales, en la ciudad de Guayaquil?

### Sub Preguntas

1. ¿Cuáles son los modelos de gestión de personas que implementan las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Cuál es el tipo de intervención sociolaboral que realizan las y los trabajadores sociales en los modelos de gestión de personas en las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil?

3. ¿Cuál es la relación entre los modelos de gestión de personas, las estructuras organizacionales y la intervención sociolaboral dentro de las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil?

## Objetivos

### Objetivo general

Comprender la intervención sociolaboral que realizan los y las trabajadores(as) sociales en los modelos de gestión de personas de las empresas del sector manufactura del área de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.

### Objetivos específicos

1. Identificar los Modelos de Gestión de personas que implementan las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.
2. Describir el tipo de intervención sociolaboral que realizan las y los trabajadores sociales en los modelos de gestión de personas de las empresas del sector bebidas, en la ciudad de Guayaquil.
3. Relacionar los Modelos de Gestión de personas, las estructuras organizacionales y la intervención sociolaboral de las y los trabajadores sociales de las empresas del sector bebidas en la ciudad de Guayaquil.

### Justificación

El desarrollo de esta investigación busca comprender la intervención sociolaboral que realizan los y las trabajadores(as) sociales en los modelos de gestión de personas de las empresas del sector manufactura del área de bebidas, en la ciudad de Guayaquil. Y el interés de su realización se da debido a que dentro del contexto ecuatoriano uno de los campos de intervención con mayor porcentaje de profesionales en Trabajo Social es a nivel laboral o empresarial.

La investigación servirá como guía para profesionales y futuros profesionales que busquen desempeñarse en esta área, la cual aportará un valor teórico y

literario sobre la intervención del Trabajador Social en el campo laboral y su accionar en la aplicación de modelos de gestión organizacionales de personas.

En base a esto se puede mencionar que esta temática no ha sido investigada anteriormente ya que lo identificado en otras investigaciones relacionadas con el tema hace mención a los modelos de gestión de Trabajo Social en el ámbito laboral y a las estructuras organizacionales, pero no están relacionadas hacia los modelos de gestión de personas en dicho ámbito.

A nivel social el estudio buscará aportar al Ecuador, una cosmovisión de la profesión de Trabajo Social en el mencionado ámbito, permitiendo visibilizar las acciones que este realiza en las organizaciones, dando a conocer cómo se da la intervención profesional, y el rol que posee el Trabajador Social en la aplicación de los modelos de gestión en las organizaciones.

A nivel académico, la investigación es de importancia ya que busca proveer de bibliografía científica, para el modelo de gestión del conocimiento y la innovación social de la UCSG, mediante esto se pretende “producir conocimiento teniendo presente la responsabilidad social y aprendizajes emancipadores” (Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, pág. 6).

El estudio es relevante porque contribuye de manera teórico-práctica a las futuras generaciones de profesionales de lo social, también aportará hacia la orientación laboral del estudiante en su accionar profesional a futuro y se busca contribuir a los vacíos investigativos identificados en el proceso de la construcción de los antecedentes.

Para finalizar el trabajo es un aporte frente a nuevas ideas de investigación relacionadas con el trabajo social a nivel de Guayaquil y el Ecuador, ya que los resultados pueden servir como referentes para la formulación de hipótesis de investigación en el futuro, brindando la oportunidad de generar nuevas investigaciones relacionadas, sirviendo también este estudio como posible referente para la construcción de antecedentes investigativos frente al campo

profesional del trabajo social laboral, contribuyendo así a la concepción social de una nueva definición de Trabajo Social laboral en el país.



## Capítulo 2: Marco Teórico, Conceptual y Normativo-Estratégico

### Marco Teórico

#### **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).

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 L. , 1976, pág. 26). 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 L. , 1989).

(Bertalanffy L. , 1989) 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. (Bertalanffy L. , 1989).

En esa misma línea, (Bertalanffy L. , 1989) 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

Por su parte este autor manifiesta que el sistema “Se entiende por elemento de un sistema las partes o componentes que lo constituyen. Estas pueden referirse a objetos o procesos. Una vez identificados los elementos pueden ser organizados en un modelo” (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998). La teoría contribuye de manera práctica a la comprensión de organizaciones como un todo, dentro del cual existen partes o elementos como lo manifiesta el autor que son los departamentos, los cuales poseen procesos propios de funcionamiento, que responden a un todo significativo que es la organización.

La Teoría General de los sistemas, le permite al Trabajador Social, realizar un análisis integrador de dichos subconjuntos en interacción, ubicando al colaborador como parte de un contexto del cual es parte elemental, pero al cual debe regirse para formar parte de un subsistema. (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998).

La teoría sistémica aporta a la comprensión del sistema organizacional como un todo mayor a la sumatoria de las partes, lo cual permite ampliar la concepción del aporte del Trabajador Social de manera organizacional, de la misma forma

ayudará a que el desconocimiento sobre la intervención sociolaboral en dicho ámbito afecta de manera colateral a la empresa (Gómez & Marins, 2021).

### **El sistema**

Esta teoría, se basa en la idea interactiva entre los elementos interrelacionados, de su propiedad y clasificación, ya que enfatiza que este sistema 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. (Gómez & Marins, 2021).

En tanto paradigma científico, la TGS se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. En tanto práctica, la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades. (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 1)

Los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- a. Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos.
- b. Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último,
- c. Promover una formalización (matemática) de estas leyes. (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 2).

### **Clasificación de los sistemas generales**

(Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998) manifiesta que para clasificar a los sistemas es conveniente advertir que no obstante su papel renovador para la ciencia clásica, la TGS no se despegaba –en lo fundamental– del modo cartesiano (separación sujeto/objeto). Así forman parte de sus problemas tanto la definición del status de realidad de sus objetos, como el desarrollo de un instrumental analítico adecuado para el tratamiento lineal de los comportamientos sistémicos (esquema de causalidad). Bajo ese marco de referencia los sistemas pueden clasificarse de las siguientes maneras:

a. Según su entitividad los sistemas pueden ser agrupados en reales, ideales y modelos. Mientras los primeros presumen una existencia independiente del observador (quien los puede descubrir), los segundos son construcciones simbólicas, como el caso de la lógica y las matemáticas, mientras que el tercer tipo corresponde a abstracciones de la realidad, en donde se combina lo conceptual con las características de los objetos. (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998).

b. Con relación a su origen los sistemas pueden ser naturales o artificiales, distinción que apunta a destacar la dependencia o no en su estructuración por parte de otros sistemas.

c. Con relación al ambiente o grado de aislamiento los sistemas pueden ser cerrados o abiertos, según el tipo de intercambio que establecen con sus ambientes. Como se sabe, en este punto se han producido importantes innovaciones en la TGS (observación de segundo orden), tales como las nociones que se refieren a procesos que aluden a estructuras disipativas, auto-referencialidad, autoobservación, auto-descripción, auto-organización, reflexión y auto-poiesis (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 4).

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 L. , 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 L. , 1976).

## **Principios y procesos funcionales**

Las características fundamentales de un sistema se refieren a los procesos funcionales, entre los que conviene destacar los de retroalimentación, entropía, homeóstasis y umbrales (Flórez & 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). (Flórez & Thomas, 1993, pág. 127).

*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. (Flórez & Thomas, 1993, pág. 128).

*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. (Flórez & Thomas, 1993, pág. 129).

*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. (Flórez & Thomas, 1993, pág. 130).

Sin embargo, (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009) 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 (Flórez & Thomas, 1993, pág. 126).

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. (Flórez & Thomas, 1993, pág. 126).

### **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. (Gómez & Marins, 2021).

**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. (Gómez & Marins, 2021).

### **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, Introducción a la teoría general de la administración, 2017, 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, Introducción a la teoría general de la administración, 2017, pág. 231).

En ese aspecto, uno de los autores 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 (Velásquez, 2000).

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).

El expansionismo señala que todo fenómeno es parte de un fenómeno mayor con una visión orientada hacia el todo; por su parte, 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, de acuerdo con Florez y Thomas 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 (Flórez & Thomas, 1993).

El enfoque sistémico de la administración según Chiavenato 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. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2017).

Por lo tanto, (Chiavenato, 2017) 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. (Chiavenato, 2017).

### **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, Gestión del Talento Humano, 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 los mismos, 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. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

## **Teoría de la Gestión del Talento Humano**

Continuando con el análisis de bibliografía que sustente la investigación, es importante tener en cuenta esta teoría debido a que pone en contexto a las acciones que desempeña la organización a través de sus diversos componentes que posee, uno de estos componentes es el talento humano, y desde la perspectiva de Idalberto Chiavenato a la administración de este se define como:

La administración de recursos humanos (RH) 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, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 7).

Inmerso en los aspectos que menciona Chiavenato, se encuentran principios relacionados al trabajo social, como la cultura organizacional, estructuras organizacionales las cuales serán relacionadas en la investigación como parte del proceso de la construcción de resultados a futuro, el estilo de administración al que se refiere Chiavenato permitirá conocer como los modelos de gestión de personas se encuentran aplicados en las organizaciones.

También se logra definir a la administración de recursos humanos como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 9)

*La ARH* es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 10).

Los procesos antes mencionados se encuentran relacionados con las funciones administrativas se encuentran identificadas con el trabajo social en el ámbito laboral, funciones que se encuentran mencionadas en las investigaciones previas, sin embargo, estas actividades relacionadas con el modelo de gestión de los recursos humanos brindan para la investigación directrices que permiten identificar cual es el modelo aplicado en cada organización del estudio.

La administración de recursos humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

Esta teoría posee una breve discusión sobre las personas, cuestionado si estas deben ser vistas como un recurso o como asociados de la organización, para lo cual se hace la siguiente demarcación:

En este contexto la cuestión básica radica en elegir entre tratar a las personas como recursos o como grupos de interés de la organización. A los empleados se les puede tratar como recursos productivos de las organizaciones, es decir, como recursos humanos. Como recursos, deben ser estandarizados, uniformes, inertes y precisan ser administrados, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades, pues se les considera sujetos pasivos de la acción de la organización. De ahí la necesidad de administrar los recursos humanos para obtener el máximo rendimiento posible. En este sentido, las personas constituyen parte del patrimonio físico en la contabilidad de la organización (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 10).

Sin embargo, a las personas se les debe visualizar como asociadas de las organizaciones. En esa calidad, son proveedoras de conocimientos, habilidades, competencias y, sobre todo, de la aportación más importante para las organizaciones: la inteligencia que presenta decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos globales. En este sentido, las personas

constituyen parte integral del capital intelectual de la organización (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 10).

### **Aspectos fundamentales de la administración moderna de los recursos humanos**

La ARH se basa en algunos aspectos fundamentales:

- Las personas como seres humanos, dotadas de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, con un historial personal particular y diferenciado, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración de los demás recursos de la organización (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 9).
- Las personas como activadores de los recursos de la organización, como elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarla del talento indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.
- Las personas como asociadas de la organización, capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como asociadas, las personas hacen inversiones en la organización-esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc.-, con la esperanza de obtener rendimientos de esas inversiones, por medio de salarios, incentivos económicos, crecimiento profesional, satisfacción, desarrollo de carrera, etc.
- Las personas como talentos proveedores de competencias, las personas como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 10).
- Las personas como el capital humano de la organización, como el principal activo de la empresa que agrega inteligencia a su negocio (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 11).

## **Objetivos de la administración de recursos humanos**

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. La ARH es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que se utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

Los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión. La función de la ARH es un componente fundamental de la organización de hoy. Antes se hacía hincapié en hacer las cosas correctamente, se imponían métodos y reglas a los trabajadores para conseguir la eficiencia. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).
- Proporcionar competitividad a la organización. Esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función de la ARH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados.
- Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas. Cuando un ejecutivo dice que el propósito de la ARH es construir y proteger el patrimonio más valioso de la empresa (las personas).
- Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo. Antes se hacía hincapié en las necesidades de la organización. Hoy se sabe que las personas deben ser felices.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. La calidad de vida en el trabajo (CVT) se refiere a los aspectos que se experimentan en éste, como el estilo de administración, la libertad y la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la

seguridad de empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

- Administrar e impulsar el cambio. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que deben aplicarse para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
- Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable. Toda actividad de ARH debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados.
- Construir la mejor empresa y el mejor equipo. Ya no basta con cuidar a las personas. Al cuidar a los talentos, la ARH debe cuidar también el contexto donde trabajan. Esto implica la organización del trabajo, la cultura corporativa y el estilo de administración (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

En conclusión, esta teoría concibe al colaborador como socio estratégico para la existencia de la organización, mirada centrada en el ser humano (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 7). La cual permite conocer la visión humanista que poseen las empresas en la actualidad, centrándose en el ser humano como principal socio de la organización, concibiéndolo como un capital intelectual asociado para beneficio de la empresa y sobre todo como beneficiario propio de su crecimiento profesional y personal.

Marco Conceptual

### **La organización**

(Chiavenato, 2017) Manifiesta que 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. Otra de las definiciones la brinda 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, 2011, pág. 21).

## **Modelos**

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, Introducción a la teoría general de la administración, 2017, pág. 255).

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. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2017).

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, Introducción a la teoría general de la administración, 2017, pág. 278).



## **Modelos de gestión**

De acuerdo con (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003) la gerencia del talento humano y la dirección y la gestión organizacional se basa en el manejo efectivo de las potencialidades de los clientes internos (personas). De igual forma sostiene que esta gestión está basada en la legitimación de la potencialidad humana y como esta se interrelaciona a los procesos productivos.

El autor analiza el papel que se le pide a la gerencia, a más de desarrollar lo asociado a la dirección, toma de decisiones, gestión, etc. “De estos se espera que posea conocimientos que les permitan detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores y el suyo propio; todo esto como una nueva alternativa de cambio organizacional”. (Gómez & Marins, 2021).

Como fue presentando en el antecedente contextual de la presente investigación, los modelos de gestión de personas representan aquellas formas de consolidación dentro de las organizaciones, que buscan de manera continua la mejora de los procesos organizacionales, el manejo eficaz de los recursos y principalmente el manejo eficiente de los colaboradores. En base a esto se tendrán en cuenta los siguientes modelos de gestión:

### **Modelo de gestión por procesos**

Fantova (2008) menciona, que los momentos, actividades o procesos en los que se hace gestión de los recursos humanos serían, por decirlo así, los momentos, actividades o procesos en los que el estado, la situación, el cambio o el desarrollo de dichos recursos se convierten en el objeto de atención y actuación. Como en cualquier proceso, en el de la gestión de los recursos humanos encontramos momentos, actividades o subprocesos de planificación, ejecución y evaluación:

- El proceso de planificación es el que permite señalar objetivos en relación con los recursos humanos y articular las actividades que permitirán alcanzar dichos objetivos.
- La ejecución consistirá, lógicamente, en llevar a cabo las actividades previstas en la planificación.

- La evaluación incluiría todas aquellas actividades en las que se obtuviera y procesara información de la organización y del entorno con el fin de producir descripciones, análisis y valoraciones pertinentes para iniciar un nuevo ciclo de planificación en relación con los recursos humanos. (Fantova, Sistemas públicos de servicios sociales, 2008, pág. 80)

A diferencia del planteamiento realizado por Fernando Fantova; (Chiavenato, 2017) el cual afirma que “La gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional”.

Mientras que (Pardo, Luz Patricia citado por Mendoza & Salcedo, 2014) plantea que, si bien es cierto, siempre han existido organizaciones, y aunque en su concepción primaria, estas se relacionan con el concepto de orden, exactitud, linealidad, equilibrio, claramente una noción fundamentada en la racionalidad del positivismo ha ido cambiando adaptándose a las nuevas formas de exigencias del mundo. En esta evolución los procesos y por tanto las personas han tenido que acoplarse entre ellos y con su contexto de tal manera que pudieran subsistir y permanecer con eficiencia, eficacia y efectividad. (Pardo, 2003)

Fantova (2008) propone tres procesos que, si bien tienen lugar de forma permanente en la organización, se estructuran en forma de bucles más grandes y más pequeños con un patrón cíclico similar: planificación-interlocución-evaluación. (Fantova, Sistemas públicos de servicios sociales, 2008, pág. 80)

Los procesos básicos de gestión (planificación, interlocución y evaluación), al ser estudiados o abordados se pueden ir desgajando o configurando a nuevos procesos de gestión en relación con los recursos que están involucrados en ese macro-proceso que es la organización. Siendo así que, el proceso de gestión de los recursos humanos sería uno de esos procesos de gestión que se ocupa de uno de los tipos de recursos comprometidos en el funcionamiento o la actuación de la organización.

Cada uno de estos procesos de gestión de recursos se rige por el mismo ciclo de planificación-ejecución-evaluación que vale para cualquier proceso. (Fantova,

Investigación y desarrollo de un modelo de gestión para las organizaciones no lucrativas de los servicios sociales, 2000).

Por otro lado, en relación a la aplicabilidad del modelo en las organizaciones, el autor afirma que no hay dos organizaciones o sistemas en los que se desarrollen o estructuren de la misma manera los procesos de gestión, entre otras cosas, debido a que a una misma necesidad de gestión se le puede dar respuesta desde diversos procesos o funciones de gestión. (Fantova, 2006, pág. 5)

Aunque, a la hora de comprender un posible despliegue de los procesos de gestión en una unidad de actividad, organización, sistema o red, el autor propone un modelo en el que se diferencian, en principio, diez procesos de gestión que son:

1. Planificación.
2. Interlocución.
3. Evaluación.
4. Gestión de recursos humanos.
5. Gestión económico-financiera.
6. Gestión de la información.
7. Gestión de recursos materiales.
8. Gestión de las relaciones.
9. Gestión de la estructuración.
10. Gestión del aprendizaje. (Fantova, 2006, pág. 5)

En relación a estos diez procesos, el autor percibe, en primer lugar, la centralidad que se da a los tres que se denominan procesos básicos de gestión: la planificación, la interlocución o comunicación hacia dentro y hacia fuera, y la evaluación. Luego se aprecia un segundo anillo de procesos de gestión que tienen que ver con los cuatro tipos de recursos necesarios para el funcionamiento de una organización. Por último, hay tres procesos que denominan de gestión avanzada y que se ocupan de fenómenos o dimensiones tan relevantes, transversales y estratégicas como las relaciones de marketing y más, la estructuración de los procesos formales e informales, y el aprendizaje en relación con conocimiento, clima y cultura. (Fantova, Sistemas públicos de servicios sociales, 2008, pág. 80)

## **Conceptualización de procesos básicos:**

### **Planificación**

Es el primer paso del proceso administrativo donde se determina los resultados que pretende alcanzar el grupo social. Se realiza mediante los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo. Además, determina planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordina a los planes estratégicos. (Fantova, 2006, pág. 5)

Cabe mencionar que Fantova reconoce que la necesidad de planificar se deriva del hecho de que todo organismo social constantemente está experimentando, cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales. En definitiva, se concibe a la planificación como un proceso que no termina cuando empieza la ejecución de lo planificado, sino que incluye cualquier ajuste posterior que introduzca cambios en lo planificado o, en general, cualquier decisión.

### **Interlocución**

Se denomina proceso de interlocución todo lo que suponga interacción en representación de la organización, hacia dentro y hacia fuera de dicha unidad u organización. Además, el autor menciona que, desde un punto de vista institucional, en el contexto de la ejecución de una planificación, las personas con representaciones en gestión de servicios sociales, tienen gran responsabilidad, de gestión y convocación, convirtiéndose en las *interlocutoras* ideales de las diferentes personas y grupos interesados o implicados, convirtiendo su relación con ellas y ellos en un mecanismo fundamental de coordinación. (Fantova, 2006, pág. 5)

### **Evaluación**

Es un proceso que se desarrolla de manera permanente en las organizaciones o sistemas y que incluye todo lo que se haga para obtener y procesar información de la organización o sistema; también contribuye a la mejora continua de la gestión operativa de los procesos y sirve para retroalimentar. Además, analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente. En este sentido, por medio de las evaluaciones de

procesos se detectan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, aportando elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño de los programas. (Fantova, 2006, pág. 5)

### **Modelo de gestión por conocimientos**

Este modelo de gestión se considera una estrategia de gestión, ya que tiene sus inicios en un entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Surge, así como una alternativa de gestión que está compuesta por el conocimiento y el aseguramiento de la experiencia que posee la organización como una posibilidad de desarrollo, es decir busca aprovechar el conocimiento, experiencia, talento y/o competencia individual, colectiva.

Tejada establece que existe una relación intrínseca entre la gestión del talento y la gestión del conocimiento. Ya que establece que esta cohesión ya que ambos tienen una mirada que centra al ser humano como el portador de las capacidades que permiten la existencia de la organización.

A continuación, se narran cuatro características gerenciales, que se consideran patrones básicos que se deben desarrollar para lograr un proceso de gestión exitoso:

- El reconocimiento de sí mismo y, a partir de esto, el constituirse en autotransformador del cambio.
- El reconocimiento del otro y, a partir de esto, el constituirse en facilitador del cambio del otro.
- El reconocimiento del entorno o contexto y el constituirse en agente de su transformación.
- El desarrollo de competencias de alta calidad y actualidad.

El gerente que aplica los procesos para lograr el cambio a partir del desarrollo de modelos que le permitan identificar los talentos y potencialidades, así como las debilidades o deficiencias propias y de los colaborados, se inclina

directamente a un reconocimiento de sí mismo o del otro, lo cual desemboca en fortalecido sentido de pertinencia organizacional a través de la valoración del aporte. (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias, 2003)

### **Modelo de gestión por competencias**

Este modelo de gestión es considerado como la alternativa operativa más relevante por ser una estrategia centrada en el trabajo operativo.

Para el análisis de este modelo, se considera necesario establecer un concepto de lo que se son las competencias, a lo que la autora define como un “saber hacer en contexto”; es decir un construcción o aplicación de un conjuntos de conocimientos en torno a un contexto determinado, para la consecución de un objetivo mediante un resultado eficiente y eficaz.

También hace referencia a un comportamiento experto o a una pericia adquirida, mismo que implican como un primer aspecto la posesión de componentes cognitivos y emocional afectivos como componentes de acción e interacción. El segundo aspecto plantea que las competencias se desarrollan en un contexto determinado, dado que se ha mostrado que las competencias se desarrollan en ambientes, entornos o contextos determinados y muchas veces específicos como: condiciones, situaciones, características, momentos y espacios que influyen en las formas de actuación que ponen a prueba nuestras competencias.

En conclusión, este atributo complejo, reafirma la proyección de que exista la posibilidad de eficiencia y eficacia en una determinada acción que resulte en efectividad. (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias, 2003)

### **Modelo de gestión del talento humano**

Hace referencia a los procesos de asignación de recursos y o distribución de estos para manejo de interacciones y consecución de objetivos micro y macro institucionales. **Se definen en 4 tipos:**

### **Gestión de recursos humanos**

Se enfoca en la distribución y ordenamiento del personal, ya sea de manera individual o por departamentos, con el objetivo de, satisfacer la oferta y la demanda de los clientes internos o externos. La gestión de recursos humanos es el proceso mediante el cual se pretende influir en las personas y en sus entornos organizacionales, con el fin de buscar siempre el ajuste dinámico más satisfactorio y eficiente entre la persona y la actividad en la que se involucra y, por tanto, la mayor y mejor aportación de la persona a la organización y de la organización a la persona. (Fantova, Gestión de las organizaciones no gubernamentales, 2008)

### **Gestión económico-financiera**

Este proceso se ocupa del dinero (Manejo financiero) como recurso necesario para el funcionamiento de las organizaciones, encargándose de que existan liquides con los recursos económicos necesarios para las actividades que se desea realizar y, en general, de buscar la mejor asignación y utilización de los recursos financieros. (Fantova, Gestión de las organizaciones no gubernamentales, 2008)

### **Gestión de la información**

Dentro del proceso de gestión de la información se considera oportuno diferenciar o desgajar procesos que se ocupan específicamente de la información: de obtenerla, de trabajar con ella, de conservarla y de aportarla a los otros procesos de la organización.

Se preocupará, específicamente, de las características, dinámica, situación o estado de la información (o de una parte significativa o relevante de la información) con la que cuenta el resto de procesos de la organización. (Fantova, Gestión de las organizaciones no gubernamentales, 2008)

### **Gestión de recursos materiales**

Su función es la de velar por la adecuación de los recursos materiales que se necesitan en la organización. Es muy importante la aplicación de estos procesos ya que es una forma de alcanzar las metas y desarrollo de las organizaciones desde una visión clara de los procesos a llevar.

Es un proceso de gestión que se diferencia o desgaja del proceso general de gestión de la organización en la medida en que resulta rentable (en el más amplio sentido de la palabra) realizar y articular actividades que tengan en su punto de mira, específicamente, los recursos materiales necesarios en la organización. Se entiende entonces, que la función de la gestión de los recursos materiales es la de velar por la adecuación de los recursos materiales que se necesitan en la organización. (Fantova, Gestión de las organizaciones no gubernamentales, 2008).

### **Intervención sociolaboral**

(García, 2010) Señala que 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 siguientes:

Según 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.

### **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).

### **Talento Humano**

Poveda citando a Briceño (2012), afirma que el talento humano es un área comprometida con el bienestar de los trabajadores, que identifica en ellos una ventaja competitiva, ofreciéndoles la capacidad de abordar y resolver problemas y dificultades de manera efectiva, para la consecución de los objetivos y metas tanto individuales como institucionales a la vez que se desarrolla en el colaborar un sentido de pertinencia (Poveda, 2018).

El talento humano según Prieto (2013) “Consiste en la planeación, desarrollo y organización, así como también el control eficaz y efectivo de las técnicas que permitan promover e incentivar el buen desempeño del capital humano y a la vez que les permita alcanzar sus objetivos”.

De igual manera afirma que esta depende de diversos aspectos como: la cultura organizacional, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos.

El autor también menciona que el área de Gestión Humana se ha convertido en el principal ejecutor de los procesos de apoyo gerencial y sobre todo el subsistema base para el manejo de las relaciones laborales, ya que tiene como propósito aportar en la planificación, ejecución y evaluación de acciones que permitan la obtención de las metas de la organización primando el bienestar de los colaboradores (Prieto, 2013).

## **Trabajo social**

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2021).

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 Medina, 2015)

## Marco Normativo

El siguiente cuerpo normativo está conformado por el sustento legal de diversos párrafos, los cuales han sido analizados por tener relación con la investigación presente. En este documento repararán los principales instrumentos normativos del país, así mismo se tendrán en cuenta aquellas normativas internacionales establecidas y aprobadas en el país, que respaldan la acción profesional del Trabajador Social, siendo estructurado nuestro análisis en base a la pirámide de Kelsen.

### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador, fue reformada y aprobada en el año 2008, este cuerpo legal hace énfasis en estatutos que generan la implicación de los derechos económicos, sociales y ambientales, lo cuales buscan garantizar el reconocimiento de una nación plurinacional e intercultural, así mismo resalta que el estado está vinculado en la economía como un principal actor dentro del país. La CRE es un instrumento normativo, que se encuentra por encima de cualquier ley, debido a que entre su contenido organiza los cinco poderes del estado, mismos que son el: “ejecutivo, legislativo, judicial, ciudadano y electoral” (Gómez & Marins, 2021).

Dentro de esta norma suprema, en relación a la problemática de la investigación se encontraron los siguientes instrumentos y artículos.

Gómez & Marins (2021) citando a la Constitución de la República del Ecuador, afirman que dentro del título II del instrumento normativo, se desglosan los derechos de los ecuatorianos y ecuatorianas gozaran, estableciendo que estos no serán vulnerados por condición étnica, identidad de género, nacionalidad, etcétera. De igual forma dentro del capítulo segundo de los derechos del buen vivir, se hace referencia sobre la vida digna y equitativa para todos. En la sección segunda, art. 14 se especifica sobre la protección de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado para el desarrollo de las y los Ecuatorianos, entre los objetivos se establece la búsqueda de la prevención del daño ambiental, mismo que

está estrechamente vinculado al área empresarial, por el posible impacto en los ecosistemas que pueden llegar a producir en el lugar donde estén ubicados (Gómez & Marins, 2021, pág. 57).

Este artículo se considera relevante, debido a que los ámbitos productivos de las empresas del sector manufacturan, se relacionan de manera directa con el medio ambiente, dado que el contexto industrial que manejan, se ubica en un sector geográfico determinado que colinda con otros espacios como: comunidades y sectores de altos índices poblacionales en la ciudad de Guayaquil, y se debería tomar en cuenta la relación en la producción industrial, el medio ambiente y los sujetos del que habitan en el territorio donde se encuentran ubicadas las empresas.

La salud y la educación son derechos fundamentales, que garantizan el bienestar de los ciudadanos, ejecutados de manera operativa mediante proyectos, programas y acciones que se rigen por los principios de equidad.

En relación a estos derechos se encuentra el trabajo y la seguridad social, también determinados como derechos irrenunciables, permitiendo el bienestar de las personas a través del respeto a la dignidad mediante el acceso a un sustento económico, apareciendo en este punto la construcción de leyes de prevención de vulneración de derechos, donde la acción del Trabajador social está relacionada a la defensa de dichas garantías, utilizando este enfoque de las leyes preventivas y regulatorias (Asamblea Nacional de Ecuador, 2008).

En el capítulo tercero se enuncian los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, los cuales tienen un enfoque regulatorio y sancionador desde el art. 35, en donde se establece que: se consideran que las personas y grupos de atención prioritaria, están conformados por: adultos mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes padezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, estas personas y grupos poblacionales, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos tanto públicos y privados. 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 tendrá el deber de garantizar la atención especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (Asamblea Nacional de Ecuador, 2008).

El mencionado artículo dentro del ámbito empresarial puede interpretarse desde dos aristas, la primera relacionada con la atención que se le debe brindar desde la empresa a los colaboradores y a los clientes pertenecientes a estos grupos poblacionales y la segunda es, la atención y prioridad que debe ofrecer la institución a nivel estructural y de condiciones de trabajo para las personas con algún tipo de discapacidad, que estén dentro de la nómina empresarial.

### **Trabajo y Seguridad**

En el Art. 33 se establece que El trabajo es un derecho, un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones, retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional de Ecuador, 2008).

En concordancia esto, dentro del artículo 34, se menciona que el derecho a la seguridad social es para todos los ciudadanos, también se estipula que el Estado buscará garantizar el pleno goce efectivo y ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, incluyendo a las personas que realizan un trabajo no remunerado en el interior de los hogares, actividades para el sustento de los campos, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo (Asamblea Nacional de Ecuador, 2008).

Estos artículos hacen referencia a que se encuentra establecida la obligación que poseen las personas en edad de aportar al Estado con su trabajo, y así mismo el Derecho de estos a acceder a un trabajo remunerado, con los beneficios del derecho de la seguridad social, ya sea que trabajen en instituciones privadas o públicas. El apartado menciona que existe relación con otros aspectos encargados de brindar este derecho por parte del Estado, estas

son la remuneraciones justas y los beneficios de ley, es decir que el Estado debe exigir a los diversos sectores contratantes, que se cumpla estas garantías.

### **Tratados internacionales**

Como parte de los tratados internacionales, en 1957, el Ecuador realizó un convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, que, en conjunto con la UNICEF, propuso medidas preventivas para evitar el trabajo forzoso u obligatorio en víctimas con problemas judiciales, etc (Organización Internacional del Trabajo, 1954).

Dentro de los artículos, en relación con la temática se logró identificar el Art. 2 numeral 1, en donde se establece que la expresión trabajo forzoso u obligatorio, se entiende como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de cualquier pena, para la cual el sujeto no se ofrece de forma voluntaria. Dentro del numeral 2, se despliegan una serie de literales, en donde se establece lo que la expresión trabajo forzoso no comprende:

- (a) cualquier trabajo o servicio que se exija en virtud de las leyes sobre el servicio militar obligatorio y que tenga un carácter puramente militar (Organización Internacional del Trabajo, 1954).
- (b) cualquier trabajo o servicio que forme parte de las obligaciones cívicas normales de los ciudadanos de un país que se gobierne plenamente por sí mismo (Organización Internacional del Trabajo, 1954).
- (c) cualquier trabajo o servicio que se exija a un individuo en virtud de una condena pronunciada por sentencia judicial, a condición de que este trabajo o servicio se realice bajo la vigilancia y control de las autoridades públicas y que dicho individuo no sea cedido o puesto a disposición de particulares, compañías o personas jurídicas de carácter privado (Organización Internacional del Trabajo, 1954).
- (d) cualquier trabajo o servicio que se exija en casos de fuerza mayor, es decir, guerra, siniestros o amenaza de siniestros, tales como incendios,

inundaciones, hambre, temblores de tierra, epidemias y epizootias violentas, invasiones de animales, de insectos o de parásitos vegetales dañinos, y en general, en todas las circunstancias que pongan en peligro o amenacen poner en peligro la vida o las condiciones normales de existencia de toda o parte de la población (Organización Internacional del Trabajo, 1954).

Otro de los acuerdos a los que actualmente se encuentra suscrito el país es el Convenio sobre la edad mínima de aprobado en 1973, el cual hace referencia en su Art 1, que todo miembros de este convenio se comprometa seguir la política nacional de la abolición efectiva del trabajo infantil y eleve de manera progresiva la edad mínima de admisión al empleo, permitiendo así el desarrollo físico y mental de los menores.(Organización Internacional del Trabajo, 2000).

En el artículo 2, se corrobora que los participantes del convenio deben anexar una declaración ratificada, de que ninguna persona menor de edad deberá ser admitida en trabajo u ocupación alguna. Dentro del Art. 3 se manifiesta que se deberá cumplir con lo dispuesto en el párrafo 1 y que a su vez que la edad de contratación no podrá ser inferior a la edad en que cesa la obligación escolar, es decir quince años. En el Artículo 3, asevera que la edad mínima de admisión en todo tipo de trabajo, que por su naturaleza pueda resultar peligroso para la salud, seguridad y moralidad de los menores, la edad no deba ser inferior a dieciocho años (Organización Internacional del Trabajo, 2000).

Además de la edad mínima para un trabajo formal, la organización internacional de trabajo, se mantiene suscrito al convenio internacional sobre la inspección del trabajo, la cual se encuentra vigente en el país, y tiene como principales artículos los siguientes:

#### Artículo 1

Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el que esté en vigor el presente Convenio deberá mantener un sistema de inspección del trabajo en los establecimientos industriales. (Organización Internacional del Trabajo, 1975).

En el Artículo 3 se despliegan los literales sobre las obligaciones del sistema de inspección de trabajo.

Literal A, afirma que buscara velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a condiciones de trabajo, horas de trabajo, salarios, seguridad, higiene y bienestar, empleo de menores y demás disposiciones afines. Literal B, manifiesta que buscara facilitar información técnicas para asesoras a empleados y trabajadores sobre el cumplimiento efectivo de las disposiciones legales. Literal C, asegurar la socialización del conocimiento a la autoridad competente sobre deficiencias, abusos que no se especifiquen aun en las disposiciones legales existentes. Por último literal D, enfatiza que ninguna función que se encomiendo a los inspectores del trabajo deberá dificultar el cumplimiento efectivo de sus funciones, con el fin de desestabilizar su autoridad e imparcialidad en relación a los empleados y trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 1975).

En la revisión de los acuerdos internacionales relacionados con la investigación, se identificó al acuerdo internacional sobre la igualdad de trato, el cual se encuentra relacionado con la seguridad social y las prestaciones que se deben brindar en los países que se encuentran suscritos a dicho acuerdo, este se desglosa de la siguiente manera:

## Artículo 2

1. Todo Estado Miembro puede aceptar las obligaciones del presente Convenio en cuanto concierna a una o varias de las ramas de la seguridad social siguientes, para las cuales posea una legislación efectivamente aplicada en su territorio a sus propios nacionales:

(a) asistencia médica; (b) prestaciones de enfermedad; (c) prestaciones de maternidad; (d) prestaciones de invalidez; (e) prestaciones de vejez; (f) prestaciones de sobrevivencia; (g) prestaciones en caso de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales; (h) prestaciones de desempleo; (i) prestaciones familiares. (Organización Internacional del Trabajo, 1970).



Art 2. Todo Estado Miembro para el que el presente Convenio esté en vigor deberá aplicar las disposiciones del mismo por lo que concierne a la rama o ramas de la seguridad social respecto de las que haya aceptado las obligaciones del Convenio. Y Art. 3. Todo Estado Miembro deberá especificar en su ratificación cuál es la rama o las ramas de la seguridad social respecto de las cuales acepta las obligaciones del presente Convenio. (Organización Internacional del Trabajo, 1970).

### **Código de Trabajo**

Como siguiente peldaño en relación a la pirámide kelseniana, se identificó el Código de Trabajo, en donde se señala en el Art. 42.- Obligaciones del empleador. Se consideran obligaciones del empleador que: 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 de Trabajo, 2012).

Gómez & Marins (2021) sostienen que el, numeral 24 dentro del artículo 42 del código de trabajo, garantiza que como parte de las obligaciones del empleador, se busca proteger al trabajador en sus distintas funciones, una de ellas es a nivel social donde de acuerdo a la ley es necesaria la presencia de un profesional de trabajo social que se encargue del bienestar y derechos de los empleadores y empleados de las empresas. (Gómez & Marins, 2021).

Este artículo también sostiene que las empresas deben contratar profesionales titulados, sujetándose a constante auditoría por el Ministerio de Trabajo, también es el referente en el país para la contratación del profesional en las empresas que cumplen las características señaladas.

Dentro del Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Se considera que son obligaciones del trabajador: a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato,

con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción; c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley; d) Observar buena conducta durante el trabajo; e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal; f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores; h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta; i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, j) Las demás establecidas en este Código (Código de Trabajo, 2012, pág. 22).

Se destaca que el empleador se encuentra protegido a través del artículo anterior, ya que, con este, se pretende dar a conocer las obligaciones que debe tener el colaborador dentro de una organización, destacándose que estos deben cuidar los bienes de la empresa, así como su conducta y los secretos profesionales. Desde una mirada del profesional en Trabajo Social, se ve planteado desde la ética profesional y la confidencialidad como parte de su formación académica, es decir que se infiere que el profesional de Trabajo Social si cumpliría con este último punto dentro del artículo anterior.

A su vez dentro del Código de Trabajo, se establece el Art. 64.- Reglamento interno. - Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los

trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones. El Director Regional del Trabajo reformará, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes (Código de Trabajo, 2012, pág. 26).

El artículo establece que los trabajadores de una determinada organización deben estar regidos por un reglamento interno, donde se estipulan las regulaciones internas de dicha empresa, es decir que el profesional de Trabajo Social a más de conocer las normativas previamente mencionadas en este documento también debe conocer y regirse a un reglamento interno empresarial (Gómez & Marins, 2021).

### **Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario**

A continuación, como siguiente escalón dentro de la pirámide de Kelsen tenemos a la Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario. Dentro del Art. 319 de la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixta (Asamblea Nacional, 2013).

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda Interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional (Caregua, 2013).

Dentro de esta ley, se tiene en consideración a las organizaciones del sector manufactura, en quienes se formulada la investigación, como una forma de organización para la producción económica del país, tomando en cuenta que el Estado se encuentra involucrado en garantizar los derechos a las diversas

poblaciones ligadas al sector económico, respetando también los acuerdos del buen vivir analizados previamente como parte de la constitución de la República del Ecuador.

### **Ley orgánica de seguridad de salud en el trabajo**

Dentro de este mismo escalón se encuentra la Ley orgánica de seguridad de salud en el trabajo, en donde en el Art. 4. Enfatiza en el literal “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 Organica De Seguridad Y Salud En El Trabajo, 2018, pág. 9).

Por lo tanto, se entiende que 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 (Gómez & Marins, 2021, pág. 59) .

### **Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales**

En esta misma línea se encuentra la ley de defensa profesional de Trabajadores sociales, misma que 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).

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 laborales, es importante recalcar que estas leyes ayudan a tener un direccionamiento sobre ciertas intervenciones desde ámbito (Gómez & Marins, 2021, pág. 60).

Tomando en cuenta la esta ley, también engloba y permite desde lo legal respaldar el accionar profesional, debido a que esta sustenta la intervención profesional exponiendo a la sociedad el porqué de la acción frente a los problemas visibles en el contexto donde se ejerce profesionalmente, siendo esta ley el respaldo para la generación de cambios de índole social en el contexto ecuatoriano.

### **Acuerdo ministerial la seguridad y salud en el trabajo**

A continuación de la estructura de la pirámide Kelseniana, se encuentra el acuerdo ministerial de la seguridad y salud en el trabajo.

En cuyo Capítulo IV de “Obligaciones En Materia De Seguridad, Salud Del Trabajo Y Gestión Integral De Riesgos” en el Art. 10.- Obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. - (Sustituido por el Art. 1 del Acdo. MDT-2020-001, R.O. 139, 10-II-2020). - Esclarece que el empleador deberá efectuar el registro, aprobación, notificación y/o reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo respecto a los siguientes temas:

- a) Responsables de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo;
- b) Reglamento de Higiene y Seguridad;
- c) Organismos Paritarios;
- d) Identificación de peligros; medición, evaluación y control de riesgos laborales;
- e) Planes de prevención de riesgos laborales, salud en el trabajo, emergencia, contingencia;
- f) Gestión de Vigilancia de la Salud;
- g) Programas de prevención, promoción y

capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; y, h) Accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).

Estas obligaciones corresponden a las acciones que se deben tomar en empresas de carácter industrial donde los colaboradores se encuentran expuestos a las condiciones ambientales del trabajo, para ello es necesario tener en cuenta aquellas medidas y acuerdos básicos sobre seguridad y salud para establecer normativas que respalden y respondan al trabajador en cualquier lugar del trabajo de la acción que realiza, por ello a continuación se encuentra el artículo 11 manifiesta lo siguiente:

Art. 11.- De la responsabilidad del empleador. - Es responsabilidad del empleador lo siguiente:

- a) Suscribir el "convenio de responsabilidad y de uso de medios electrónicos", el cual será descargado de la plataforma informática habilitada en la página web institucional, del Ministerio del Trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
- c) Designar los responsables y recursos materiales y humanos para realizar la gestión de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos.
- d) Planificar las acciones para la aplicación de la normativa vigente, así como la ejecución y gestión conforme a lo declarado y reportado; además deberá difundir las mismas al personal a su cargo. (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).

Las acciones mencionadas en el literal c, están relacionadas a la acción profesional del trabajo social, tomando en cuenta que dentro de este contexto de recursos están varias aristas entre ellas las personas, a quienes se les debe garantizar los derechos y brindar condiciones que promuevan un buen clima laboral para la realización de sus actividades de acuerdo con la normativa y el puesto diseñado.

### **Acuerdo ministerial de cumplimiento de obligaciones de empleadores**

De igual manera encontramos el Acuerdo ministerial de cumplimiento de obligaciones de empleadores, en donde en su Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS

EMPLEADORES. Afirma que: Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad (Congreso Nacional del Ecuador, 2003)
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
7. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnico y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos serán de aplicación en el ámbito de la empresa (Congreso Nacional del Ecuador, 2003). Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.
13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).

Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlo. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2003).

Por su parte los empleadores deben respaldar de acuerdo a lo que la norma en el Ecuador manifiesta, una serie de acciones empresariales que



promuevan las mejores condiciones para los colaboradores, como son la prevención de riesgos laborales mediante la acción de profesionales de la rama social, como la garantía de los derechos fundamentales de las personas, descritos en la constitución de la república, a nivel laboral descritos en el código de trabajo y otras leyes que respaldan la acción de pequeños grupos de personas en relación de dependencia, estos referentes normativos son la base que sustenta la intervención sociolaboral de profesional en el ámbito empresarial, por lo tanto es de suma importancia su conocimiento y manejo (Gómez & Marins, 2021).

## Marco Estratégico

### **Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida 2017 – 2021**

Para iniciar con las políticas del Ecuador que tienen relación al tema de investigación planteado, el plan nacional de desarrollo posee varios derechos los cuales están inmersos para todos los habitantes del Ecuador, por ello se considera importante y se toma a consideración el primero objetivo relacionado con poder garantizar una vida digna para todas las personas en el país (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

El objetivo antes mencionado buscar que se respeten, protejan y ejerzan los derechos de las personas, dejando de lado temas como la discriminación, por ello es importante para el estudio ya que dentro de las organizaciones y empresas productivas de Guayaquil el capital humano con el que se cuenta puede constituirse con un factor significativo en el análisis de los resultados (Gómez & Marins, 2021, pág. 61).

Las políticas que se han seleccionado pertenecen al primero objetivo en los siguientes literales:

Literal 1. Esta se refiere a que dentro del país es importante promover la inclusión en índices económicas y sociales para todos, desde donde se busca combatir problemas sociales como la pobreza en sus diferentes

dimensiones, y busca generar una equidad de tipo económico, social, cultural y territorial en el país.

Literal 2. Se pretende generar capacidades y oportunidades en las personas, dotando equidad para todo en las diferentes etapas de la vida de las personas.

Literal 6. En temas relacionados con la salud, la educación y el cuidado integral de las personas a lo largo de cada una de sus diferentes etapas de vida, se pretende brindar la mayor accesibilidad de calidad, pertinencia en el territorio y en temas de cultura para los diferentes grupos ciudadanos.

Literal 7. Se refiere a temas de trabajo y dentro de este se busca garantizar un trabajo digno y el acceso a la seguridad social de las personas, sin importar la relación de dependencia.

Literal 10. Se pretende erradicar la discriminación en todas y cada una de sus formas, otro de los puntos clave es la erradicación de la violencia por temas sociales, culturales, económicos y religiosos, sobre todo se enfoca en la movilidad humana que se considera un tema contemporáneo y está contemplado dentro de las normas ecuatorianas, por último, se pretende terminar con la violencia de género y sus diversas manifestaciones sociales. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

### **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 (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2017).

Dentro de este apartado es importante el estudio del eje número seis el cual manifiesta:

- Maneras de fomentar la inclusión laboral para las personas con algún tipo de discapacidad en el Ecuador
- Se busca generar, impulsar y desarrollar el emprendimiento para las personas con discapacidad.

De esta manera se busca poder generar opciones en materia laboral para aquellas personas que no pueden acceder por alguna discapacidad a la oferta laboral en las empresas ecuatorianas, de esta manera se busca apoyar a los ciudadanos para que ejecuten autoempleos en igualdad de condiciones que les permita mejorar su calidad de vida y su integralidad a nivel social, respetando el derecho al trabajo.

### **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. (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2018).

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:

- El primero de ellos es la reducción de 10.4 hasta un 7.6 por ciento, los índices que se relacionan con las tasas de desempleo de personas que tiene entre 18 hasta los 29 años para el 2021.

- Se pretende aminorar la brecha en temas de empleo el cual se encuentra regulado para los ciudadanos del país de un 33.5 hasta el 28.1 por ciento para el año 2021.
- Se pretende lograr aminorar aquella brecha en temas de salario entre hombres y mujeres en el país, desde un 21.9 hasta el 18.4 por ciento para el año 2021.
- Se busca lograr incrementar la seguridad social de las personas en el país, para quienes contribuyen en sus diversas formas desde un 47 hasta un 51.2 por ciento, para el año 2021. (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2018).

## Capítulo III: Metodología

### **Enfoque**

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), a través de la acción de estudios con enfoque cualitativo, existe la posibilidad del desarrollo de preguntas investigativas así como hipótesis en cualquier momento de la investigación pero se deben considerar aquellos momentos en los que se recoge ya analiza la información y los datos obtenidos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 7).

Por lo expresado anteriormente, el investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El proceso de indagación es más flexible y se mueve entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama holístico, porque se precia de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad (Corbetta, 2003). Este tipo de investigación está respaldado a través de una interpretación que busca el entendimiento de lo que significan las acciones para los individuos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente). (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

La realidad de acuerdo con varios autores puede ser interpretada a través del tipo de investigación de carácter cualitativa, ya que los actores participantes poseen realidades propias que brindan la capacidad de acción. De este modo convergen varias "realidades", por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. Además, son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de datos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

### **Método**

Para toda ejecución de una investigación es de gran importancia, la utilización de un método, este debe estar en relación con el enfoque, ya que conlleva a una serie de caminos que permiten llegar a la conclusión de un determinado tema investigativo, mismo que se realizara mediante el método fenomenológico-hermenéutico.

### **Fenomenológico**

La fenomenología es una corriente filosófica desarrollada por Edmund Husserl en la mitad del siglo XX. Según Patton (citado en Latorre, 1996), este enfoque está centrado en cómo los individuos comprenden los significados de las experiencias vividas. El enfoque surge como contraposición al naturalismo, ya que este había caído en observar al individuo y erradicar toda intencionalidad e intuición del observador. (Fuster, 2019).

Para Husserl (1992), "la fenomenología otorga un nuevo método descriptivo y una ciencia apriorística que se desglosa de él y que está destinada a suministrar el órgano fundamental para una filosofía rigurosamente científica" (p.52). En otras palabras, formaliza una crítica a la ciencia en la modalidad de trabajo, basado en cantidades medibles, hechos cuantificables; sin tener conciencia de lo que está haciendo. Por otro lado, Heidegger (2006) sustentó que "la fenomenología pone énfasis en la ciencia de los fenómenos. Esta radica en permitir y percibir lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo; en consecuencia, es un fenómeno objetivo, por lo tanto, verdadero y a la vez científico" (p.99). La fenomenología apuesta por efectuar una investigación exhaustiva y llegar a la raíz, es decir, al campo donde se

concreta la experiencia, a la "cosa misma", como son las cosas para la conciencia (Fuster, 2019).

### **Hermenéutico**

Dentro de la parte cualitativa, se seleccionó al método hermenéutico, mismo que se encarga de interpretar y revelar el sentido de las acciones que generan las personas, con la finalidad de impedir confusiones en relación al fenómeno estudiado, por lo tanto se entiende que este método se lo concibe como una "disciplina interpretativa" con la finalidad de darle significado a las cosas, las palabras, los escritos y los textos manteniendo relación con el entorno estudiado (Arráez, Calles, & Moreno de Tovar, 2006).

Se eligió el método hermenéutico porque este da respuesta al referente teórico de la presente investigación, ya que, según (Arráez, Calles, & Moreno de Tovar, 2006) este método busca comprender las construcciones sociales de trabajadores sociales y se centra principalmente en interpretar las experiencias de los sujetos sociales que constituyen su realidad en su vida cotidiana en las organizaciones

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es exploratorio-descriptivo, exploratorio porque permite estudiar una problemática que ha sido muy poca estudiada, y que inclusive no ha sido abordada anteriormente (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), en este particular caso los modelos de gestión que permiten la intervención profesional del Trabajo Social en las empresas.

Además, este nivel de investigación precede estudios con alcances descriptivos, ya que trabaja previamente en el tema de interés y genera nuevos intereses investigativos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010), por este motivo el nivel exploratorio permitirá la conceptualización del trabajo social en la empresa y a partir de este momento, la consolidación de nuevos temas de interés investigativo.

La investigación posee un nivel exploratorio ya que el tema de investigación deben ser estructurados para dar respuesta a un problema poco estudiado dentro del contexto Ecuatoriano, dentro del cual en la actualidad existen muchas incógnitas y como tal no existen investigaciones relacionadas anteriormente, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 79).

El nivel también es descriptivo porque se pretende describir detalladamente aquellos aspectos esenciales relacionados con los modelos de gestión de personas y el trabajo social en las empresas del sector manufactura, el nivel también considera importante describir las características fundamentales de las personas, objetos o demás elementos relevantes que participan al interior del problema o fenómeno (Bernal, 2010).

## **Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población o universo es el conjunto de elementos que guardan relación porque cumplen con variables que poseen características en común (Bernal, 2010). El estudio tiene como población las empresas del sector manufactura que operan en la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo con Gómez y Marins (2021), las autoras manifiestan que dentro de la base de datos de la Súper Intendencia de Compañías, Valores y Seguros se identificó que en la ciudad de Guayaquil se registraban un total de 171 empresas grandes del sector manufacturero, de las cuales se tomó como referencia a las empresas que tengan como principal actividad la producción de bebidas (Gómez & Marins, 2021).

Para nuestra investigación, la población está constituida por las empresas de tipo Mediana “B” y grandes industrias del sector manufactura, que como se



especificó en el párrafo anterior se dediquen principalmente a la producción de bebidas en la ciudad de Guayaquil.

### **Muestra**

Por otra parte, la muestra es aquella parte representativa de la población incluida en el estudio que brindará la información suficiente en el transcurso del estudio, además, permitirá observar las categorías principales del mismo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Para la investigación se tomaron en cuenta tres empresas, con las características mencionadas en dentro del universo de estudio y el muestreo, todas a nivel de la ciudad de Guayaquil.

Estas empresas se eligieron a través de una muestra no probabilística la cual, se manifiesta como aquel procesos dentro del cual aquellos elementos tienen la oportunidad de formar parte de la investigación si el investigador así lo decide, ya que no depende de la probabilidad, por el contrario, está relacionado con lo que el investigador requiera de la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 176).

### **Muestreo**

Ahora bien, el muestreo es el procedimiento utilizado para seleccionar la muestra de la investigación (Bernal, 2010), se reconocen dos tipos de muestreo, el probabilístico y el no probabilístico, su elección depende de los fines y objetivos que tenga el trabajo, así como también de la estructura que se tenga elaborada para la investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Según Bernal (2010) el tipo de muestreo no probabilístico abarca los muestreos: por conveniencia, por cuotas y de juicio, y con fines especiales; mientras que el tipo de muestreo probabilístico deriva los muestreos: simple, al azar, sistemático, por conglomerados, por estratificación, de áreas y polietápico.

La muestra cualitativa se seleccionó mediante la utilización de un muestreo por conveniencia, el cual es una estrategia que se basa en la elección de los elementos muestrales por conveniencia o disponibilidad de la persona encargada de la investigación (Tamayo, 2001).

Según este tipo de muestreo la muestra es escogida por los investigadores debido a que no se conoce la cantidad exacta de individuos afectados por el fenómeno del que trata el estudio, por lo tanto, se opta por participar con los individuos más cercanos o disponibles por los investigadores (Mendieta, 2015).

Para la elección de las empresas que formarán parte del estudio, se han establecido características que permitirán al investigador la selección de cada una; estas características han sido establecidas de la siguiente manera para organizaciones:

- primero; de acuerdo al tamaño de la organización deben encontrarse establecidas como medianas empresas de tipo B o grandes empresas;
- segundo, el sector comercial a que se dedican debe estar relacionado a la manufactura de bienes;
- tercero, las instalaciones deben estar establecidas en la ciudad de Guayaquil;
- cuarto, dentro de la estructura deben tener al menos un departamento de recursos humanos o similares enfocado en los colaboradores; quinto, dentro de la nómina de colaboradores deben existir profesionales en trabajo social;
- sexto, que la empresa o el profesional esté dispuesto a compartir sus experiencias y participar en el proceso de recolección de resultados; y por último,

- séptimo, la organización debe encontrarse como una de las mejores posicionadas en la actividad que realiza en el Ecuador. (Gómez & Marins, 2021).

### Matriz de Operacionalización de variables

Categorías	Sub categorías	Variables
Modelos de gestión	Gestión por procesos	Procesos de planificación
		Formas de socialización del proceso de planificación
		Relación entre procesos de ejecución y de planificación
		Actividades de ejecución
		Encargados del proceso de ejecución
		Destinación de recursos para realización de proceso de ejecución
		Socialización de los procesos de evaluación
		Formas de evaluación de los procesos
		Indicadores frecuentes de evaluación
		Encargados del proceso de evaluación
		Socialización de resultados
		Implementación de mejoras en base a resultados
		Gestión por conocimiento

		Encargados de identificar conocimientos en las personas
		Formas de identificar conocimiento adquirido en la organización
		Actividades de desarrollo de conocimientos
		Asignación de recursos para desarrollo de actividades generadoras de conocimiento
		Formas de Identificación de la experiencia
		Encargados de identificar la experiencia en las personas
		Valoración del talento
		Identificación de experiencia histórica
		Asignación de recursos para innovación de procesos
Gestión por competencia	Formas de Identificación de competencias	
	Formas de medición comportamiento experto en actividades	

		Actividades de desarrollo de competencias
		Asignación de recursos para desarrollo de competencia
		Criterios frecuentes de medición de competencias
		Formas de actuación profesional
		Encargados de medición de competencias
	Gestión del talento humano	Actividades de la gestión del talento humano
		Participantes de los procesos de gestión del talento humano
		Distribución de los recursos humanos
		Gestión de los recursos materiales asignados
		Gestión de relaciones internas
		Gestión de los recursos económicos asignados
		Manejo de potencialidades
		Actividades de desarrollo de

		competencias individuales
		Formas de percepción del rol del colaborador
		Socialización de cambios organizacionales
		Participación del colaborador en la toma de decisiones
Modelo organizacional (Estructura)	Lineal	Nivel jerárquico
	Funcional	Especialización de funciones
	Matricial o staff	Jerárquico-consultivo
Intervención sociolaboral	Inserción Laboral	Mejora de los índices de empleo
		Acceso a oportunidades laborales
		Acceso a prestación de servicios organizacionales
	Desarrollo socioeconómico	Maximizar recursos económicos
		Experiencias viables
		Asesoría de oportunidades
	Intervención grupal y familiar	Herramientas de intervención del trabajo social

		Formas identificación de problemáticas
		Formas de atención a problemáticas identificadas
		Preparación de colaboradores frente a la intervención en las problemáticas identificadas
		Participación en procesos de inclusión
		Cambios identificados en el proceso
		Equilibrio vida y empleo
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Departamento de acción profesional
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Roles del Trabajo Social en la organizaciones
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Funciones del Trabajo Social en la organizaciones
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Formas de procurar el bienestar de los colaboradores
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Indicadores frecuentes de bienestar
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Desarrollo de metas individuales e institucionales
Gestión del talento humano	Aplicaciones prácticas	Percepción del aporte del colaborador



		Actividades de motivación
		Personas como principal activo de las organizaciones
		Profesionales de las ciencias sociales con los que cuenta la empresa
	Procesos administrativos	Formas de reclutamiento organizacional
		Métodos de selección de personas Formas de aplicación organizacional de la selección de personas
		Capacitación y formación de las personas
		Herramientas que permiten la formación en la organización
		Formas de evaluación de desempeño
		Formas de resolución de conflictos

### **Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron la entrevista y la revisión documental;

La entrevista para Oxman (1998) citado por Scribano (2008) es una técnica que requiere de una mayor interacción, puesto que necesita que dos personas o más

estén frente a frente discutiendo sobre un tema específico planteado en forma de preguntas. Según Mejía Navarrete (2002) una entrevista a profundidad requiere de una serie de preguntas pensadas con la finalidad de obtener información profunda de las personas entrevistadas, además este tipo de entrevista permite recolectar motivaciones, actitudes, creencias o sentimientos, experiencias y percepciones de las personas entrevistadas referente al tema de estudio (Huayamave & Jupiter, 2019).

Según Hurtado (2008) citado por Nuñez y Villamil (2017) afirma que la técnica de revisión documental busca recoger la información escrita que existe sobre un determinado tema, teniendo la finalidad de identificar las variables existentes en la narración y que se relacionen de manera directa o indirectamente con el tema estableciendo la vinculación entre las relaciones, posturas o etapas del estado actual del objetivo de conocimiento, fenómeno o problemática, para así interpretar adecuadamente una relación que construya a la comprensión teórica del objeto de estudio.

### **Formas de análisis de información**

Para el presente ejercicio de investigación se definió la codificación hermenéutica como forma de análisis de información, ya que para profundizar el tema estudiado se hace necesario recolectar datos cualitativos, los cuales serán analizados mediante la codificación abierta y axial, la misma que sirve para relacionar las distintas categorías que existen a sus subcategorías tomando en cuenta sus características y dimensiones (Schettini & Cortazzo, 2015).

## Capítulo IV: Resultados de investigación

Este capítulo hace referencia los resultados de la investigación que se han obtenido en el proceso, una vez ejecutado el proceso de recolección de datos, aplicando los instrumentos previamente establecidos ligados a la metodología, se procedió al análisis de la información obtenida, la cual se encuentra estructurada a partir de los objetivos de la investigación.

### **Objetivo específico**

***Identificar los modelos de gestión de personas que implementan las empresas del sector manufactura del área de bebidas en la ciudad de Guayaquil.***

Modelos de gestión de personas en empresas del sector manufactura del área de bebidas

#### *Modelo de gestión del talento humano*

Este modelo se refiere a aquellos procesos que promueven la distribución de los recursos organizacionales y las personas, con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de la organización.

Durante el análisis de la información, se identificó que una de las trabajadoras sociales manifestó “cada vez que vivimos una experiencia a nivel mundial o aquí, trabajamos con ellos y tratamos de que estén tranquilos que nosotros le vamos a dar las herramientas” (Entrevistada 2, 2021).

Por su parte, otra de las trabajadoras sociales refiriéndose a la gestión del talento humano manifestó “a pesar de que era todos los días ausentismo habido y por haber, la empresa no se orilló a inmediatamente a despedir colaboradores y lo que se hizo fue quitarle un día de trabajo” (Entrevistada 3, 2021); también aportó que “yo acá en mi trabajo yo sí puedo decir que es una empresa que tiene un valor llamado de enfoque a los clientes a los colaboradores” (Entrevistada 3, 2021).

De igual manera la entrevistada numero 3 manifestó lo siguiente "creo que acá en cervecería todavía hay un tema de cuidado fuerte, muy asistencial, antes más que ahora, o sea horita tratan de ser mucho más autónomos, pero si hay tema de dar, de dar mucho" (Entrevistada 3, 2021), aseveraciones que reflejan la visión empresarial de lo que significan los colaboradores para estas organizaciones.

De acuerdo a lo narrado por las trabajadoras sociales de las empresas estudiadas se puede inferir que, desde la concepción empresarial de las organizaciones del sector manufacturero de la ciudad de Guayaquil, en cada una de las empresas se aplica el modelo de gestión de personas relacionadas con el talento humano, estas empresas poseen una visión del colaborador y buscan formar parte de su preparación para generar cambios en la persona, y en su entorno inmediato la empresa en la que labora, con la finalidad de crear ambientes dinámicos y satisfactorios para quienes trabajan, de esa manera se busca la consecución de los objetivos planteados, lo que conlleva a brindarle asesoría personal, oportunidades, implementos y herramientas, que promueven el bienestar para el colaborador y sus entornos.

Dentro del contexto laboral ecuatoriano existen características que hacen que una organización sea elegida por futuros colaboradores, una de estas características se relacionada con la estabilidad financiera/económica de los colaboradores, donde el trabajador social responsable de un equipo de trabajo es factor clave para gestionar estas cuestiones con los colaboradores; al constituirse como empresas en el sector de manufactura, la gestión de los recursos materiales que realiza el trabajador social en interacción con otros profesionales dentro de las organizaciones tiene como finalidad que los colaboradores posean lo necesario para su acción dentro de la empresa, lo que conlleva a crear metas individuales y colectivas principalmente en relación a las ventas durante las horas de trabajo.

Cabe rescatar que para el modelo de gestión de las personas es importante la visión que tiene la organización sobre los colaboradores, a partir de esta premisa dentro de los roles que desempeña el trabajo social en las organizaciones se

encuentran actividades de motivación del personal relacionado con el reconocimiento de sus años de experiencia, brindar y establecer los permisos requeridos en situaciones de cambio de etapa personal de los colaboradores, como un nacimiento de primogénitos, acompañamientos en procesos de situaciones domésticas con las familias, descansos médicos y el manejo de los beneficios para los colaboradores en las diferentes organizaciones, teniendo en cuenta que mientras el colaborador se sienta respaldado será importante y beneficioso para la organización.

#### *Modelo de gestión por competencias*

Otro de los modelos de gestión identificados en las empresas participantes, es el modelo de gestión por competencias, el cual según (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003) se define por el propio concepto de competencias, que se constituye como un saber hacer en contexto, reconociéndolo en la aplicación de un conjunto de conocimientos en torno a un contexto determinado. El modelo hace referencia a un comportamiento experto o una pericia adquirida, ya sea por experimentación previa o por capacitación proporcionada en procesos formativos o retroalimentación constante (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003).

Estas características fueron encontradas en la siguiente narrativa: "A su ingreso, garantizamos el tema de On boarding, como por ejemplo: si entra en una posición de ventas, que tenga toda su inducción teórica necesaria para entender la posición y luego, la práctica que se busca el acompañamiento con una persona que ya tenga la misma posición y le pueda enseñar todo lo que aprendió en las capacitaciones y ha implementado en calle" (Entrevistada 3, 2021). Así mismo, la misma entrevistada afirmó de igual manera que: "si es City line, bueno hay que garantizar inducción de seguridad y de mas no, y los EPP esas cosas" (Entrevistada 3, 2021).

En lo manifestado por la entrevistada 3, se puede afirmar que en la narrativa confirma que, en la empresa, existe una inducción y una capacitación a los colaboradores que han ingresado, para que estos desarrollen sus funciones dentro del puesto asignado de manera eficaz, tal como lo describió el modelo

entre sus características. Como otra característica de este modelo, se encuentra la retroalimentación constante, que contribuye al desarrollo de las competencias de los colaboradores, rasgo que también fue identificado en la narrativa de la entrevistada en relación al modelo de gestión utilizado en la empresa.

"El Feedback son instancias para medir, el Feedback que ellos tienen los vendedores, se hace una vez al mes, lo hace el jefe directo y en mi caso en mi gerencia lo hacen con un acompañamiento, salimos con el vendedor, les damos oportunidades y se hace como un plan de seguimiento a esas oportunidades levantadas en gestión, como por ejemplo: débil negociación con los clientes, se ponen actividades específicas entre el jefe y el empleado, para darle una siguiente salida o una siguiente visita y de ahí vemos esas mejoras" (Entrevistada 3, 2021).

Esta afirmación también se ve sostenida con la siguiente aseveración con relación a la característica "Ok que otras oportunidades hay dentro de los biliares para que puedan ser buenos biliares, buenos vendedores. Eh... buen mira hay una oportunidad dentro de su crecimiento y el tema del Feedback, hicimos una plantilla del seguimiento del desempeño de los biliares, donde poníamos el objetivos, las acciones y el resultado que queríamos lograr" (Entrevistada 3, 2021).

Analizando lo manifestado por la entrevistada, según la teoría de general de los sistemas, la retroalimentación es un principio que asevera que: todo sistema cuya organización sea activa, es un sistema en donde en su interior se dan procesos antagónicos o de ajuste para contribuir a su funcionamiento óptimo. (Flórez & Thomas, 1993, pág. 127).

La entrevistada enfatiza que este Feedback sirve como un mecanismo de retroalimentación al colaborador, para que este identifique aquellos aspectos en los que debe mejorar para brindar un aporte eficiente a la empresa, ya que según el principio de la teoría general de los sistemas, el funcionamiento óptimo se da como resultado a procesos de ajuste que fueron previamente identificados y modificados, para conseguir dicho funcionamiento óptimo, pero a su vez dentro

de lo que sostiene la entrevista 3, es que el feedback tiene la doble intencionalidad no solo de mejorar el aporte a través de la retroalimentación, sino que se realiza también para que este desarrolle sus capacidades y fortalezca su experiencia, es decir contribuir al desarrollo directo de las competencias del cliente interno.

De acuerdo con el modelo de gestión de competencias, este acentúa que dentro del comportamiento experto del sujeto en una determinada área o subsistema, este se ve compuesto por dos aspectos importantes, un primer aspecto en relación a los componentes cognitivos y emocional-afectivos, como mecanismos de acción e interacción; y el segundo, un aspecto que plantea que las competencias se desarrollan en un contexto determinado, dado que las competencias se desarrollan en ambientes, entornos o contextos determinados y muchas veces específicos como: condiciones, situaciones, características, momentos y espacios que influyen en las formas de actuación que ponen a prueba nuestras competencias (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003).

Este primer componente se reconoce en lo aseverado por la entrevistada 3, "Es muy difícil en una entrevista identificar la competencia, sin embargo, si hay preguntas direccionadas que a mí me van a evidenciar cuales son las capacidades internas de las personas para poder enfrentar situaciones que pueden ser cotidianas dentro de ventas, si una persona te dice: ¡ay sí! Yo estuve en esta empresa seis meses, ¿bueno porque saliste? Ah, porque me exigían mucho, trabajaba hasta la tarde, me decían que tenía que llegar al número, había días que me hacían trabajar fines de semana, yo tengo a mi familia y tengo mi negocio propio entonces no me permitía atender las cosas" (Entrevistada 3, 2021).

Como se presenta en el párrafo anterior la entrevistada 1, menciona de manera implícita que ella realiza entrevistas dentro del proceso de reclutamiento, sostiene que aplica preguntas que puedan evidenciar las capacidades internas del posible colaborador, para enfrentar situaciones que son cotidianas en el puesto de trabajo, estos componentes actitudinales de acción o interacción, son

resultados de procesos cognitivos y emocional-afectivos, los cuales pueden afectar el desarrollo actitudinal o aptitudinal de la persona que solicita el puesto de trabajo, es decir que en el proceso de selección, la empresa toma mucho en cuenta las competencias.

Esto se ve argumentado por la siguiente narración, que a diferencia del anterior párrafo que hacía referencia al proceso de selección, ahora se relaciona al proceso de medición de competencias a través de la evaluación de desempeño de los colaboradores. "Este UPR, es justamente esta instancia para medir como la persona está desempeñándose en sus funciones que van los últimos objetivos, entonces se ponen a revisar tus KPIS, tus indicadores del último año, cuáles han sido tus resultados en concreto de acuerdo a tu última posición y también a la cultura, entonces evalúan cuatro astiles. El tema de adaptabilidad, el tema de alineación a la cultura, los logros, que es el Achievement en inglés, otra y ambición, ser ambiciosos" (Entrevistada 3, 2021).

La entrevistada 3, comenta que los métodos de evaluación que ejecuta la empresa, buscan medir el desempeño de las funciones en relación a los objetivos que se buscan conseguir, resaltando cuatro astiles o indicadores de competencias, estos son: la adaptabilidad, la alineación a la cultura, los logros y ambición, que son aspectos que se inclinan a las capacidades y habilidades que posee el colaborador, así como a la capacidad de exteriorizar dichas habilidades a través de la ejecución de un trabajo efectivo en su área.

El modelo de gestión por competencias afirma que, las competencias se desarrollan en un contexto determinado, en espacios condicionados que influyen en las formas de actuación y que ponen a prueba sus competencias, en la aplicación de conocimiento, experiencias y capacidad de ejecución (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003).

Es así como la entrevistada menciona que: "los casos prácticos nos han ayudado muchísimo para entender ese aspecto crítico, porque no buscamos respuestas correctas e incorrectas, porque es difícil decirle a alguien que no conoce la operación, que conteste correctamente, pero si nos ayuda a entender su



capacidad disruptiva, el poder proponer, también su claridad en la estrategia comercial y del producto, sus habilidades de negociación y cosas así" (Entrevistada 3, 2021).

La entrevistada 3 manifiesta, que aplica casos prácticos a los colaboradores, los cuales les permiten poner en práctica sus habilidades, conocimientos y experiencias en un contexto determinado y condicionado, para así conocer su capacidad de acción de los colaboradores ante las situaciones hipotéticas que puedan generarse, lo cual no solo permite poder medir su desempeño, sino también desarrollar las competencias a través del fortalecimiento de la capacidad de ejecución de dichas competencias.

Por tanto, se puede inferir que, dentro de la empresa se aplica un modelo de gestión por competencias, en los procesos de selección y evaluación de desempeño, así como en la búsqueda constante de retroalimentación para fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y conocimientos, a más de las capacitaciones e inducciones que reciben los colaboradores.

#### *Modelo de gestión por procesos*

Como tercer y último modelo de gestión de personas identificado en la etapa de recolección de información se encuentra el modelo de gestión por procesos, el cual Fantova menciona que, este modelo posee tres grandes momentos dentro de los cuales se deben implementar una serie de recursos materiales y humanos, segmentados en la planificación de actividades relacionadas a la acción organizacional, la ejecución de las actividades las cuales han sido creadas previamente y la evaluación de los procesos que se han llevado a cabo.

La planificación la cual es definida como aquellas actividades estratégicas que permiten la consecución de objetivos, este paso es ejecutado tomando en cuenta el contexto empresarial, las actividades requeridas, así como aquellos propósitos organizacionales y las metas a cumplir.

Durante la recolección de la información una de las trabajadoras sociales manifestó que "nosotros trabajamos con metodologías ágiles y tenemos dos

maneras de planificación, tenemos una planificación anual que es la que tenemos más diario” (Entrevistada 2, 2021).

Por su parte otras de las trabajadoras sociales entrevistadas sobre la planificación manifestaron “Aquí en ARCA nosotros un plan de Bienestar Social como tal que manejamos nosotros directamente no por ahora, porque cuando llegué ya estaba establecido” (Entrevistada 1, 2021).

Como parte de la acción del Trabajo Social en procesos de planificación de las respectivas empresas, existen diferencias en el aporte encontrado, en la primera empresa las planificaciones se dan en relación a varios profesionales donde participa activamente el Trabajo Social; sin embargo, dentro de la empresa relacionada con la entrevistada 1, como parte de sus acciones no existe una planificación relacionada con su acción profesional debido a que la empresa posee desde hace varios años una estrategia establecida la cual es respetada por los colaboradores.

Como segundo momento se encuentra la ejecución de actividades organizacionales, proceso que de acuerdo con el autor Fantova es caracterizado por que dentro de este se realizan aquellas actividades previamente establecidas por los colaboradores, las cuales requerirán la mayor parte de recursos operativos y humanos para realizarlo.

Durante la recolección de la información las profesionales en Trabajo Social manifestaron que “la planificación y ejecución, esto es netamente administrativo o todos los cargos que tengan actividades, así como administrativas” (Entrevistada 2, 2021). También mencionó que dentro de la ejecución en lo operativo “los chicos por ejemplo un auxiliar de bodega no maneja el tema de planer o una planificación, ahí las planificaciones son un poco más manuales, eso ya es directamente con el cost que es el coordinador de bodega, incluso hasta quién se va a ir de día libre todo eso lo hace directamente con el jefe y es de manera manual, hacen una reunión y después lo publican en la cartelera” (Entrevistada 2, 2021).

Otra de las trabajadoras sociales en cuanto al tema de ejecución mencionó que “obviamente hay un departamento, ellos también ven ese tema lo que hacen pues es indicarnos qué tal día o tal fecha iba a llegar este tal cosa, tal cantidad para cada sede y nosotros tenemos que distribuir y organizarnos para entregarles a los colaboradores” (Entrevistada 1, 2021). Las actividades de ejecución dentro de esta empresa “en sí ya está establecido eso, lo que hacemos nosotros es ejecutar y organizarnos para hacerles llegar al colaboradores lo que se aprueba” (Entrevistada 1, 2021).

Durante los procesos de ejecución de actividades en estas organizaciones se puede inferir, que en la empresa de la entrevistada número 2 realiza la ejecución de actividades y esta se da en acompañamiento de otros profesionales relacionados con lo administrativo, dentro de los cuales se encuentra el Trabajador Social y luego se ejecutan las ordenes hasta el personal operativo; a diferencia de la empresa número 1 donde el Trabajador Social solo se encarga de ejecutar actividades que han sido otorgadas por sus superiores, por lo que se limita a la ejecución de acciones delegadas.

Como tercer gran proceso Fantova sostiene que la evaluación, se desarrolla en actividades o subprocesos, con el fin de producir evaluaciones, mediciones o valoraciones, que permitan la iniciación de un nuevo ciclo de planificación, para corregir aquellas deficiencias u objetivos no alcanzados en el ciclo anterior (Fantova, 2006, pág. 5).

Durante la recolección de información la entrevistada 1, sostiene lo siguiente: “acá en cervecería todo el mundo somos evaluados, es lo que siempre digo, todo el mundo, te observa, todo el mundo te está viendo, porque tienen un ciclo de personas muy fuertes y un plan de carrera muy fuerte, al año se realiza una evaluación que se llama: UPR” (Entrevistada 3, 2021).

De la misma manera manifiesta "Lo estamos levantando recién esta evaluación de los tres meses, sé que en algún momento existió, pero en todo el cambio ahorita realmente no tenemos ese tracking de una persona que recién entra y evaluarla dentro de su periodo de prueba, pero lo que hacemos es que todos los

años independientemente del tiempo que tengas dentro de la empresa si te evaluamos, por lo general todos los julos de todos los años" (Entrevistada 3, 2021).

En otra de las empresas la entrevistada 2 menciona que "La evaluación la hace siempre el jefe inmediato, pero estamos hablando de una evaluación del desempeño" (Entrevistada 2, 2021), sin embargo desde el trabajo social manifestó que "nosotros siempre participamos en las matinales para verificar o sea tal vez no verificar si no que acompaña al JRV, nosotros también hacemos como una pequeña intervención" (Entrevistada 2, 2021); es decir que dentro de este proceso participa la Trabajadora Social, ya sea en la medición directa o en la ejecución de una retroalimentación constante.

A diferencia de la empresa donde labora la entrevistada 3, que no corresponde de manera similar aseverando que "en ese tema de la evaluación de desempeño no, porque eso que está ahí lo coordina más bien el tema del departamento de selección, con el jefe inmediato de esa persona y lo que hacen el jefe inmediato o sea mi jefe, es receptor esa evaluación para darle un seguimiento de que esa persona va a continuar en la compañía" (Entrevistada 1, 2021).

Por lo tanto, luego de analizar la acción de las trabajadoras sociales en cada una de estas empresas, se infiere que la evaluación se encuentra presente en todas las empresas de distintas maneras, en la empresa de la primera y segunda entrevistada se encuentran presente dentro del proceso de evaluación y como parte de su acción profesional realizan una retroalimentación desde su postura profesional; a diferencia de las entrevistada número que no participa en procesos de evaluación de ninguna manera.

### **Objetivo específico**

***Describir el tipo de intervención sociolaboral que realizan las y los trabajadores sociales en los modelos de gestión de personas de las empresas del sector manufactura del área de bebidas en la ciudad de Guayaquil.***

### *Intervención Sociolaboral en modelo de gestión de personas de talento humano*

El modelo de gestión de talento humano como parte de sus características implementa la forma de gestionar los recursos en la organización, pueden ser recursos humanos, recursos económicos, recursos relacionados con la información y recursos materiales, para ello se debe tener en cuenta el accionar profesional de quienes se encuentran a cargo de estas acciones en la organización, porque a través de estas acciones de gestión se busca garantizar el funcionamiento en todos los niveles de la organización desde lo administrativo hasta lo operativo.

El accionar del Trabajador Social dentro de las organizaciones productivas en el Ecuador se encuentra enmarcado en los modelos de gestión identificados en el proceso de análisis de resultados, para ello es importante mencionar que a nivel sociolaboral como principal enfoque obtenido es que, estas acciones profesionales promueven un equilibrio entre las acciones empresariales, la estabilidad de los colaboradores y la intervención profesional desde el Trabajo Social.

Para el análisis de este modelo en las organizaciones se va a tomar en cuenta las características teóricas que se han planteado anteriormente, y a partir de estas se van a construir los resultados planteados, el orden establecido serán recursos: humanos, económicos o financieros, de información y por último materiales.

### **Recursos humanos**

Durante la recolección de información el Trabajo Social a nivel laboral interviene con los colaboradores de la siguiente manera “cuando ingresa alguien a trabajar o sea somos nosotras las trabajadoras sociales tenemos que hacer las visitas domiciliarias” (Entrevistada 2, 2021); a nivel sociolaboral cuando una persona ya forma parte de los colaboradores desde trabajo social “siempre tenemos que hacer la gestión de que los chicos todos tengan sus claves de correo correcto, que puedan ingresar en el internet” (Entrevistada 2, 2021); por último dentro de esta empresa como parte de la intervención desde el Trabajo Social “siempre tratamos de que, presentes a tu familia entonces ahí se conecta a la familia con

nosotros o que por favor haga un recorrido por su domicilio, nos vayan dando a conocer su espacio de vida” (Entrevistada 2, 2021).

En otra de las empresas donde se aplica este modelo de gestión basado en el talento humano la trabajadora social manifiesta lo siguiente, en relación a las personas en un primer momento una de las acciones profesionales es “la inducción al personal cuando ingresa, cuando recién ingresan le damos nosotros, bueno cada trabajadora social cada semana vamos turnando para darles una inducción de lo que es Bienestar Social” (Entrevistada 1, 2021), luego de que las personas son parte de los colaboradores y se encuentran en algún caso donde el profesional debe intervenir, la acción que se da es la siguiente “cuando son temas bastante delicados pues yo busco la forma de abordarlo con mis jefes inmediatos para ver cómo podemos darle ayuda” (Entrevistada 1, 2021), sin embargo el trabajo social no se limita solo a sus funciones pues “por lo general mi jefe suele pedirme apoyo en ciertas funciones que él también hace” (Entrevistada 1, 2021) y en ocasiones cumple funciones que no son parte de su formación y lo respalda de la siguiente manera “a veces tú tienes planeado que vas a hacer tal cosa pero resulta que de la nada aparece algo y tienes que dejar lo que estás haciendo para darle solución a lo que se aparece de un momento a otro” (Entrevistada 1, 2021), entre las principales acciones relacionadas con las personas son “hago pues prácticamente darle el seguimiento del caso y el acompañamiento de riesgos de trabajo, y el tema también de la entrega de los uniformes” (Entrevistada 1, 2021).

### **Recursos económicos y financieros**

Desde la intervención profesional en una de las empresas como parte de la gestión del talento se menciona que es importante mantener equilibrio en las finanzas de los colaboradores por lo que “trabajo social, justamente por ser una carrera multidisciplinaria, trabajamos de la mano con nómina los anticipos y decimos por ejemplo” (Entrevistada 2, 2021); otra de las funciones profesionales es que el Trabajador Social no se limita la intervención pues en esta empresa manifiestan “porque cuidamos su bolsillo, porque cuidamos de sus capacitaciones, cuidamos de su familia, cuidamos en todo lo que podamos hacer” (Entrevistada 2, 2021).

En otra de las empresas donde se aplica este modelo de gestión, en relación a los recursos económicos se manifiesta lo siguiente “trabajo social maneja lo que son los el tema de los beneficios que la empresa ofrece a los colaboradores” (Entrevistada 1, 2021), también se maneja “temas de anticipos de decimos eso también suelo manejar, tema de uniformes” (Entrevistada 1, 2021), el profesional en trabajo social se convierte en un asesor de como el colaborador maneja su sueldo y se refleja en lo siguiente “cuando les cancelan ya sea fin de mes, comisiones o quincena independientemente si eres coordinador de personal o trabajador social, o así no seas de nómina te van a buscar porque ellos a la larga ellos te ven como que una persona que puede darle la guía” (Entrevistada 1, 2021), refiriéndose a maneras de calcular los salarios recibidos “entonces uno como que ya va viendo el tema por el cual al colaborador no lea no le pagan completo, a veces también suele ser por temas de descuentos ya que suelen tener, a veces el tema del sobregiro” (Entrevistada 1, 2021).

### **Recursos de la información**

Este recurso constituye parte fundamental para que las acciones de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la organización puedan brindarse de forma efectiva, pues la información no se limita al trabajo social y sus actividades, siempre se comparte con otros colaboradores quienes se encuentran en constante relación en los diferentes departamentos.

Por ello es importante mencionar que en base a lo anterior una de las trabajadoras sociales manifestó que “Trabajo social pues tenemos, te puedo decir que lo tenemos un poco compartido en lo que es operativo y lo que es administrativo, en operativo en campo por decirlo así” (Entrevistada 2, 2021), en cambio a nivel administrativo se manifestó lo siguiente “las trabajadoras sociales como juntos con las analistas pues se nos ocurrió para que lo hagamos nuestro programa on boarding” (Entrevistada 2, 2021), lo que conlleva la relación e interacción entre varios profesionales para un bienestar de los colaboradores, esto se menciona de la siguiente manera “siempre están buscando el crecimiento de ellos, no importa de qué cargo sea y te puedo decir que eso ha funcionado, esto no es de ahora es de años, que ellos veo que busca no es la visión de ellos de nuestros colaboradores” (Entrevistada 2, 2021).

En otra de las empresas sobre gestión de la información se manifestó “primero que todo, yo manejo área comercial, para desde ahí tener un poco claro el tema, área comercial está colaboradores bueno una nómina aproximadamente de unas 320 personas más o menos” (Entrevistada 1, 2021), aquel número de colaboradores implica tener otros profesionales con los cuales se interviene por ejemplo “el tema de ausentismos también eso estamos nosotros pendientes porque todas maneras el personal, el cual debe tener un jefe inmediato les reporta” (Entrevistada 1, 2021), por lo tanto el profesional no se limita a conocer e interactuar con otros profesional ya que “algo que también se ve mucho aquí en el tema mi trabajo es dar requerimientos o soluciones o gestión más bien, porque de todas maneras a veces la gente cree que el trabajo social solo gestionamos, también buscamos la forma de ayudar al colaborador, pero también es importante que el colaborador vea cómo aprenda” (Entrevistada 1, 2021).

### **Recursos materiales**

Este se constituye como el recurso más importante desde cualquier perspectiva, pero depende de los otros recursos mencionados anteriormente ya que sin aquello simplemente no existirían formas que permitan al consecución de los objetivos en las organizaciones, pues los materiales constituyen herramientas para lograr realizar bienes y servicios que se brindan en áreas administrativas y operativas hacia los clientes externos.

Como parte de los recursos materiales en las organizaciones las trabajadoras sociales manifestaron que después de que han sido seleccionados “luego de eso pues ya hacemos nuestro programa de bienvenida que nos separan on boarding, donde le damos un kit a nuestros nuevos colaboradores, nuestros ingresos en donde le damos nuestros productos” (Entrevistada 2, 2021), luego de brindarle la capacitación generalmente se los dota de los uniformes con los que se trabaja dentro de la organización, acción que está relacionada a estas organizaciones con el profesional en trabajo social.

La intervención sociolaboral en el modelo de talento humano, dentro de las organizaciones del sector manufactura establecidas en el Ecuador toma en



cuenta características de empresas, en las que el colaborador es el principal recurso para la organización, es una visión enmarcada en el aporte de Chiavenato cuando aporta que el colaborador posee talentos y conocimientos que son fundamentales en la organización.

Desde ese talento, se enmarcan los primeros procesos del Trabajo Social sobre los colaboradores cuando se realizan las acciones de formación de las personas ya que a través de los diferentes departamentos recursos humanos o similares, se pretende cuidar a las personas que forman las organizaciones, ya que estos son la base de su éxito a mediano y largo plazo.

Chiavenato dentro de su planteamiento posee una apreciación que manifiesta que en algunas organizaciones las personas son consideradas como recursos y también como asociados a la organización, es importante mencionar que en el contexto ecuatoriano se tiene una cosmovisión sobre el colaborador como asociado en la organización, pues de este se aprovechan sus talentos, por lo que para la empresa es importante el conocimiento, la habilidad y competencias personales, las cuales van a permitir construir acciones basadas en la inteligencia que esos posean en beneficio de toda la organización.

Por tanto la intervención desde el Trabajo Social es clave para que estas acciones empresariales se mantengan, cuidando los intereses empresariales y generando un equilibrio entre la persona y sus derechos como parte de la organización, por ello es que se interviene con grupos interdisciplinarios para consolidar las acciones profesionales desde diferentes perspectivas y cuidar al colaborador de forma integral, teniendo en cuenta a la persona, el contexto en el que se desenvuelve y a la familia.

En cuanto a la gestión de los recursos en la empresa, desde el trabajo social no existe una limitación en las acciones que se establecen para la profesión, ya que se trabaja con otros profesionales que desempeñan funciones claves en áreas como nómina y con ello se pretende cuidar en los colaboradores sus ingresos y gastos, partiéndoles obtener estabilidad financiera mientras forman parte de las organizaciones en las que se desempeña, esto último se relaciona con uno de

los objetivos de la gestión del talento humano, que busca que la persona que colabora se encuentre motivada y entrenada para brindar su mejor desempeño organizacional, constituyendo una fortaleza en los colaboradores el saber manejar sus ingresos buscando el mejor desempeño posible.

La intervención en la gestión de información por parte de los trabajadores sociales, desde el departamento de recursos humanos o similares, se compone de acciones de intervención con otros profesionales en el departamento, dentro del cual se generan planificaciones e intervenciones que deben compartirse para generar evaluaciones en el futuro, por eso el profesional de Trabajo Social comparte acciones en relación a temas administrativos y operarios, en ambos contextos de la organización se encuentra en constante relación con otras personas por lo que es importante habilidades de comunicación y empatía, para poder construir procesos significativos en la organización.

Una vez que la información es intercambiada, esta es utilizada en otros departamentos de la empresa en el cual se van a generar procesos nuevos o la corrección de estos, que pretenden la autoactualización de las personas en todos los niveles organizaciones como lo menciona uno de los objetivos de la administración de recursos humanos construidos por Chiavenato. Por último, la gestión de la información dentro de las organizaciones pretende impulsar y administrar cambios dentro de las organizaciones para la consecución de tareas significativas con el talento personal y agradables en su ejecución.

El último recurso dentro de las organizaciones es la gestión de recursos materiales, donde el desempeño del trabajador social busca que aquello asignado por los diferente departamentos superiores a la gestión de talento, procure la construcción de una mejor empresa, dotando los implementos necesarios las cuales constituyen actividades realizadas por el trabajo social que permite poder repartir a todos los miembros de la organización lo necesario para sus actividades diarias, construyendo de esa manera un mejor equipo de personas, manteniendo los talentos identificados construyendo una cultura cooperativa en niveles administrativos y operativos en las organizaciones.

### *Intervención Sociolaboral en modelo de gestión por procesos*

La intervención sociolaboral del Trabajo Social en el contexto ecuatoriano, se encuentra en las organizaciones de diversas formas, para ello es importante entender a la organización como un todo integrado, la cual está constituido por partes que se visualizan como los diferentes departamentos existentes dentro de su estructura organizacional, estos departamentos poseen interrelación entre sí lo que conlleva a la consecución de acción como lo manifiesta la teoría de los sistemas, ya que poseen procesos de funcionamiento particulares que buscan consolidar la acción hacia el cumplimiento de las metas organizacionales.

Los modelos que se aplican en las organizaciones poseen una consecución de acciones a través de los cuales las personas, acciones implementadas o servicios brindados crean bienestar hacia los clientes externos de la empresa, desde el trabajo social se llevan a cabo proceso de planificación, ejecución y evaluación de actividades en los diversos puestos de trabajo donde este se desempeña.

Por ello es importante mencionar que la consecución de los resultados estará delimitada a cada uno de estos momentos que el autor los menciona como procesos básicos, como primer proceso se encuentra la planificación dentro de la organización, continuando por la ejecución que se da en muchos de los niveles administrativos y operativos y, por último, la evaluación que se realiza como parte de la acción del trabajo social en la organización.

### **Planificación**

La planificación, es uno de los procesos básicos que propone Fantova, como una actividad estratégica que permite la consecución de objetivos, este conjunto de procesos se realiza de forma empresarial, ya que se busca converger las actividades por ejecutar en pro de cumplir las metas y objetivos a nivel organizacional.

Dentro de la acción sociolaboral dentro de las respectivas empresas, se identificó la existencia intrínseca del proceso de planificación, existen diferencias en el aporte encontrado, en la primera empresa las planificaciones se dan en relación a varios profesionales donde participa activamente el Trabajo Social como es el

caso de la entrevistada 3 cuando menciona “así como vamos llevando nuestra planificación no solo trabajo social sino todo el departamento como tal” (Entrevistada 3, 2021); sin embargo, dentro de las empresa relacionada con la entrevistada 1, como parte de sus acciones no existe una planificación relacionada con su acción profesional debido a que la empresa posee desde hace varios años una estrategia establecida la cual es respetada por los colaboradores.

Una vez que se ha levantado la información se puede inferir que, a pesar de que el Trabajo Social forma parte de las acciones relacionadas con el talento humano o similares, no en todas las empresas el profesional se encuentra directamente relacionado con la planificación de acciones para los colaboradores, sin embargo, al nivel de intervención profesional las trabajadoras sociales si planifican sus momentos previos a la intervención, generalmente esto son instrumentos otorgados desde la preparación teórica de la carrera; otro de los aspectos donde se planifica es previo a la organización de actividades relacionadas con planificaciones sobre actividades profesionales semanales, mensuales o anuales, las cuales son elevadas a instancias superiores y evaluadas por los jefes inmediatos.

### **Ejecución**

Como segundo momento se encuentra la ejecución de actividades organizacionales, que consiste valga la redundancia en poner en marcha acciones previamente planificadas, en este punto existen momentos de acción y como actor fundamental es la persona en cualquier nivel administrativo u operativo, estos procesos son momentos de actividad donde además de lo ya mencionado se necesitan habilidades de comunicación, habilidades de motivación y por último, capacidad de liderazgo por los responsables de guiar este momento.

Por ello, una de las trabajadoras sociales en cuanto a las habilidades que se aplican dentro de su acción profesional manifestó “aprendes a tener más cercanía con el colaborador” (Entrevistada 1, 2021), también se expresó que “es muy importante que ustedes tengan una buena comunicación con la gente muy

aparte del administrativas, también con la operativa” (Entrevistada 1, 2021), estas habilidades son claves en los procesos de ejecución de las empresas, ya que permitirá la consecución de las metas organizacionales.

Así como el proceso anterior, las actividades de ejecución se realizan entre varios profesionales a través de los diferentes departamentos para lo cual una de las trabajadoras sociales manifestó “en sí ya está establecido eso lo que hacemos nosotros ejecutar y organizarnos para poder hacerles llegar al colaboradores lo que se aprueba” (Entrevistada 1, 2021), en las otras empresas las actividades de ejecución se encuentran relacionadas a la capacidad de los grupos operativos generalmente anteceditos por trabajadoras sociales a cargo del área comercial de sus respectivas empresas.

### **Evaluación**

Como tercer gran proceso Fantova sostiene que la evaluación, se desarrolla en actividades o subprocesos, con el fin de producir evaluaciones, mediciones, valoraciones, que permitan la iniciación de un nuevo ciclo de planificación, para corregir aquellas deficiencias u objetivos no alcanzados en el ciclo anterior (Fantova, 2006, pág. 5).

En las empresas de las entrevistadas 1 y 2, se señala que estas profesionales no participan directamente en el proceso “La evaluación lo hace siempre va a ser el jefe inmediato, pero estamos hablando de una evaluación del desempeño”. (Entrevistada 2, 2021). Correspondiendo a esto la entrevistada 1 menciona que “en ese tema de la evaluación de desempeño no, porque eso que está ahí lo coordina más bien el tema del departamento de selección, con el jefe inmediato de esa persona y lo que hacen el jefe inmediato o sea mi jefe, es receptar esa evaluación para darle un seguimiento de que esa persona va a continuar en la compañía” (Entrevistada 1, 2021).

A diferencia que la Trabajadora Social 3, que afirma que si participa directamente en un proceso de evaluación de desempeño "Lo estamos levantando recién esta evaluación de los tres meses, sé que en algún momento existió no pero en todo el cambio ahorita realmente no tenemos ese tracking de una persona que recién

entra y evaluarla dentro de su periodo de prueba, pero lo que hacemos es que todos los años independientemente del tiempo que tengas dentro de la empresa si te evaluamos, por lo general todos los julio de todos los años se genera este obviar que ya les comenté cómo se desarrolla todos participan de eso" (Entrevistada 3, 2021).

El trabajador social dentro de las empresas se constituye como un especialista en procesos de planificación, ejecución y evaluación en las diferentes organizaciones, ya que estos procesos durante su intervención proveen la interacción entre distintos departamentos aplicando habilidades como la comunicación y la empatía que permiten una mejor relación con las personas, creando relaciones que promueven un mejor sistema como lo manifiesta Bertalanffy.

Desde la perspectiva del recursos humanos, (Pardo, 2003) manifiesta que las organizaciones están relacionadas con el concepto de orden, exactitud, linealidad, equilibrio, claramente una noción fundamentada en la racionalidad del positivismo ha ido cambiando adaptándose a las nuevas formas de exigencias del mundo. Estos cambios son expresados en las adaptaciones profesionales que se dan en las distintas etapas de acción y procuran consigo promover el bienestar de los colaboradores y la consecución de lo planificado, otras formas de actuación profesional se dan cuando el trabajador social solo ejecuta estas acciones ya que así lo requiere la empresa.

Por último, Fantova (2006) manifiesta que la evaluación, se desarrolla en actividades o subprocesos, con el fin de producir evaluaciones, mediciones, valoraciones, que permitan la iniciación de un nuevo ciclo de planificación, por lo que las acciones de las trabajadoras sociales en el ámbito de la empresa consiguen estas características mencionadas por el autor, sobre todo cuando una de las trabajadoras sociales manifiesta que la evaluación se da en todas las instancias y por todos los colaboradores, lo que promueve un ambiente más competitivo en relación a las otras empresas estudiadas, en las cuales este proceso de evaluación se limita al desempeño en periodos de prueba generando retroalimentación de esas acciones por parte de los profesionales en Trabajo

Social con la finalidad de aportar diferentes perspectivas sobre los colaboradores y aportar socialmente si este último es apto desde su integralidad para pertenecer a la organización.

#### *Intervención Sociolaboral en modelo de gestión por competencias*

Analizando los resultados obtenidos en el primer objetivo, se encontró que dentro de la empresa de la entrevistada 3, se desarrolla un modelo de gestión por competencias, el cual se caracteriza por ser una alternativa estratégica centrada en el trabajo operativo, planteando que los colaboradores deben poseer dos aspectos: la existencia de componentes cognoscitivos, emocionales y afectivos que configuren su accionar y segunda la capacidad de desarrollo y aplicación del conocimiento en un determinado contexto (Tejada, Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, 2003).

Es decir que la intervención sociolaboral que realiza la entrevistada, se ve enmarcada por este modelo, reflejándose esto en la siguiente narrativa "la empresa tiene un tema de Trabajo Social, también en otras posiciones, ya entonces no todos cumplen el rol de bienestar o el rol específico de Trabajador Social, ya, pero en tema de cuota" (Entrevistada 3, 2021). Dentro de esta narración la entrevistada afirma que en la empresa existen varios Trabajadores Sociales brindando sus servicios, pero que no todos cumplen el rol o las funciones relacionadas con bienestar, lo cual es un resultante del modelo de gestión aplicado.

Así mismo se refirió a que ella como Trabajadora Social en la empresa, junto a tres profesionales de Trabajo Social más, poseen otro nombramiento, como lo manifiesta en la siguiente cita: "las cuatro somos Business Partner" (Entrevistada 3, 2021). Denominación de acción profesional, que se considera una nueva forma de intervención profesional dentro del ámbito laboral, lo que también se considera una consecuencia de la aplicación del modelo de gestión por competencias, ya que estos denominados socios estratégicos, tienen otras funciones en pro del desarrollo de las capacidades y habilidades de los colaboradores y no orientadas al bienestar.

En relación al párrafo anterior, dentro de las funciones que la entrevistada ejecuta en su puesto de trabajo comento que: "El área no participa, si tú me preguntas trabajo social el área de Bienestar Social ellos no participan en el evaluar para nada, nosotros los bussines partners si, y que algunos somos trabajadores sociales pero es el área estratégica de bussines partners que somos los socios estratégicos de cada área, que les recomendamos o somos ese partners que les indica cómo deberían desarrollar los procesos de recursos humanos" (Entrevistada 3, 2021).

De igual manera describió las funciones que realiza en su puesto de trabajo "nosotros hacemos selección, ya, el Trabajador Social, regularmente no hace selección". (Entrevistada 3, 2021). Así mismo en el siguiente párrafo asintió que "regularmente el Trabajadora Social no ve el plan de sucesión o desarrollo, vemos la parte de capacitación de nuestras personas para el área que le damos servicio, también vemos temas varios, como... el tema de cartas ofertas, desposiciones, análisis salariales, reestructuras, eso usualmente no lo ve un Trabajador social" (Entrevistada 3, 2021).

Se infiere que estas funciones están directamente relacionadas al modelo de gestión por competencias que se ve presente en la empresa donde brinda servicio la entrevistada 3, ella asevera que las bussines partners o socias estratégicas, realizan otras funciones como: selección, evaluación, nómina, plan de sucesión, reestructuras y capacitación, funciones que no realizan las Trabajadoras Sociales en su empresa que se encargan del área de bienestar.

Relacionando los resultados analizados en los párrafos anteriores con la teoría general de la administración con enfoque sistémico, (Chiavenato, 2017) explica que las empresas buscaron sustituir los principios universales clásicos y cartesianos inmersos en teorías administrativas anteriores y que en la actualidad poseen una nueva visión sobre el futuro de las organizacionales, apareciendo nuevas tendencias de organización y manejo de los recursos y talento humano, como lo es el caso de las socios estratégicas, quienes tienen la función de seleccionar, manejar, capacitar y evaluar al personal con el que cuenta la empresa.



Es así como desde la teoría se puede comprender como aparecen estas nuevas denominaciones de puestos de trabajo y las funciones que realizan. Como parte de esta innovación administrativa en relación con la gestión del talento humano, el desempeño de las funciones está aterrizadas mediante la ejecución de procesos inmersos en el manejo de los recursos humanos. Entre las funciones designadas a la entrevistada 3 dentro de la empresa, se identificaron los siguientes procesos: proceso para integrar personas y procesos de auditar personas.

El proceso para integrar personas caracterizado por los procesos de inclusión o selección de personal a la empresa, como lo menciona la entrevistada se encuentra entre una de sus funciones como Business partner, que a causa del modelo por competencias que maneja la empresa, busca que sean seleccionadas aquellas personas que cumplan con los conocimientos, habilidades y experiencias pertinentes para el área o puesto sugerido.

En concordancia a los procesos de gestión de talento humano, se identifican, las actividades o procesos de auditar personas, los cuales pretenden dar seguimiento, control y medición a las actividades realizadas por los colaboradores para verificar la consecución de los objetivos organizacionales (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009).

Según la descripción de la entrevistada 3, entre sus funciones como socia estratégica dentro de la empresa, se encuentra la función de evaluación de desempeño de los colaboradores, en relación con la consecución de objetivos y metas organizacionales, funciones que como específico no realiza una Trabajadora social tradicional dedicada a bienestar dentro de su empresa, sino ella como Business Partner, junto a sus tres compañeras dentro del área denominada People.

### **Objetivo Específico**

**Relacionar los modelos de gestión de personas, las estructuras organizacionales y la intervención sociolaboral de las y los Trabajadores Sociales en las empresas del sector manufactura del área de bebidas en la ciudad de Guayaquil.**

*Intervención Sociolaboral en Estructura Funcional de staff - Modelo de gestión de competencias*

La intervención sociolaboral que ejecutan las Trabajadoras Sociales que laboran en grandes empresas del sector manufactura dentro del área bebidas, que poseen una estructura organizacional Funcional de Staff, permiten una participación directa por parte de los Trabajadores Sociales en los procesos de gestión del talento humano, en actividades como el reclutamiento, diseño de puesto, capacitación y evaluación, esto se debe a que la estructura organizacional, faculta al profesional a interactuar con distintas jefaturas departamentales y trabajar en equipo para generar programas y planes que fortalezcan el bienestar de los colaboradores y a su vez su desarrollo profesional (Gómez & Marins, 2021).

Es decir que, este tipo de modelo estructural facilita la intervención sociolaboral del Trabajador Social en las empresas, ya que, por la delegación de funciones con mayor capacidad de interacción interdepartamental, y la capacidad de decisión en el manejo de los recursos existentes, el Trabajador Social posee mayor oportunidad de convertirse en un actor clave dentro de la organización, aumentando su autonomía al constituirse un potencial asesor en los procesos de gestión de talento humano.

Así mismo dentro de la empresa de la entrevistada 3, se pudo evidenciar la aplicación del modelo de gestión por competencias, el cual se caracteriza por buscar la identificación, formación y evaluación de competencias en el talento humano constantemente, cerciorándose del desarrollo de las capacidades de los colaboradores para el ejercicio pleno del comportamiento experto en el puesto de trabajo.

La intervención sociolaboral se caracteriza porque los profesionales de Trabajo Social, están denominados con otro nombramiento llamado “Business Partner o socias estratégicas” (Entrevistada 3, 2021) lo cual es resultado de la aplicación del modelo, ya que en las otras empresas participantes no se encontró esa denominación y tampoco la aplicación de este modelo. De igual modo, las funciones que ejecuta el profesional en el modelo de gestión por competencias fueron: “Selección, capacitación, gestión del talento, feedback y evaluación de competencias” (Entrevistada 3, 2021).

La relación existente entre la intervención sociolaboral del Trabajador Social en la estructura Funcional de Staff y el modelo de gestión por competencias, configuran un accionar emancipador del profesional, ya que el modelo al igual que la estructura le permiten realizar otras funciones como: selección y evaluación de desempeño, que si bien no se consideran tradicionales dentro del campo laboral por no estar alineadas de forma directa al bienestar del colaborador, los profesionales participan de manera directa en los procesos de gestión del talento humano. Ejecutando dichos procesos, obtienen una mayor interacción entre los departamentos, con una mayor capacidad de decisión en el manejo del talento humano y los recursos brindando una intervención sociolaboral más autónoma.

#### *Intervención Sociolaboral en Estructura Funcional – Modelo de gestión de talento humano.*

Continuando con el análisis, se encuentra la relación de la estructura funcional con el modelo de gestión del talento humano, para ello es relevante mencionar a la estructura identificada, la cual se refiere a estructuras con una complejidad relativa entre los diferentes departamentos debido a que existen varias formas de interrelación entre los colaboradores administrativos, pero cada uno de ellos posee una intervención que responde a su especialización profesional dentro de la organización, la cual se reporta directamente al jefe superior.

La intervención sociolaboral del Trabajo Social dentro de esta estructura se da en relación con los otros profesionales dentro de la organización como lo expresa la entrevistada “tú sabes que siempre va a ser un equipo multidisciplinario

verdad, trabajamos muchísimo con las psicólogas” (Entrevistada 2, 2021), esta es una de las profesiones con las que interactúa el trabajo social en las organizaciones, sin embargo no se limita a psicólogas, pues en otra de las empresas la trabajadora social manifestó “con el dispensario médico nos apoyamos bastante” (Entrevistada 1, 2021); también acotó que “incluso tengo una compañera que también es de recursos humanos ahora que recuerdo, que sé que es coordinadora pero ella es coordinadora de planta, que ella tiene que ver con sistemas” (Entrevistada 1, 2021).

Cabe destacar lo anterior porque, las empresas que poseen una visión centrada en la persona no limitan la construcción de los diferentes departamentos a un tipo específico de profesionales relacionados con las ciencias sociales, existen colaboradores que desde su preparación profesional no están relacionada con el trato directo a las personas como lo son los sistemas informáticos, sin embargo, estos profesionales poseen preparación relacionada al talento humano o similares.

La intervención sociolaboral en la empresa de la trabajadora social número dos permite, realizar funciones que están relacionadas a procurar el bienestar de los colaboradores, desde esa intervención el trabajador social consolida su acción en las distintas etapas cuando una persona aplica a un puesto de trabajo en la empresa, pues el trabajo social es el punto de inflexión para que el futuro colaborador pueda ingresar a la empresa a través de la siguiente acción “ingresar un trabajo o ingresar a alguien a trabajar o sea somos nosotras las trabajadoras sociales tenemos que hacer las visitas domiciliarias” (Entrevistada 2, 2021).

Este último es uno de los roles que se dan en el modelo funcional, además de las visitas domiciliarias, se encarga de realizar las capacitaciones relacionadas con el bienestar social de la empresa, acciones de evaluación referentes a como se dan los procesos de relaciones entre colaboradores, dentro de este modelo no se realiza evaluación de desempeño al colaborador a pesar de que al cumplir los primeros tres meses en la organización el trabajo social hace una evaluación del colaborador a través de un esquema otorgado, donde recogen la perspectiva del colaborador sobre la organización, entre otros roles el trabajador social

maneja nómina con el profesional responsable del departamento y realiza los acompañamientos del colaborador en caso de emergencias laborales.

A pesar de que la estructura de la organización permite realizar varias funciones al trabajador social en acciones relacionadas a otros departamentos siempre va a estar con el colaborador a cargo de dicho departamento, debido a que dentro de la organización es importante la acción que cumple el trabajador social por la visión construida sobre la formación y la evaluación multidimensional que puede hacer el profesional sobre las personas.

Una vez analizada la intervención se puede inferir que, la acción del trabajo social en las empresas de estructuras funcionales y modelo de gestión del talento humano se encuentra limitada a: primero, la estructura mencionada que requiere de las habilidades del trabajador social y la evaluación multidimensional de las personas; segundo, al estar dentro de la estructura funcional, las acciones emprendidas dentro de cualquier departamento deben estar respaldadas solo por el profesional específico por lo que el trabajador social solo interviene, mas no es responsable de las acciones planteadas a excepción del departamento de recursos humanos que es donde generalmente se desenvuelve profesionalmente en el ámbito laboral; y tercero, la visión de la empresa sobre el colaborador promueve la intervención del trabajo social pero la estructura limita el accionar a su espacio laboral y las actividades que dentro de este se encuentran establecidas, ya que todos quienes conforman lo administrativo poseen roles claves para la empresa y su acción es evaluada a través de sus superiores.

#### *Intervención Sociolaboral en estructura lineal – Modelo de gestión de talento humano*

La última relación identificada dentro de la investigación es la estructura lineal con el modelo de gestión de talento humano, para ello es importante mencionar a esta estructura, la cual es considerada la forma más básica de organización dentro de las empresas, desde esa simplicidad los procesos que se dan dentro de su aplicación se encuentran limitados a los diferentes niveles de mando existentes.

Desde la acción profesional del Trabajo Social con este modelo identificado se puede mencionar que, la estructura organizacional limita de manera considerable la acción profesional ya que de acuerdo a lo mencionado por las profesionales se encontró que “en sí ya está todo establecido, lo que hacemos nosotros es ejecutar y organizarnos para poder hacerles llegar al colaboradores lo que se aprueba” (Entrevistada 3, 2021), este aspecto hace que el profesional solo actúe en base a lo que la empresa tiene establecido y no se interrelaciona con otros departamentos de la organización.

A pesar de que en la empresa posee una visión centrada en la persona, la intervención profesional desde el trabajo social está limitada a: Ejecutar acciones que departamentos superiores consideran necesario para los colaboradores, brindar el reconocimiento por los años de experiencia para los colaboradores, apoyar a los colaboradores en cuestiones relacionadas al cálculo del salario recibido, beneficios de seguridad social, por último, el trabajador social es el encargado de mantener la conexión permanente entre el colaborador y la organización.

Estas acciones que realiza el trabajador social dentro del departamento de recursos humanos se respaldan y evalúan con su jefe inmediato superior, el cual es el responsable de conocer la intervención y evaluarla, por lo que la trabajadora social inmersa dentro de esta empresa no posee un completo accionar autónomo establecido con el rol que provee su formación profesional a la organización.

## Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

Una vez hecho el análisis de la información, se puede concluir que, se encontró la aplicación de tres de los cuatro modelos establecidos en la teoría. Los modelos identificados son: gestión del talento humano, gestión por competencias y gestión por procesos. Caracterizándose el primer modelo de manera marcada en dos de las tres empresas participantes, en donde en su ejecución el profesional de Trabajo Social, busca centrarse en realizar acciones que mantengan el bienestar del colaborador y también de su familia.

Otro de los modelos encontrados es el de gestión por competencias, mismo que promueve la retroalimentación constante, así como la evaluación de desempeño, haciendo énfasis en fortalecer las habilidades y capacidades de los colaboradores, al igual que su desarrollo personal y profesional; y como el último de los modelos identificados, está el modelo de gestión por procesos, mismo que es ejecutado por el profesional de Trabajo Social de diversas formas, ya que la empresa 1 no toma en cuenta este modelo para la ejecución de las actividades profesionales, a diferencia de las empresas 2 y 3, en donde a pesar de que se toma en cuenta el modelo no es el predominante dentro de la organización.

La intervención sociolaboral del Trabajo Social dentro del contexto ecuatoriano y en los modelos de gestión de personas poseen acciones enmarcadas en lo que se expresa a nivel teórico práctico, en donde se caracterizan de la siguiente manera: intervención sociolaboral en la gestión de talento humano, busca promover el equilibrio entre las acciones empresariales y la estabilidad de los colaboradores, desarrollándose de manera interdisciplinaria para brindar de forma integral los beneficios al colaborador y familia; en el modelo de gestión por competencias la intervención sociolaboral pretende consolidar las acciones de los colaboradores a través de procesos en los cuales la pericia que posee el profesional de Trabajo Social genera e incentiva el desarrollo de las potencialidades identificadas desde el primer momento en la organización.

La intervención sociolaboral dentro de la gestión por procesos radica en que el Trabajador Social generalmente es parte de la planificación organizacional, este mismo en una de las empresas es quien ejecuta las actividades por su relación directa con el colaborador, mientras que la evaluación generalmente es realizada por el jefe inmediato en la empresa, a diferencia de una de las empresas donde el profesional es considerado un actor clave para las actividades organizacionales y posee la función de evaluar el desempeño propio y de los colaboradores a cargo.

En relación al análisis realizado de la intervención sociolaboral, los modelos de gestión de personas y las estructuras organizacionales, se identificó que las empresas que poseen un esquema estructural funcional de staff, configuran una mayor interacción interdepartamental, brindándole al Trabajador social una mayor capacidad en la toma de decisiones sobre el manejo de los recursos y el talento humano; los modelos organizacionales y la estructura funcional, permiten al Trabajo Social una intervención con los diferentes departamentos organizacionales debido a que para la organización es relevante el aporte del trabajador Social sobre la cosmovisión de la persona, sin embargo la acción de este profesional, dentro de esta estructura está delimitada a la responsabilidad que su departamento de acción profesional requiere.

La relación de la estructura lineal con el modelo de gestión del talento humano, permite al Trabajo Social la intervención sobre las actividades relacionada con los colaboradores que tienen como principal objetivo garantizar el bienestar de estos últimos, a pesar de que la estructura no permite una acción enmarcada en toda la organización, debido a que, para que el profesional de Trabajo Social pueda realizar otras funciones, este último debe solicitar la autorización correspondiente a varios de los departamentos superiores dentro de la empresa.

#### Recomendaciones

A los trabajadores sociales que realizan su intervención profesional dentro del campo laboral que, al establecerse dentro de una organización, conozcan el



modelo de gestión utilizado en la empresa, de esa manera identifiquen cuales podrían ser las posibles facilidades o dificultades que el modelo aplicado podría proporcionar en la ejecución de su intervención sociolaboral, para así contribuir en mayor medida a la consecución de los objetivos organizacionales, mediante una participación directa que lo posicione como un actor estratégico dentro de la empresa, agregando mayor valor a la praxis de la profesión dentro de este campo de intervención.

Se propone la replicación de esta investigación sobre intervención sociolaboral que ejecutan los trabajadores sociales dentro de los modelos de gestión de personas, sea aplicada a otros sectores productivos como: transporte, construcción, agricultura, comercio, etc. Para identificar la posible presencia de otros modelos de gestión de personas en las empresas pertenecientes a estos sectores e identificar como se da la intervención laboral en el sector de la manufactura en general.

Se sugiere a los profesionales de Trabajo Social y a los futuros profesionales, la realización de un estudio con enfoque cualitativo, que permita conocer la percepción de altos mandos organizacionales, personal administrativo y trabajadores sociales que cumplen en rol profesional en otras grandes empresas a nivel de Guayaquil y el Ecuador, que permitan reconocer aquellas percepciones sobre el rol profesional desde sus niveles jerárquicos en las empresas.

Se recomienda promover la investigación y sistematización de experiencias en el campo sociolaboral, acciones relevantes para la consolidación profesional del Trabajo Social, pretendiendo una mejor comprensión del contexto laboral ecuatoriano en este campo profesional para contribuir a llenar el vacío investigativo identificado sobre el Trabajo Social en empresas dentro del contexto ecuatoriano.

## Bibliografía

- Ardila, N. (18 de Julio de 2016). *Intervención para la mejora de la empleabilidad e inserción social de personas en situación de exclusión social*. Recuperado el 9 de Julio de 2021, de riull.ull.es: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3800/INTERVENCION%20PARA%20LA%20MEJORA%20DE%20LA%20EMPLEABILIDAD%20E%20INSERCION%20SOCIAL%20DE%20PERSONAS%20EN%20SITUACION%20DE%20EXCLUSION%20SOCIAL.pdf?sequence=1>
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, 2-12. Obtenido de Universidad de Chile.
- Arráez, M., Calles, J., & Moreno de Tovar, L. (diciembre de 2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181. Recuperado el 1 de Diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- Arroyo Valente, E., García Ramos, R., Pineda Sanchez, G., Velazquez Velazquez, K., & et al. (Junio de 2012). *Funciones Laborales Del Trabajador Social*. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de [www.uv.mx](http://www.uv.mx): <https://www.uv.mx/personal/eperry/files/2011/05/evidencias-invest.-cuantitativa-funciones-del-trabajador-social-en-el-ambito-laboral.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2018). *Proyecto De Ley Organica De Seguridad Y Salud En El Trabajo*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Sociedad Ecuatoriana de Salud Ocupacional: <http://seso.org.ec/phocadownload/losst2018finalapsstec.pdf>
- Asamblea Nacional. (2012). *Código de Trabajo*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2013). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria del sector financiero popular y solidario*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional de Ecuador.

- Barrenechea, S., & Zeledón, R. (2005). *"La Intervención del Trabajo Social en la Gestión de Talentos Humanos: Experiencia en Clínicas Metropolitanas de la Caja Costarricense de Seguro Social"*. Recuperado el 22 de Mayo de 2021, de [www.ts.ucr.ac.cr](http://www.ts.ucr.ac.cr): <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2005-07.pdf>
- Basantes Cuesta, M. (2017). *Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.* Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8059/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-4.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia, México: Pearson. Recuperado el 1 de Diciembre de 2018
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Obtenido de Academia: [http://www.academia.edu/download/33795197/TGS\\_Bertalanffy.pdf](http://www.academia.edu/download/33795197/TGS_Bertalanffy.pdf)
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría General de los Sistemas*. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de Universidad Nacional San Agustín de Arequipa: <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Caregua, A. (2013). *Modelo de gestión de trabajo social en el ámbito laboral de la empresa Emsa Servisair*. Guayaquil: UCSG.
- Chaime, S. (2006). Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa. *Dialnet: Universidad de Zaragoza*, 1-40.
- Chaparro, M., & Urra, M. (2013). Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico talento humano. *Perspectivas*, 146-156. Obtenido de <https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk00UECOXk9dJdswssrkZVXL23dDMxA:1622929562287&q=Trabajo+social+en+la+gesti%C3%B3n+del+talento+humano:+de+lo+operativo+a+lo+estrat%C3%A9gico+talent+o+humano.&sa=X&ved=2ahUKEwjorrrjgu4HxAhUvFVkfFHUspBB4QgwN6BAgDEAE&biw=13>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Comunidad Andina de Naciones. (21 de Agosto de 2009). *Disposición Técnica para la Transmisión de Datos de Estadísticas dePYME de los Países Miembros de la Comunidad Andina*. Obtenido de Comunidad Andina: <http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/RESO1260.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2003). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Quito: Congreso Nacional del Ecuador.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Quito: Conadis.
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (2018). *Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021*. Quito: Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional.
- Consejo Supremo de Gobierno. (2008). *Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales*. Quito: Lexis.
- Entrevistada 1. (14 de Agosto de 2021). Modelos de gestión de personas que facilitan el accionar del Trabajo Social. (M. Chávez, & J. Cochea, Entrevistadores)
- Entrevistada 2. (15 de Agosto de 2021). Modelos de gestión de personas que facilitan el accionar del Trabajo Social. (M. Chávez, & J. Cochea, Entrevistadores)
- Entrevistada 3. (16 de Agosto de 2021). Modelos de gestión de personas que facilitan el accionar del Trabajo Social. (M. Chávez, & J. Cochea, Entrevistadores)
- Escalona, H. (2020). *Enfoque sistémico de la administración (Teorías de sistemas)*. Recuperado el 15 de Junio de 2021, de Universidad Tecnológica del Centro: <http://www.unitec.edu.ve/materiasenlinea/upload/T10-4-2.pdf>

- Fantova, F. (2000). *Investigación y desarrollo de un modelo de gestión para las organizaciones no lucrativas de los servicios sociales*. Bilbao: Universidad de Deusto .
- Fantova, F. (2006). Gestionar los servicios sociales: ¿una asignatura pendiente? *Revista Educación Social*, 28-43. Recuperado el 10 de Julio de 2021
- Fantova, F. (2008). *Gestión de las organizaciones no gubernamentales*. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de [www.academia.edu/](http://www.academia.edu/): [https://www.academia.edu/4568199/Gestion\\_de\\_las\\_organizaciones\\_no\\_gubernamentales\\_2008\\_](https://www.academia.edu/4568199/Gestion_de_las_organizaciones_no_gubernamentales_2008_)
- Fantova, F. (2008). *Sistemas públicos de servicios sociales*. Recuperado el 7 de Julio de 2021, de [sid.usal.es](http://sid.usal.es/): [https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20522/sistemas\\_publicos.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20522/sistemas_publicos.pdf)
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (10 de Junio de 2021). *Definición global de trabajo social*. Obtenido de IFSW: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Flórez, A., & Thomas, J. (1993). La teoría general de sistemas. *Cuadernos de Geografía*, 111-134.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7.
- García, M. A. (2010). ¿Reconciliar lo irreconciliable? La intervención social como vertebradora de la inserción laboral. *Dialnet*. Recuperado el 6 de Julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655800>
- Gómez, M., & Marins, G. (2021). *Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil*. Guayaquil: UCSG.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mc Graw Hill. Recuperado el 1 de Diciembre de 2008, de

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: The McGraw-Hill.

Huayamave, A., & Jupiter, S. (2019). *Migración de la población venezolana en la ciudad de guayaquil*.

INEC. (19 de Febrero de 2018). *Atlas de Género*. Recuperado el 28 de Mayo de 2021, de Ecuador en cifras: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Atlas\\_de\\_Genero\\_Final.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Atlas_de_Genero_Final.pdf)

INEC. (15 de Abril de 2019). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Recuperado el 28 de Mayo de 2021, de Ecuador en cifras: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin\\_mar2019.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf)

Jiménez, M. (2017). *Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de Trabajo Social*. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8037/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-49.pdf>

López Simbaña, P. (2017). *La intervención de Trabajo Social en el área laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 DE OCTUBRE" Ltda., durante el periodo octubre 2015- febrero 2016*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13327/1/T-UCCE-0017-TS046-2017.pdf>

Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13, 15-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(17), 1148-1150. Recuperado el 2018 de

diciembre de 2018, de  
<https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>

Mesa Medina, F. (29 de Junio de 2015). *El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo*. Recuperado el 8 de julio de 2021, de [revistas.cecar.edu.co](http://revistas.cecar.edu.co):  
<https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/59>

Organización Internacional del Trabajo. (6 de Julio de 1954). *Convenio sobre el trabajo forzoso*. Recuperado el 14 de Junio de 2021, de Organización Internacional del Trabajo:  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312174:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312174:NO)

Organización Internacional del Trabajo. (9 de Marzo de 1970). *Convenio sobre la igualdad de trato (seguridad social)*. Recuperado el 14 de Junio de 2021, de Organización Internacional del Trabajo:  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200\\_COUNTRY\\_ID:102616](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102616)

Organización Internacional del Trabajo. (26 de Agosto de 1975). *Convenio sobre la inspección del trabajo*. Recuperado el 14 de Junio de 2021, de Organización Internacional del Trabajo:  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312226:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312226:NO)

Organización Internacional del Trabajo. (19 de Septiembre de 2000). *Convenio sobre la edad mínima*. Recuperado el 14 de Junio de 2021, de Organización Internacional del Trabajo:  
[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312283:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312283:NO)

Pardo, L. P. (2003). *Gerencia Social En El Contexto Globalizal Y Su Aporte Al Desarrollo Social*. Recuperado el 1o de Julio de 2021, de [196.ucsg.edu.ec](http://196.ucsg.edu.ec):  
[https://www196.ucsg.edu.ec/pluginfile.php/228625/mod\\_resource/content/1/GERENCIA%20social%20luz%20patricia%20pardo.pdf](https://www196.ucsg.edu.ec/pluginfile.php/228625/mod_resource/content/1/GERENCIA%20social%20luz%20patricia%20pardo.pdf)

- Poveda, S. (2018). *La Evolución Del Concepto De Talento Humano*. Recuperado el 2 de Junio de 2021, de Universidad de América: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
- Prieto, P. (2013). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA PARA RETENCIÓN*. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de repository.udem.edu.co: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Raya, I., & Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Documentos de Trabajo Social*, 338-341. Recuperado el 2 de Junio de 2021, de Dialnet: [file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443%20(3).pdf)
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión Organizacional*. Santiago: Ediciones UC.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. La Plata: Editorial de la Universidad de La Plata. Recuperado el 9 de Diciembre de 2018, de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49017/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/49017/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Scribano, A. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo. Libros. Recuperado el 06 de diciembre de 2018, de [http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Scribano\\_El%20proceso%20de%20investigacion%20social%20cualitativo\\_cap%203\\_4\\_%20826\\_copias%29.PDF](http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Scribano_El%20proceso%20de%20investigacion%20social%20cualitativo_cap%203_4_%20826_copias%29.PDF)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.



- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 1-14. Recuperado el 06 de diciembre de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5262273.pdf>
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. *Psicología desde el Caribe*, 155 - 133.
- Tejada, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Redalyc*, 115-133. Recuperado el 11 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>
- Urra, M. (2013). Trabajo Social en el Ámbito Empresarial: Procesos históricos, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 91-96.
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicados a procesos administrativos. *Estudios Gerenciales*, 27-40.
- Vicerrectorado de Investigación y Posgrado. (s.f.). *Dominios Institucionales De La Universidad Católica De Santiago Deguayaquil*. Recuperado el 10 de Junio de 2021, de UCSG: <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- Villarán, F. (Agosto de 2007). *El mundo de la pequeña microempresa*. Obtenido de SASE: [sase.com.pe/consultores/files/2012/09/El\\_mundo\\_de\\_la\\_pequeña\\_empresa-Fernando\\_Villaran-COPEME-CONFIEP-MINCETUR-Agosto2007-Carat.pdf](https://sase.com.pe/consultores/files/2012/09/El_mundo_de_la_pequeña_empresa-Fernando_Villaran-COPEME-CONFIEP-MINCETUR-Agosto2007-Carat.pdf)

Anexos

## **Entrevista semiestructurada**

### **Carrera de Trabajo Social**

### **GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A TRABAJADOR/A SOCIAL**

#### **PRESENTACIÓN Y OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:**

El objetivo de esta entrevista es: “Identificar el tipo de modelo de gestión de personas utilizado en la empresa, así como el tipo de intervención sociolaboral que realiza el profesional durante la aplicación de los procesos inmersos en dichos modelos de gestión”.

#### **DATOS DE INFORMACIÓN:**

Género del entrevistado/a: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio en la empresa: \_\_\_\_\_

Lugar exacto de la entrevista:

\_\_\_\_\_

Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora final: \_\_\_\_\_

Entrevistador/a: \_\_\_\_\_

#### **PREGUNTAS DE ENTREVISTA**

##### **Procesos administrativos**

¿A qué departamento Ud. pertenece dentro de la institución?

¿Cuántas personas trabajan en ese departamento?

¿De cuántos profesionales en Trabajo Social dispone la empresa?

¿Qué funciones realiza Ud. en ese departamento?

¿Conoce sobre procesos de reclutamiento de personas? ¿Cómo se dan estos procesos?

¿Cómo se dan los procesos de selección?

¿Podría contarnos como se dan los procesos de capacitación y formación de personas dentro de la empresa?

¿Dentro de los procesos de evaluación de desempeño, que funciones cumple el Trabajador social?

¿Coméntenos cuando existen conflictos o situaciones emergentes, que procesos realiza el Trabajador social?

### **Aplicaciones prácticas**

¿Podría comentarnos de que forma en la empresa se procura mantener el bienestar del colaborador?

¿Cuáles son esos principales indicadores de bienestar?

¿Qué tipo de actividades de desarrollo individual realiza la empresa en pro del bienestar de los colaboradores?

¿Cómo considera Ud. que las metas individuales de los colaboradores, se entrelazan con las metas organizacionales?

¿Qué actividades se realizan a nivel empresarial que motivan a los colaboradores?

¿Quién se encarga de realizar estas actividades?

¿Cómo se lleva a cabo la distribución del talento humano?

### **¿Qué es un modelo de gestión?**

Según Chiavenato, como parte de las estrategias operativas, se utilizan modelos de gestión para la consecución de los fines organizacionales, entendiéndose a estos como: aquellas formas de consolidar acciones o procesos que se realizan dentro de la empresa, transformándose en directrices capaces de responder a una gestión eficaz de los recursos.

### **Modelos de Gestión por procesos**

¿Podría contarnos cómo se dan los procesos de planificación dentro de la institución?

¿Quiénes y cómo participan en los procesos de planificación, ¿qué papel tiene el departamento de RRHH y específicamente el TS?

¿Quién o quiénes son los encargados de socializar los procesos de planificación?

¿Quién o quiénes son los encargados de ejecutar los procesos o actividades planificadas?

¿Cómo se ejecutan los procesos o actividades establecidas dentro de la planificación?

¿Cómo participa el Departamento de Recursos o talento Humanos en la ejecución de los procesos?

¿Podría comentarnos qué tipo de recursos destina la empresa para la ejecución de estos procesos?

¿La ejecución de estos procesos como son evaluados?

¿Quiénes son los encargados de realizar la evaluación?

¿Una vez obtenidos estos resultados como son socializados?

¿Qué se busca hacer con los resultados?

### **Gestión por conocimiento**

¿Coméntenos, a través de qué mecanismos dentro de la organización se identifican los conocimientos de los colaboradores?

¿Quién o quiénes son los encargados de identificar estos conocimientos?

¿Se tiene presente la experiencia profesional en estos casos, ¿Cómo se verifica la experiencia?

¿Cómo se dan los procesos que permiten evaluar conocimientos adquiridos en la organización por los colaboradores?

¿De qué manera se valora el talento de los colaboradores?

¿De qué manera se impulsa el desarrollo del conocimiento de los colaboradores dentro de la empresa?

¿Qué tipo de actividades se realizan dentro de la empresa para preservar el conocimiento y experiencia colectiva?

¿Cuéntenos como considera Ud. que se construye el conocimiento en general dentro de la organización?

### **Gestión por competencias**

¿Podría describirnos como se da el proceso de identificación de competencias en los colaboradores?

¿Qué rol posee el departamento de RRHH en la identificación de estas competencias?

- ¿Qué tipo de competencias busca la empresa en un colaborador?
- ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de las potencialidades?
- ¿Quién se encarga de la evaluación de estas potencialidades?
- ¿Qué estrategias considera Ud. que ejecuta la empresa para fomentar el trabajo operativo?
- ¿Podría explicarnos como relaciona la empresa la consecución de los objetivos institucionales con las competencias de sus colaboradores?
- ¿Qué tipo de intervención realiza la empresa para desarrollar las competencias de sus colaboradores?

### **Gestión del talento humano**

- ¿Cómo considera que percibe la empresa el aporte individual y grupal de los colaboradores?
- ¿Dentro de la organización ¿Existen profesionales relacionados a la gestión del talento humano?
- ¿Cómo se impulsa la gestión del talento en la organización, mediante que procesos o actividades se realiza?
- En la organización ¿existen mecanismos que permiten y priorizan el manejo de potencialidades de los colaboradores?
- ¿Qué elementos considera usted que impulsan a la organización?
- ¿Cuál es la visión de la empresa sobre el colaborador? ¿El colaborador participa en la toma de decisiones?
- ¿Cómo se proveen los beneficios en la organización?
- ¿Quiénes o quien es el encargado de proveer dichos benéficos? ¿Qué funciones tiene el profesional de Trabajo Social en estos procesos?
- ¿Cómo se manejan las potencialidades del colaborador en interrelación con los procesos productivos?

### **Intervención sociolaboral**

- ¿Cuáles son los modelos de intervención del Trabajo Social que más utiliza como en la empresa?
- ¿Qué tipo de casos cree Ud. que son atendidos con mayor frecuencia?
- En caso de visitas domiciliarias ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo en el contexto laboral?

¿Qué instrumentos permiten recolectar y analizar información de los actores dentro del campo laboral?

¿Existen habilidades y conocimientos básicos para la intervención profesional dentro de este ámbito?

¿Qué considera es lo primordial que necesita saber un profesional que desee establecerse en este ámbito?

Muchas Gracias...

### Ficha analítica

**Objetivo de aplicación:** “Conocer cómo se da la intervención sociolaboral del Trabajador Social dentro de las estructura identificadas en tres de las empresas manufactureras del sector bebidas en la ciudad de Guayaquil”.

<b>Título</b>		<b>Año</b>
“Los modelos organizacionales que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil”		2021
<b>Autores</b>		
<b>Referencia bibliográfica</b>		
<b>Palabras clave</b>		
<b>Tipo de documento</b>		
<b>Objetivos</b>		
<b>General:</b>		
<b>Específicos:</b>		
<b>Referente teorico</b>		
<b>Ejes:</b>		
<b>Sub ejes:</b>		
<b>Referente conceptual</b>		
<b>Referente contextual</b>		
<b>Referente legal</b>		
<b>Principales conclusiones</b>		

**Intencionalidades**

Planteamiento del problema	Justificación
Metodología	
Enfoque:	
Métodos:	
Niveles:	
Interés de conocimiento:	
Enfoque de conocimiento:	
Métodos o técnicas de investigación:	
Población:	
Observaciones	
Resultados	
Comentarios	





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Chávez Segovia, María José**, con C.C: # **0956296768** autora del trabajo de titulación: **Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado 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, **16 de septiembre de 2021**

f.

Nombre: **Chávez Segovia, María José**

C.C: **0956296768**



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cochea Arias, John Harold**, con C.C: # **2450730896** autor del trabajo de titulación: **Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Licenciado 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, **16 de septiembre de 2021**

f.

Nombre: **Cochea Arias, John Harold**

C.C: **2450730896**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	María José Chávez Segovia John Harold Cochea Arias		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Christopher Fernando Muñoz Sánchez Roxana del Rocío León Narváez		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciados en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	16 de septiembre de 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	133
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social, Ámbito laboral, Intervención Socio-laboral.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Modelo de gestión, Intervención, intervención socio-laboral, estructuras organizacionales, empresas manufactureras, trabajo social.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del Trabajador Social en las empresas productivas de Guayaquil, tienen como objetivo Comprender la intervención socio-laboral que realizan los y las trabajadores(as) sociales en los modelos de gestión de personas de las empresas del sector manufactura del área de bebidas, en la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Para el análisis de la información obtenida en el proceso de investigación se utilizaron los siguientes aportes teóricos: Teoría General de los Sistemas, Teoría de la Administración y la Teoría de Gestión del Talento Humano, la metodología utilizada para la investigación fue una construcción través de Hernández, Fernández y Sampieri, con enfoque de investigación de tipo cualitativo, con un nivel exploratorio descriptivo, utilizando el método fenomenológico hermenéutico.</p> <p>Los hallazgos encontrados como parte de los resultados permitieron visibilizar los modelos de gestión de personas que se aplican en las empresas productivas que formaron parte del estudio, mostrando una perspectiva sobre cómo se da la intervención dentro de este ámbito laboral desde el Trabajo Social y como a través de las diferentes estructuras organizacionales y modelos de gestión de personas, se facilita la intervención profesional del Trabajador Social.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-997374832 +593-969410476	<b>E-mail:</b> majo_mase@hotmail.com johncochea7@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez Christopher Fernando		
	<b>Teléfono:</b> +593-990331766		
	<b>E-mail:</b> Cristopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			