



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

**TEMA:**

**Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022.**

**AUTOR:**

Duque Regalado, Amilkar Stalin

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**TUTOR:**

Mgs. Muñoz Sánchez Christopher Fernando

**Guayaquil, Ecuador**

**13 de septiembre del 2022**



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

**CERTIFICACIÓN**

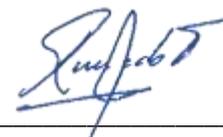
Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Duque Regalado, Amilkar Stalin**, como requerimiento para la obtención del título de **Trabajador Social**.

**TUTOR**

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

**Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

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

**Mgs. Quevedo Terán, Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 13 del mes de septiembre del año 2022**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Duque Regalado. Amilkar Stalin**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación: **Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022**, previo a la obtención del título de **Trabajador 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 13 del mes de septiembre del año 2022**

**LA AUTORA**

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

**Duque Regalado, Amilkar Stalin**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Duque Regalado, Amilkar Stalin**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 del mes de septiembre del año 2022**

**LA AUTORA:**

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

**Duque Regalado, Amilkar Stalin**

## REPORTE URKUND

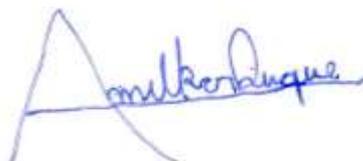
**URKUND**

Documento	<a href="#">TTI A2022 Duque-Final .docx</a> (D146919561)
Presentado	2022-10-19 12:27 (-05:00)
Presentado por	Christopher Fernando Muñoz Sánchez (christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TTI A2022 DUQUE <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 54 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

AN INTX PDF

### Firmas de estudiante:



f. \_\_\_\_\_  
**Duque Regalado, Amilkar Stalin**

### Firma de docentes:



Lic. Christopher Muñoz Sánchez. Mgs  
**Tutor Semestre B2022**



Lcdo. Christopher Muñoz Sánchez.  
**Coordinador UTE B202**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Universidad Santiago de Guayaquil por habernos abierto las puertas en esta emblemática institución para realizar nuestra formación académica.

A la Facultad por ser mentora en conocimientos y permitirnos realizar nuestro Proyecto de Investigación y así poner en práctica todos los conocimientos adquiridos.

La carrera de Trabajo Social en línea por estos años de enseñanza, y práctica que hemos recibido por parte de sus distinguidos docentes que laboran en esta prestigiosa carrera.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico por permitirnos realizar nuestra investigación en tal noble institución, a sus directivos, y personal docente nuestra mayor gratitud.

Al tutor, Mgs Christopher Fernando Muñoz Sánchez, por su ayuda, paciencia y dedicación, en este tiempo de investigación, para culminar con éxitos nuestro proyecto de investigación.

Agradecerle también a toda mi familia por darme ánimo durante este tiempo de carrera universitaria

Especialmente a Dios ya que sin su bendición y su amor no hubiera sido posible la realización de este proyecto.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres: Amilkar Stalin y Soledad Surahia, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

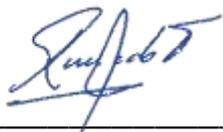
A mis hermanos Andrea, Patricia y Jacob por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

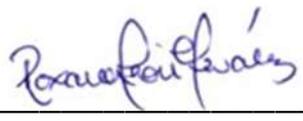


UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.   
\_\_\_\_\_  
**Lic. Ana Quevedo**  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

f.   
\_\_\_\_\_  
**Lic. Joselyn Celi**  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

f.   
\_\_\_\_\_  
**Lic. Roxana León**  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

f.   
\_\_\_\_\_  
**Lic. Christopher Muñoz**  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** A-2022 UTE

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "MODELOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL QUE DAN RESPUESTAS A LAS DEMANDAS DE RECURSOS HUMANOS DE UN GAD MUNICIPAL AMAZÓNICO, EN EL AÑO 2022", elaborado por el/la estudiante AMILKAR STALIN DUQUE REGALADO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
<b>Etapas de ejecución del proceso e Informe final</b>			
<b>8 / 10</b>	<b>8.00 / 10</b>	<b>8.00 / 10</b>	<b>8.00 / 10</b>
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	<b>8.00 / 10</b>		

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

**Coordinador(a) de Titulación**

# ÍNDICE

RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
Planteamiento del Problema	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes Contextuales	4
1.1.2. Antecedentes estadísticos	6
1.1.3. Antecedentes investigativos	10
1.2. Definición del problema de investigación	18
1.3. Preguntas de investigación	18
1.4. Objetivo general	19
1.4.1. Objetivos específicos	19
1.5. Justificación	19
CAPÍTULO II	21
Marcos referenciales	21
2.1. Referente teórico	21
2.1.1. Intervención social	21
2.2. Referente conceptual	23
2.2.1. Recursos humanos	23
2.2.2. Gestión	24
2.2.3. Trabajo Social	25
2.2.4. Definición de Modelo	30
2.2.5. Los Métodos del Trabajo Social	31
2.2.6. Problemáticas en el departamento de recursos humanos	34

2.3. Referente normativo	36
2.3.1. Normativas Nacionales	36
2.3.2. Normativas internacionales	40
2.4. Referente estratégico	41
2.4.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible	41
2.4.2. Plan Nacional de Desarrollo	42
2.4.3. Agendas y planes sectoriales	43
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>46</b>
Metodología de la investigación	46
3.1. Enfoque de la investigación	46
3.2. Tipo y nivel de la investigación	46
3.3. Método de investigación	46
3.4. Universo, Muestra y Muestreo	47
3.5. Formas de recolección de la información	47
3.6. Formas de análisis de la información	48
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>51</b>
Resultados de la Investigación	51
4.1. Del objetivo general: Identificar los modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022.	51
4.2. De los objetivos específicos	62
4.2.1. Describir cuales son las necesidades de intervención que requieren de la atención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.	62
4.2.2. Segundo objetivo específico: Determinar cuál es la metodología de trabajo social en la intervención de las necesidades de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico.	71
4.2.3. Tercer objetivo específico: Relación entre las necesidades y problemáticas de recursos humanos y los modelos de intervención de trabajo social	74

CAPÍTULO V	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
Bibliografía	78
ANEXOS	82

## RESUMEN

El trabajo social con organizaciones necesita conocer los modelos y metodologías que se deben utilizar cuando se realiza la intervención del profesional en las necesidades y problemáticas que presenta el recurso humano en el desempeño de sus actividades laborales, es así que la presente investigación se plantea como objetivo general “Identificar los modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022”, para lo cual se utilizará diversas técnicas de investigación como la cualitativa, de acuerdo al tipo la investigación será aplicada, por el nivel es exploratoria, utilizando el método de investigación hermenéutico; del trabajo efectuado se determinan modelos de intervención como el psicodinámico, intervención en crisis, centrado en la tarea, gestión de casos, y el sistémico; los que pueden ser aplicados de acuerdo a la metodología de intervención social individual, grupal o comunitaria. Cada uno de los modelos y las metodologías a utilizar dependerán del trabajador social y sobre las necesidades y problemáticas que se determinen; cada una de ellas tiene diferente proceso de aplicación y permite obtener diversos resultados.

**Palabras clave:** Modelo, metodología, intervención social, trabajo social, organización.

## **ABSTRACT**

Social work with organizations needs to know the models and methodologies that should be used when the intervention of the professional is carried out in the needs and problems that human resources present in the performance of their work activities, so this research is proposed as an objective general "Identify the intervention models of social work that respond to the demands of human resources in an Amazonian Municipal GAD, in the year 2022", for which various research techniques will be used, such as qualitative, according to the type of research it will be applied, at the level it is exploratory, using the hermeneutic research method; From the work carried out, intervention models such as psychodynamic, crisis intervention, task-centered, case management, and systemic are determined; those that can be applied according to the methodology of individual, group or community social intervention. Each of the models and methodologies to be used will depend on the social worker and on the needs and problems that are determined; each of them has a different application process and allows different results to be obtained.

**Keywords:** Model, methodology, social intervention, social work, organization

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación lleva por título: “Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022”, se originó en razón de identificar qué modelo y metodología de intervención se debería aplicar para atender las necesidades que presenta el recurso humano en un GAD Municipal Amazónico.

La problemática que aborda es la dificultad que presenta el trabajador social cuando necesita intervenir en problemáticas que se presentan en el funcionamiento del recurso humano, al no contar con los lineamientos del modelo de intervención adecuado y de la metodología que debe seguir con la finalidad de apoyar a superar las diversas demandas que se presentan en el desempeño laboral.

La importancia del trabajo efectuado se radica en que brindará información basada en datos bibliográficos sobre qué modelo y metodología de intervención social, es la adecuada al momento de efectuar las intervenciones de parte del trabajador social y de esta forma lograr una mejor asistencia a las demandas que presenta el recurso humano de un GAD Municipal Amazónico.

En tal razón se plantean como primer objetivo describir cuales son las necesidades de intervención que requiere la atención de trabajo social, para lo cual se aborda la temática basada en el fundamento teórico y los resultados de la entrevista efectuada al personal que labora en el departamento de recursos humanos de un GAD Municipal Amazónico; en el segundo objetivo se busca determinar la metodología de trabajo social en la intervención de las necesidades de recursos humanos, lo que se efectúa a través del apoyo teórico y la entrevista del trabajador social investigado y el tercer objetivo busca comprender la relación entre las necesidades y problemáticas de recursos humanos y los modelos de intervención del trabajador social, de lo que se determina que los modelos de intervención y la metodología depende de la magnitud y de quienes intervienen en las necesidades del recurso humano.

Es por ello que se realiza el trabajo basado en cuatro capítulos en el primer capítulo se efectúa el análisis de la problemática, para lo cual se identifica los antecedentes, se realiza la definición del problema, las preguntas de investigación, los objetivos: general y específicos, así como la justificación.

En el segundo capítulo se trata los marcos referenciales apoyados en el fundamento teórico de otros autores los que han sido referenciados a través de normas APA, para lo cual se realizó el referente teórico, conceptual, normativo y estratégico en relación con el tema de los modelos de intervención del trabajador social en las necesidades de los recursos humanos de un GAD Municipal Amazónico.

En el tercer capítulo se desarrolló la metodología de la investigación, para lo cual se trabajó en el enfoque de la investigación que fue el cualitativo, de acuerdo por el tipo se realizó una investigación aplicada, en razón del nivel fue exploratoria; el método a utilizarse fue el hermenéutico siendo el universo de la población a investigarse los profesionales que laboran en un GAD Municipal Amazónico, los que fueron tomados en su totalidad como la muestra.

En el cuarto capítulo se presentaron los resultados de la investigación llegando a determinarse como modelos de intervención el psicodinámico, intervención en crisis, centrado en la tarea, gestión de casos, modelo sistémico; entre las metodologías de intervención a seguir se encuentran el trabajo social individual, grupal y comunitario.

# CAPÍTULO I

## Planteamiento del Problema

### 1.1. Antecedentes

#### 1.1.1. Antecedentes Contextuales

El trabajo social “utiliza diversos modelos dentro del apoyo e intervención de las situaciones sociales” (Marco & Tomás, 2013), en el campo organizacional es importante identificar la forma en que intervienen los trabajadores sociales, definir cómo actúan ante determinada situación conflictiva que se les presenta y de esta forma establecer modelos que puedan ser aplicados dentro del campo laboral del trabajador social en la gestión del talento humano.

Dentro de una organización los problemas del talento humano se enfocan en diversas situaciones sociales que atraviesan, “pero es importante analizar cuál es la incidencia e intervención del trabajo social, que modelo aplica” (Blacio, 2014), el apoyo que debe brindar no sólo debe ser enfocado en solucionar de forma momentánea las situaciones sociales conflictivas del recurso humano, sino que debe ir enfocado a intervenir en el problema que origina la necesidad del trabajador, por lo tanto, es importante establecer los modelos de intervención de la profesión en recursos humanos.

El trabajo social al interior de los recursos humanos se ha visto delimitado a intervenir dentro de los conflictos empresariales “pero el modelo de intervención se relaciona con las familias y con la sociedad” (Castro, 2018), por lo cual, con la presente estudio se busca abordar la problemática que enfrenta la profesión cuando interviene en aquellos casos donde la situación problemática es de tipo familiar, estableciendo los modelos de intervención de la profesión en el campo organizacional.

Es importante identificar la “acción específica del profesional del trabajo social dentro del área de recurso humano, en razón que desarrolla técnicas de intervención para adaptarse a los cambios sociales” (Alvarado, 2016), el trabajo social debe desarrollarse dentro de un arco metodológico que facilite ir comprendiendo los cambios sociales en los cuales se desempeñan el recurso humano de las organizaciones.

El éxito dentro de la vida laboral depende “en gran medida de la planificación del trabajo a realizarse” (Castro, 2018), en tal razón, es necesario que el trabajo social para efectuar su intervención, dentro del campo organizacional, necesite contar con modelos metodológicos que le faciliten su accionar con el recurso humano.

Las organizaciones empresariales debido a la naturaleza productiva que desarrollan “exponen al recurso humano por diferentes circunstancias en las que se necesita de la intervención profesional del trabajo social” (Mesén, 2011). Debe enfocarse en mejorar la situación que atraviesan los recursos humanos, por lo cual necesita tener una idea clara de cómo lograr apoyar de forma eficaz y eficiente a las personas que así lo necesiten.

“La falta de una metodología de intervención dentro del trabajo social, origina incremento de actividades” (Alvarado, 2016), que no necesariamente respondan de forma rápida al apoyo requerido a quien lo necesite, que quizás no sea oportuno, lo cual se lograría a través de establecer un adecuado camino a seguir definiendo la ruta intervenida y los plazos establecidos en las demandas solicitadas.

Las empresas ya sean públicas o privadas cuentan con “su recurso más valioso como es el talento humano” (Pardo & Arteaga, 2016), al que se debe ofrecer las diversas facilidades que posibiliten el desarrollo de sus labores, así como lograr un mejor desempeño en su vida familiar y social, por lo cual la intervención del trabajador social es fundamental al permitir al talento humano poder superar aquellas situaciones adversas y mejorar su rendimiento laboral.

Las instituciones públicas son organizaciones “creadas por el Estado ecuatoriano con el fin de brindar atención a los ciudadanos” (Juárez Rodríguez & Lázaro Fernández, 2012), necesita de una adecuada organización, eficiente administración y que el talento humano este en adecuadas condiciones para satisfacer las necesidades y brindar los servicios que requiere la población.

De acuerdo con el Código del Trabajo (2005) en el Art. 42 numeral 24 establece “la empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un profesional en trabajo social titulado” (Asamblea Nacional (Código del Trabajo), 2005), para atender las necesidades del recurso humano y lograr un adecuado funcionamiento organizacional.

En un GAD Municipal Amazónico se está dando una reestructuración en el área organizacional y funcional, para ello el área de trabajo social debe conocer cuáles son las demandas de recursos humanos y cuáles de sus modelos de intervención brindan respuestas a dichas demandas, de esta manera, podrá establecer de forma clara su proceder en la organización en beneficio de la misma y de sus trabajadores.

### **1.1.2. Antecedentes estadísticos**

El sector empresarial en el Ecuador, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2019) “está comprendido por 882.766 empresas” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019) las que se desempeñan en diferentes sectores, para lo cual necesitan del contingente humano en el desarrollo de sus actividades, siendo parte importante en la actualidad para el cumplimiento de las metas organizacionales, el correcto desempeño de trabajo social en su intervención, de manera que brinde alternativas de solución a las necesidades de los trabajadores.

De acuerdo con información proporcionada por el Banco Central del Ecuador (2021) “el sector empresarial aporta con el 46,5% de los ingresos del presupuesto general del Estado” (Banco Central del Ecuador, 2021), instituciones que para el cumplimiento de los aportes necesitan efectuar sus actividades de forma óptima con su recurso humano, necesitando la atención permanente en las demandas que estos trabajadores tengan para optimizar su desempeño.

En la zona de planificación 7 del Ecuador, según la SEMPLADES, comprendida por las provincias de Loja, El Oro y Zamora Chinchipe, de acuerdo a la Encuesta Nacional de empleo, desempleo y subempleo, realizado por el INEC (2021) se determina que existe un “72,6% de población que se encuentra en edad de trabajar, de ellos el 61,8% son económicamente activos; de este porcentaje el 92,7% forman parte de la población con empleo” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2021); quienes se desempeñan en entidades públicas y privadas, los que se constituyen en el potencial de recursos humanos con la que cuenta esta zona. Frente a sus requerimientos surge la inquietud de conocer cuáles son los modelos de intervención que el trabajo social utiliza para satisfacer sus demandas en las empresas.

En la zona de planificación 7 se determina de acuerdo al INEC que existe un “71,4% de población que se encuentra con empleo; y el 2,8% está desempleada” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2021); indicador que determina que en esta región el porcentaje de población con empleo se encuentra alto existiendo una gran cantidad de personas en las diferentes empresas públicas y privadas.

De acuerdo a información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el año 2010 en la provincia amazónica existe un “51,9% de población de sexo masculino y el 48,1% son de sexo femenino” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012), se determina que la provincia en análisis se encuentra compuesta con una mayor cantidad de población masculina, pero que su composición laboral está compuesta por personas de ambos sexos.

En cuanto a la población laboral, de sexo femenino, en la provincia amazónica se determina que el “74,13% se encuentran en edad de trabajar, de estos sólo el 34,06% componen la población económicamente activa y el 65,94% son población económicamente inactiva” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012), se determina una falta de motivación dentro del género femenino, para el desempeño de actividades laborales, lo cual no aporta en mayor medida a la situación económica de la provincia.

Con respecto a la población laboral de sexo masculino en la provincia amazónica se determina “que el 75,25% de su población se encuentra en edad de trabajar, de estos el 69,86% son considerados como población económicamente activa y el 30,14% como población económicamente inactiva” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012), se observa que la producción en la provincia está a cargo del sexo masculino, los que se desempeñan en diferentes cargos ocupaciones tanto en el sector público como en el privado, para lo cual necesitan de diversas facilidades que la normativa legal le brinda entre ellos el de la asistencia social.

Es importante analizar la constitución del tipo de trabajo que desempeña la población de la provincia amazónica “siendo el 18,8% empleados del Estado; el 41,3% son empleados por cuenta propia en sus inversiones o negocios; el 11,7% son empleados privados; el 16,4% jornaleros o peones” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012), se observa que la mayor población está dedicada a trabajar por su propia cuenta, pero tanto

el sector público como el privado representan un considerable porcentaje dentro del aparato productivo de la provincia.

Con respecto a la producción privada en la provincia amazónica, de acuerdo al Censo (2018) realizado por la Superintendencia de Compañías “existen 287 empresas a lo largo de su territorio” (Superintendencia de Compañías, 2017) cada una de estas empresas se encuentra en etapa productiva en diversas ramas que generan recursos y dan oportunidades laborales a diversos profesionales, constituyéndose en el recurso más valioso que poseen y al que deben cubrir en sus diversas necesidades.

En el análisis del cantón Zamora se determina que “existen 84 empresas productivas registradas para su desempeño” (Superintendencia de Compañías, 2017), estas trabajan en diversas ramas, que se constituyen en fuentes de ingresos y oportunidades laborales para la población de cantón.

Con respecto al tipo de empresa se determina “que un 48,43% son microempresas; el 31,26% son pequeñas empresas; el 12,63% son medianas empresas y el 7,68% son grandes empresas” (Superintendencia de Compañías, 2017), se determina que predomina las inversiones a menor escala, y que son pocas las empresas de alto porcentaje de inversión y que necesiten de una mayor cantidad de recurso humano dentro de sus instalaciones para la realización de su trabajo.

La presente investigación se realiza con la población de una institución pública del ámbito local, por ello al revisar la disposición normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD), el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en el Art. 54 establece las siguientes funciones entre las más principales:

- Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia, y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
- Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad; (Asamblea Nacional del Ecuador (COOTAD), 2015)

Estas funciones, efectuadas en beneficio de la población, son ejecutadas por trabajadores que, de acuerdo con el trabajo a realizar, necesitan estar en óptimas condiciones como recurso humano al servicio público en beneficio de la ciudadanía.

El GAD Municipal donde se desarrollará el presente estudio al año 2022, cuenta con “446 trabajadores entre empleados administrativos y trabajadores”, pero en la actualidad cuenta con un solo trabajador social, el cual atiende las necesidades existentes de todos ellos. Satisfacer esta demanda requiere de una adecuada planificación y preparación metodológica, por lo cual se hace necesario establecer los lineamientos de intervención profesional en la institución.

De esta población se determina que “185 personas trabajan bajo la modalidad de contrato y 261 tienen un contrato permanente” cada uno de ellos desempeña una función específica dentro de un entorno en el cual se presentan diversas circunstancias que debe afrontar para cumplir con sus actividades y brindar la atención que necesita, por lo cual el trabajador social debe intervenir de forma permanente en el apoyo a lograr un adecuado bienestar del trabajador de estas instituciones.

### **1.1.3. Antecedentes investigativos**

Entre los antecedentes investigativos se encuentra el trabajo efectuado por Soria Ulloa (2018) quien desarrollo su tesis titulada “Trabajo Social y gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato” trabajo que se guio por el objetivo de identificar la intervención de Trabajo Social en los procesos relacionadas con la Gestión de Talento Humano.

La metodología utilizada fue desde el enfoque de la investigación cuantitativo, al analizarse la información extraída de las encuestas realizadas a otros profesionales de trabajo social que se desempeñan en los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Tungurahua, Ecuador. Se efectuó una investigación documental-bibliográfica, tuvo como partida la documentación que se empleó para la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios. Se realizó una investigación de campo consistente en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables, es decir, estudia fenómenos sociales en su ambiente natural en el cual se desenvuelve y manifiesta el hecho. Entre las técnicas que se implementaron se encuentra, la observación de primera mano y las entrevistas, así como también los cuestionarios y los diarios de campo.

Entre las teorías utilizadas se determina que “se utiliza el desarrollo humano producto de la satisfacción armónica e integral de las necesidades, tal vez la salud, tanto de una perspectiva fisiológica como desde una psíquica.” Lográndose entre los resultados de mayor importancia que el departamento de talento humano, trabaja en forma conjunta con el de trabajo social para el diseño e implementación de programas laborales y de esta forma tener los lineamientos de intervención.

Otro de los trabajos investigativos que sirve de antecedente es el trabajo efectuado por Samaniego Muñoz (2014), quien desarrolló el tema de tesis “La intervención del Trabajador Social en el fortalecimiento de las condiciones laborales del talento humano de la Federación Deportiva de Loja en el marco constitucional de derechos y justicia que propicie el buen vivir, período enero - abril 2014”, por lo cual se trabajó en el objetivo que buscó: Identificar la problemática laboral que afectan al Talento Humano de Federación Deportiva de Loja.

Se empleó inicialmente el método histórico, recopilando la información bibliográfica acerca de las condiciones laborales a nivel nacional y local, de igual manera se aplicó el método científico a través de la investigación de campo para lo cual aplicó las técnicas de las encuestas y entrevistas combinando el método analítico para procesar las respuestas proporcionadas y de esta manera conseguir cumplir con los objetivos. Así mismo el método deductivo e inductivo. Entre los instrumentos de recolección de datos que se han utilizado se encuentran las encuestas y entrevistas.

De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que los encuestados conocen el rol del trabajador social en el campo laboral, es decir tienen definido la forma y metodología de trabajo. Entre las teorías utilizadas se determina que la administración de talento humano es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura a través del esfuerzo humano coordinado. El cual el ser humano es protagonista en las organizaciones y de mucho interés para estas ya que de su alto nivel de productividad y eficacia depende la prosperidad de la empresa.

Siguiendo con el análisis de los trabajos investigativos previos se determina el tema de tesis efectuado por Pineda (2017) denominado “Intervención del trabajador social en la implementación de políticas laborales que permitan a la población participar en emprendimientos microempresariales”. La investigación se fundamenta en la

intervención del profesional en Trabajo Social como el agente capaz de guiar a la persona, familia, grupo o comunidad para la obtención de medios que permitan la subsistencia, es aquí donde el Trabajo Social mediante sus múltiples estrategias de intervención permitirá empoderar a la población para que haga frente a esta situación siendo capaces ellos mismo de lograr a través de su participación activa, a enfocarse y direccionar sus ideas hacia el emprendimiento productivo.

El trabajo se desarrolló bajo el objetivo de Determinar el rol del trabajador social mediante la aplicación de políticas laborales para fomentar en la población la participación en emprendimientos microempresariales, para lo cual se apoya en el enfoque metodológico cualitativo, el mismo que permitió a través del enfoque racional – deductivo, realizar el análisis y estudio de artículos científicos como de materiales de apoyo utilizados en la formación profesional lo que permite interpretar las características del tema a estudiar cómo la investigación para un conocimiento más profundo del objeto de estudio. Utilizando como instrumento de recolección de datos la información secundaria de trabajos efectuados de forma previa.

Entre los principales resultados se determina que gran parte de la población desconoce sobre el emprendimiento, viviendo muchas veces a expensas de lo que le puedan ofrecer siendo importante que dentro del rol del profesional en Trabajo Social se fortalezca el de fomentar en la sociedad alternativas de solución donde la población sea la que a través de sus potencialidades salgan adelante, siendo el/la Trabajador/a Social quien se encargue de realizar la promoción, educación, acompañamiento y seguimiento del emprendedor o grupo de emprendedores que se decidan a participar en esta acción productiva.

Otro de los trabajos que sirve de antecedente es el realizado por Basantes Cuesta (2017) quien desarrolló el tema “Modelo de gestión de trabajo social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.”, empresa que se preocupa por el crecimiento profesional de sus empleados, por lo que la configuración del personal y sus logros salariales van de la mano. Para valorar la pertinencia del trabajo social en el modelo de gestión de Marriott S.A., se procedió aplicar una encuesta psicosocial a 40 empleados, cuyos resultados establecieron que tanto mujeres como hombres son en su mayoría cabezas de familia, más de la mitad tienen un nivel de estudios completo sea la secundaria o la universidad.

El trabajo se orientó por el objetivo de identificar el modelo de gestión de recursos humanos que debe ser aplicado en el departamento de recursos humanos de la empresa Marriott S.A. En tal razón, se aplicó el diagnóstico FODA para determinar la situación actual de la empresa, así como también se utilizó el mapeo teórico, conceptual y normativo. Se utilizaron diferentes técnicas como la observación, las entrevistas y la aplicación de un test.

Entre los principales resultados se determina que Marriott S.A. tiene autonomía y reconocimiento en la gestión de trabajo social, por lo cual el rol es fundamental en la intervención en los inconvenientes del personal que labora en esta empresa. Se baso en la teoría utilizada de la normativa del Código del Trabajo del Art. 42 que por cada 100 trabajadores se debe contar con un trabajador social.

Otro de los antecedentes de la investigación se encuentra el trabajo efectuado por Jiménez Romero (2017) quien desarrollo el tema “Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de Trabajo Social” La investigación tiene una mirada desde las teorías administrativas, tales como Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, Teoría de los dos factores Motivación – Higiene de Frederick Herzberg y la teoría de las necesidades de Manfred Max-Neef; con finalidad de relacionar el campo administrativo, y conocer las necesidades que tiene una organización en el subsistema de recursos humanos.

Esta investigación intenta producir el conocimiento teórico y práctico relacionado con la gestión del talento humano y métodos de intervención que aporte al desarrollo de programas de bienestar con enfoque un enfoque holístico e integral.

Para este trabajo de titulación, se triangula con las teorías mencionadas, la opinión de la autora, la información obtenida de las entrevistas a profundidad y del grupo focal, en donde se conoce las percepciones que tienen los participantes, del quehacer actual del profesional de Trabajo social, el conocimiento adquirido sobre de la gestión del talento humano, con el fin de identificar la importancia de dichos profesionales en el ámbito empresarial.

Otro de los antecedentes investigativos es el trabajo efectuado por Vizcarret Juan Jesús (2014), quien desarrolló el tema Modelos y métodos de intervención en trabajo social, se

orientó bajo el objetivo que buscó Identificar y fundamentar bibliográficamente los diversos modelos de intervención del trabajo social moderno; haciendo uso de la metodología que se ha utilizado en el presente caso es la bibliográfica a través del análisis de casos puntuales en las explicaciones realizadas de cada uno de los modelos de intervención del trabajo social.

En el ámbito laboral se determina que el trabajo social es una actividad compleja en todas sus facetas y ámbitos de intervención. Es de importancia rescatar el conocimiento teórico y metodológico para el trabajo social. Son diversos los textos que recientemente señalan y destacan la relevancia que han tenido y tienen para el trabajo social las diversas teorías e ideas que han ido influyendo en la praxis profesional, porque proporcionan una orientación, una guía, frente a la desorientación y caos que representa las nuevas problemáticas a las que tiene que hacer frente.

El conocimiento de la teoría y metodología del trabajo social es trascendental en la formación de los profesionales del trabajo social, ya que su conocimiento, su análisis y reflexión pueden permitirles un mayor nivel de análisis y juicio crítico. Condiciones estas que las hagan capaces primero de entender y luego de desarrollar nuevas teorías con las que puedan conocer las nuevas necesidades y problemáticas de una sociedad en continuo cambio y complejidad.

Entre la teoría utilizada se basa en que un modelo es formulado en lenguaje corriente, definiendo el fenómeno al que se dirigen los principios de acción. Brinda algunas justificaciones de orden general sobre las razones por las que se utilizan esos principios. Especifica los fines a que sirven esos principios de acción y los métodos y técnicas que ellos emplean. El modelo precisa también las condiciones del medio en el cual se pueden hacer el uso más concreto de esos principios.

Entre los principales resultados se encuentra que el trabajador social entre los principales modelos para intervenir cuenta con el modelo: psicodinámico, de intervención en crisis, centrado en la tarea, conductual-cognitivo, humanista y existencial, crítico/radical, de gestión de casos, sistémico.

Otro de los antecedentes de investigación es el trabajo efectuado por Martín Castro, Chávez Carapia, Arellano Sierra (2018), quienes desarrollaron la investigación titulada

Modelos de intervención en trabajo social. Una propuesta metodológica para su construcción. En la investigación se determina que cuando se habla de modelos, hay que resaltar que su diseño y elaboración se gestan a partir de la necesidad de representar fenómenos, de comprender desde un punto racional como se presenta nuestro mundo, es decir, es el producto de un trabajo científico, del saber humano, encaminado al desarrollo de la ciencia, la tecnología, a través de procesos que permiten generar conocimientos y técnicas para abordar la realidad y sus problemáticas. En esta dinámica, la disciplina de trabajo social construye modelos de intervención social basados en el conocimiento científico, descifrando las diversas dificultades sociales que acontecen y profundizando en las diversas causas que las originan, para diseñar propuestas y estrategias que transformen tanto los entornos como las circunstancias de la realidad.

La metodología en la cual se realizó el trabajo está basada en la utilización de ideas, esquemas, problemas sociales, marcos teóricos y metodologías de intervención, se presenta desde el análisis conceptual, hasta el diseño y construcción de modelos de intervención social. Entre los principales resultados se determina que los modelos surgen y se desarrollan, como parte de un proceso de investigación, donde la teoría y la metodología, son el eje esencial para conocer y actuar sobre el problema, y son a su vez, fuente del conocimiento y el origen de la ciencia, donde el investigador tiene la posibilidad de descubrir las distintas relaciones de las variables que conforman un hecho o fenómeno, además de ir ascendiendo en el paso de lo abstracto a lo concreto, constituyéndose de esta forma el paso a la realidad.

Un siguiente trabajo que ha servido de base para la presente investigación es el desarrollado por Raya Diez (2005), quien desarrolló el tema Modelos de intervención en trabajo social comunitario; en el que se identificó que el Trabajo Social Comunitario se ha desarrollado contando con las experiencias adquiridas desde diferentes prácticas de intervención, como son Desarrollo Comunitario; Organización de la comunidad; Planificación comunitaria y acción sociales. Frecuentemente se encuentran en los textos referencias a ellos utilizándolas como sinónimos, puesto que su denominador común consiste en ser procesos que se realizan para “la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de ésta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas”. Aunque cada práctica de intervención responde a unas coordenadas históricas y espaciotemporales propias.

Entre las teorías que se han utilizado se encuentra que el desarrollo comunitario es tanto un proceso educativo como de organización social. Esta idea queda reflejada en el informe titulado “Desarrollo de la comunidad y servicios conexos”, elaborado por un grupo de expertos de Naciones Unidas (1956) en el cual señalaban que "La expresión desarrollo de la comunidad se ha incorporado al uso internacional para designar aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las condiciones económicas, social y culturales de las comunidades, integrar éstas a la vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional.

Cómo antecedente de investigación también se tiene el trabajo efectuado por Ávila Cedillo (2020) quien desarrolló el tema Modelos de intervención en trabajo social en el ámbito de la salud pública: una propuesta desde la modernidad institucional: en el cual se determina que entre los principales modelos de intervención social se encuentran los siguientes: Modelo psicosocial; Modelo de intervención en crisis; Modelo clínico normativo; Modelo sistémico; Modelo de gestión de casos; Modelo narrativo; Modelo de asesoramiento del duelo; Modelo de la labor del consejo o Counselling; Modelo de ayuda mutua; Modelo basado en las redes y en los sistemas de apoyo; Modelo fundado en los problemas y los grupos de población; Modelo de potenciación.

Se determina que en el ámbito de la salud pública es de suma importancia generar modelos de intervención propios de la disciplina para el trabajo integral con su población, que sufre problemas de diabetes, hipertensión, psiquiátricos, etc. Esto permitiría que la práctica sea más significativa e integral y se pueda sistematizar la experiencia posterior a la intervención, otro factor importante a analizar son las características del trabajador social en el campo de la salud pública.

Otro de los antecedentes que sirve de base en la presente investigación lo constituye el trabajo efectuado por Rojas Armando (2016), quien desarrolló el tema metodología de trabajo social con el recurso humano, trabajo que se orientó en analizar diferentes modelos relacionados con las actividades efectuadas por el trabajador social cuando realiza las intervenciones con el recurso humano de las empresas, teniendo que analizar diversos métodos que se aplican de parte del trabajador social y que permiten apoyar el funcionamiento organizacional.

En la investigación analizada se aplican métodos de intervención para el trabajador social, los que tienen aplicación de acuerdo a los problemas que presentan dentro de la organización, metodologías que se registran y que han brindado un mejor funcionamiento de la organización al contar con los lineamientos necesarios para el trabajo, lo cual optimiza el trabajo efectuado por el trabajador social.

Por último, otro de los trabajos que sirvió de antecedente es el efectuado por Torres Alonso y Cabrera Acosta (2015) quienes investigaron acerca de los modelos de intervención en trabajo social, por lo cual se basan en la teoría que la evolución de las formas de intervención social ha provocado un progresivo acercamiento entre sus distintos ámbitos, que pretenden el desarrollo comunitario a través de la transformación y la participación de individuos, grupos y comunidades.

Desde su surgimiento, la intervención en el Trabajo Social Comunitario se ha ido desarrollando y con ello han ido apareciendo un conjunto de modelos para afrontar los problemas sociales, tanto en su dimensión individual-familiar como colectiva. Y aunque han ido variando las teorías de referencia y han surgido nuevas estrategias de intervención, todos persiguen como fin, el mejoramiento del ser humano como miembro de la sociedad.

Entre los principales modelos que se determinan para el trabajo social se encuentran los siguientes:

- El modelo psicodinámico, basado en la psicología de Otto Rank
- El modelo de intervención en crisis se inspiró también en los aportes de Otto Rank, que proponía terapias "a corto plazo"
- El modelo centrado en la tarea, de William Reid y Laura Epstein. El modelo trata de resolver los problemas planteados por los clientes y en consecuencia lo primero que se plantea es cómo explicar la aparición de los problemas, en qué consisten y cómo hay que tratarlos
- El modelo de socialización surgido en los Estados Unidos, a finales de los años 60, trataba de "socializar", de integrar en la sociedad a los pobres que mantenían un estilo de vida inadaptado

- El modelo socio-conductista, surge de la teoría del comportamiento o "conductismo" (aprendizaje, condicionamiento).
- El modelo sistémico, surge a partir de la Teoría General de los Sistemas. Para este modelo toda situación tiene una causa circular, pudiendo ser punto de partida o de llegada.
- El modelo de redes que se apoya en la Teoría de Sistemas y en la Teoría Ecológica del desarrollo humano
- Modelo de intervención con un grupo pequeño. Modelo de objetivos. “Metas Sociales”. Este modelo asume que el participar en el grupo ayuda a las personas a alcanzar fuera del mismo

## **1.2. Definición del problema de investigación**

Del análisis efectuado se determina que el recurso humano dentro del desempeño de las organizaciones, tiene diversos problemas en los cuales el trabajador debe intervenir, pero es necesario identificar cuáles son las funciones, actividades que efectúa el trabajador social, para buscar resolver los inconvenientes del trabajador social; se hace necesario definir con claridad cuáles son los métodos de intervención que tiene a disposición el trabajador social y cómo los puede emplear en el trabajo que realice con el recurso humano de la institución.

## **1.3. Preguntas de investigación**

Pregunta General:

¿Cuáles son los modelos de intervención del trabajo social que dan respuesta a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022?

Preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las necesidades y problemáticas de recursos humanos que requieren atención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico?
- ¿Cuáles son los modelos de trabajo social que se desarrollan en los planes, programas y proyectos de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico?

- ¿Cuál es la relación entre las necesidades y problemáticas de recursos humanos y los modelos de intervención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico?

#### **1.4. Objetivo general**

- Identificar los modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022.

##### **1.4.1. Objetivos específicos**

- Describir cuales son las necesidades de intervención que requieren de la atención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.
- Determinar cuál es la metodología de trabajo social en la intervención de las necesidades de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico.
- Comprender la relación entre las necesidades y problemáticas de recursos humanos y los modelos de intervención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.

#### **1.5. Justificación**

El presente trabajo se justifica en razón que el recurso humano de las organizaciones debe gozar de adecuadas condiciones en las cuales se pueda desempeñar “se debe brindar asistencia y orientación al recurso humano para lograr obtener un mejor desempeño, apoyando en los conflictos y siendo asesores para obtener el éxito” (Blacio, 2014), por lo cual es necesario que dentro de las organizaciones exista un adecuado funcionamiento de parte del área de trabajo social, que le facilite poder realizar intervenciones que apoyen en situaciones críticas al recurso humano.

A nivel laboral el trabajador social “necesita contar con los lineamientos que faciliten su intervención en las problemáticas suscitadas en el desarrollo de su trabajo” (Herrera, 2014), por lo que la investigación tiene importancia al constituirse en información bibliográfica en la cual se describa las diversas metodologías que pueden ser aplicadas en la intervención del trabajo social en las dificultades que presenta los recursos humanos de las organizaciones laborales.

Otro de los aspectos que justifican el trabajo de investigación es el beneficio que se brindará a nivel institucional, al facilitar material que pueda ser utilizado por los trabajadores sociales en la búsqueda de atender las necesidades del recurso humano de las organizaciones “quienes deben tener establecida la metodología a implementar en las intervenciones que realicen y de esta forma lograr apoyar al recurso humano en sus necesidades” (Herrera, 2014) al establecer los modelos de intervención se brindará información a las organizaciones de cómo brindar asistencia a su personal y de esta forma lograr tener un adecuado estado laboral y social que les permita tener el rendimiento planificado.

A nivel académico es de vital importancia el poder establecer los modelos que existen para intervenir en la demanda que presenta el recurso humano de las organizaciones, y de esta forma tomar cómo sustento bibliográfico y de apoyo investigativo en temas en los cuales se trate sobre los diversos modelos que se establezcan y que sean de dominio común de parte de los trabajadores sociales cuando hagan la intervención con el recurso humano.

## **CAPÍTULO II**

### **Marcos referenciales**

#### **2.1. Referente teórico**

##### **2.1.1. Intervención social**

Cuando se analiza la intervención social, esta se desarrolla dentro del ámbito de mejorar la productividad, la gestión social debe intervenir de tal forma que permita a los funcionarios desempeñar de una mejor manera sus labores, en virtud que el trabajo está teniendo dificultades y no existe la productividad esperada.

La intervención social ha sido definida como “una acción programada sobre un colectivo o grupo con el fin de provocar un cambio social para mejorar su situación” (Carballeda, 2004), el primer aspecto que se rescata de esta conceptualización es que es la de programada, lo que implica que antes de efectuar el acto este es analizado y se determina la pertinencia de aplicación, así también las acciones que se realizan van dirigida a un conglomerado o grupo social que necesita de apoyo para lograr superar ciertas situaciones conflictivas.

Así mismo se establece que la intervención social “es la acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma” (Carballeda, 2004), se establece que es importante identificar que la intervención en lo social va orientada a la resolución de problemas sociales que se encuentren afectando a un colectivo, lo que no les permite un mejor desarrollo.

La intervención social es una de las herramientas que deben saber aprovechar tanto el trabajador social que realiza la gerencia social para lograr el mejor desempeño de los funcionarios de una organización y apoyarla a la consolidación dentro del mercado de influencia que tengan.

La intervención ha sido analizada como “la actividad efectuada por un tercero que media entre dos elementos” (Carballeda, 2004), dentro de las organizaciones el funcionamiento del recurso humano depende de varios factores, por lo que es importante identificar el

entorno que lo rodea y cómo le afecta en su rendimiento productivo, por lo cual el trabajador social deberá intervenir para lograr apoyar a mejorar la situación conflictiva que atraviese el recurso humano.

La importancia de la intervención social se determina en que es la “acción organizada y planificada de un colectivo o grupos de personas ante los problemas que se presentan en la sociedad a partir de la dinámica de la interacción que se da entre las personas” (Carballeda, 2004). Las organizaciones no se mantienen estáticas tienen un constante dinamismo dentro de su accionar, se afecta en su rendimiento el accionar tanto interno como externo, lo que produce diversos efectos en el recurso humano que deben saber ser manejados por la organización interna y del departamento respectivo; de tal forma que mantengan adecuadas condiciones laborales y de vida.

De acuerdo con Carballeda (2004) “la intervención social implica entender las dimensiones capital – trabajo, y que se requiere incorporar otras dimensiones como las culturales, políticas, históricas, de género, lo que acerca a una mejor estabilidad de los sujetos” (Carballeda, 2004), la intervención social en las organizaciones no se relaciona dentro del rendimiento y productividad del recurso humano sino que se debe analizar otros elementos que afectan a la vida de las personas, los mismos que al ser alterados pueden llegar a producir diversas situaciones conflictivas que llegan a ser de incidencia directa con el rendimiento del recurso humano.

Pero es importante comprender cuales son los requerimientos que tiene la intervención social dentro del funcionamiento de las organizaciones, de lo cual se ha determinado que “necesita de rigurosidad teórica y metodológica, al igual que una conexión con la realidad social en la que se desarrolla el quehacer profesional” (Carballeda, 2004), de ahí la importancia de identificar la metodología de abordar en los problemas que demanda el recurso humano de una organización, en razón que debe ser un trabajo coordinado, planificado, estructurado y de seguimiento, que al final de su aplicación tenga como resultado una superación de aspectos negativos dentro del funcionamiento de los sujetos intervenidos.

La intervención social se la entienden como un campo de acción del trabajador social, el que deberá manejar “distintas disciplinas y profesionales” (Alvarado, 2016), para de esta forma lograr una mejor comunicación entre los integrantes del recurso humano de una

organización, en la búsqueda del cumplimiento de las metas planteadas, pero con el respecto de mantener adecuadas condiciones laborales y de entorno de vida de las personas que se ven afectadas por el rendimiento de las organizaciones.

Del análisis efectuado se determina que la intervención social en las organizaciones implica que el trabajador social deberá tener una metodología de trabajo rígida la cual no sólo se enfoque a mejorar la relación capital – trabajo, sino que debe analizar dimensiones que afectan al recurso humano y que son necesarias contemplarlas al momento de evaluar la productividad y que deben ser superadas en caso de existir situaciones conflictivas que se encuentren afectando.

## **2.2. Referente conceptual**

### **2.2.1. Recursos humanos**

Al analizar los recursos humanos se la identifica como una de las “áreas que forman parte de las organizaciones que se encuentra en permanente cambio” (Kotter & Heskett, 2012). Han variado el nombre que se brinda a la forma en cómo se da la mejor administración del recurso humano en razón de los diversos cambios que se producen todos ellos confluyen en que es la forma de lograr la mejor gestión del recurso humano de una organización.

Cuando se referencia a una organización se la identifica como una entidad que se encuentra en permanente cambio “que se desarrolla dentro de una sociedad y conforme avanzan los años se va expandiendo en función de la comunidad” (Carrasco , 2017). Pero para poder mejorar las funciones que desarrolla la organización necesita ir adaptándose a los cambios sociales que se producen, así como en la renovación de recursos tanto humano como tecnológicos, lo que implica que se presenten diversas situaciones en las cuales se debe mejorar el trabajo del recurso humano.

En el mercado competitivo en el que se desenvuelven las organizaciones en la actualidad, se hace necesario que estas tengan una ampliación en la forma de brindar sus productos o servicios, y de contar con recurso humano, al cual se le debe brindar las diversas facilidades que le permitan a la organización tener un mejor desempeño dentro de su mercado, así como satisfacer las necesidades de su recurso humano a través de una

adecuada intervención profesional, que apoye a lograr una mejor estabilidad social como laboral de parte de los funcionarios de las organizaciones.

El recurso humano en una organización se constituye en el bien máspreciado que poseen en la actualidad, en razón que son la fuente que les genera las utilidades a través de su desempeño, así como también el recurso humano es la fuente de producción y de satisfacción para los usuarios de las organizaciones, por lo cual la administración de la empresa, les crea las mejores condiciones en las que se puedan desempeñar a través de una correcta infraestructura física y el apoyo profesional que les permita cubrir sus necesidades y problemáticas que se les presentan.

### **2.2.2. Gestión**

Cuando se analiza el tema de gestión implica la forma en la cual se logra manejar un bien y obtener el mayor rendimiento del mismo, es importante identificar a la gestión como la forma en que se puede lograr la adecuada utilización de recursos para optimizar el rendimiento de una organización

Dentro del trabajo social la gestión implica el saber manejar tanto al personal administrativo como el operario, por lo cual la toma de decisiones se la realiza en función de las necesidades que tengan cada uno de los departamentos en los que se realiza el trabajo y de acuerdo a los problemas que por su área se presentan de una forma distinta y en variadas temáticas. (Fitzgerald, 2017)

Se determina que el rol que cumple un gestor social es el de “coordinación para la atención de las problemáticas que se generan dentro del funcionamiento del recurso humano dentro de las organizaciones” (Rodríguez Mansilla, 2011), para lo cual es necesario la investigación sobre los problemas que se generan dentro de las organizaciones y las diversas alternativas que existen para su tratamiento.

La gestión es una de las áreas que ha tenido una constante investigación de parte de los administradores de recursos humanos, debido a que de no efectuarse la atención de los problemas dentro del personal de las organizaciones, estas pueden llegar a estancarse en el mejor de los casos y siendo un tanto más pesimistas “son el fin de la existencia de las organizaciones” (Carrasco , 2017), lo que afectaría tanto a la sociedad en la cual residen

de una forma indirecta como al personal que labora en esta organización de una forma directa.

### **2.2.2.1. Gestión del recurso humano**

La gestión de los recursos humanos, es la “toma de decisiones de parte de los administradores de una organización para lograr un mejor desempeño y funcionamiento del recurso humano” (Villafañe, 2014). Esta forma de saber organizar al personal facilita el desempeño de las funciones, así como soluciona los problemas que se presentan en el desempeño de las funciones, logrando de esta forma que las organizaciones cumplan sus metas a través de contar con un recurso humano debidamente organizado y funcionando de acuerdo a sus capacidades.

Analizando diversas conceptualizaciones que se ha dado a la gestión de recursos humanos se la identifica como un “grupo de decisiones que se toman en función de las necesidades de una organización buscando sacar el mejor desempeño del recurso humano que labora en estas instituciones” (Blanco & Diaz, 2015), la gestión de recursos humanos, se le ve como una actividad realizada por el director de personal en la búsqueda de cumplir las metas establecidas dentro de un período de tiempo.

Cuando se analiza el término de gestión de recursos humanos se identifica que es la forma en la cual la administración de una empresa logra identificar las situaciones conflictivas y establece alternativas de solución que al ser puestas en marcha permiten un mejor desempeño del recurso humano y de esta forma se tiene una mejor producción y se cubre los servicios que ofrece la organización. (Fernández Romero, 2014)

De todo lo mencionado se determina que la gestión de recursos humanos es entendida como aquella función que se desempeña de parte del personal administrativo con la finalidad de identificar las necesidades y problemas del recurso humano y brindar alternativas de solución.

### **2.2.3. Trabajo Social**

El trabajo social es una de las profesiones que se ha venido labrando camino a lo largo de varios años en los cuales a través de “diversos estudios se ha ido fundamentando su trabajo con el bienestar social” (Fuertes, Ros, & Llopis, 2012), en la actualidad su forma

de intervenir en los problemas sociales apoya a superar diversas dificultades de la población en la búsqueda de lograr una mejor convivencia y desarrollo de todos los integrantes de la sociedad.

Es así que se plasma una definición en la cual se identifica al trabajo social como “aquella ciencia que busca rescatar la justicia social, haciendo prevalecer los derechos universales del ser humano, a través del estudio de las ciencias sociales y los distintos sistemas que integran la sociedad” (Ander, 1995), el trabajo social se enmarca dentro del estudio de las ciencias sociales a través de la cual se brinda el apoyo a todos aquellos integrantes de la sociedad que se encuentren ante necesidades ya sea personales o grupales.

Continuando con las definiciones de trabajo social se la entiende como “la actividad desarrollada por un profesional el que interviene dentro de una problemática, haciendo un análisis de la situación que derivó en un problema para establecer alternativas de apoyo para mejorar la situación que atraviesa” (Chaparro & Urra, 2014) el trabajo social no es una improvisación de alternativas que faciliten superar necesidades sino que más bien se constituye en una actividad programada en la cual se identifica el modelo y la metodología a través de la cual se busca apoyar a superar dificultades.

De lo descrito se determina que el trabajo social es una profesión que se aprende dentro del campo de las ciencias sociales en las cuales se analiza situaciones conflictivas que se encuentre atravesando una persona dentro de su sistema sociales, para establecer un cronograma de intervención en la búsqueda de brindar asistencia para que supere los problemas que está atravesando.

### **2.2.3.1. Rol del Trabajador Social**

El trabajador social al efectuar un proceso de intervención dentro de un problema de terceros, para realizar esta actividad debe efectuar diversos roles en su trabajo, para lo cual se inicia realizando una conceptualización de lo que es el rol, entendido como “aquellas funciones que se desempeñan dentro de la realización de una tarea de parte de una persona, la cual se enfoca en su forma de intervenir y son tareas específicas y puntuales” (Londoño Piñeros, 2002). El trabajador social desempeña un rol primordial en el apoyo a las personas que están atravesando por situaciones conflictivas, el rol se basa en buscar el origen de los problemas y establecer diversas alternativas de apoyo a superar

estas situaciones conflictivas y de esta forma lograr un mejor desarrollo de la sociedad y de cada uno de sus integrantes.

El rol del trabajador social se lo plantea en función de las metas que persigue a través del proceso de intervención, el rol busca cumplir en su totalidad la meta, para lo cual es fundamental que se cumpla de acuerdo a lo planificado, el rol es una orientación de la forma de trabajo de parte del profesional de las ciencias sociales y siempre se enfoca en mejorar la situación de terceros.

En el caso de las empresas u organizaciones el rol del trabajador social es “buscar un adecuado ambiente de trabajo, apoyando a superar las necesidades de los trabajadores y de esta forma no se retrase en la producción, y se tenga un personal atendido en sus diversas necesidades para un mejor rendimiento laboral” (Ferreira, 2015) el trabajo social dentro de las empresas cumple con el rol fundamental de satisfacer las necesidades del recurso humano, para lo cual necesita de adecuadas alternativas de intervención para lograr apoyar de mejor forma a las empresas en su producción.

### **2.2.3.2. Funciones del Trabajador Social**

Cómo se ha mencionado los roles se relacionan con las funciones que debe desempeñar el trabajador social, por lo cual se establecen las siguientes funciones:

- Una de las funciones de los trabajadores sociales es la de reunir información sobre las causas de las necesidades ya sea a nivel individual o grupal.
- El trabajador social deberá saber orientar, de brindar datos que ayuden a los intervenidos para lograr un mejor desenvolvimiento dentro de la sociedad o de la organización.
- Otra de las funciones del trabajador social es la de orientación a las personas que tengan situaciones adversas que están atravesando.
- Como función del trabajo social se encuentra la detección de necesidades y de situaciones problemáticas en las que necesiten de un apoyo adicional para lograr superarlas.
- Otra de las funciones del trabajo social es el estudio e investigación de las causas que originan el problema y como está afectando de forma directa e indirecta a los involucrados en la situación conflictiva.

- Es importante como otra de las funciones del trabajador social la valoración que realiza el profesional sobre el nivel de gravedad que se da por el problema que atraviesa una persona.
- El diagnóstico de la situación conflictiva es una de las funciones de importancia dentro del trabajo social, en razón que es el punto de partida a través del cual se establece la situación en la que se encuentra atravesando el problema en análisis.
- Otra de las funciones que se desempeñan en el trabajo social es la prevención de futuros conflictos a nivel personal o grupal, ya sea en la realización de la vida cotidiana de las personas como a nivel de grupo u organización.
- Luego del diagnóstico es importante la planificación de la ejecución de las diversas actividades que se desarrollaran y que permitan superar las situaciones conflictivas y de esta forma apoyar de manera efectiva a superar estos problemas dentro del desarrollo social.
- Una función que es de relevancia dentro del trabajo social es la de supervisar como van progresado el avance de superar las necesidades a nivel individual como organizacional.
- Otra de las funciones es la de promoción de cómo lograr superar situaciones conflictivas para evitar complicaciones posteriores.
- Como función del trabajador social se tiene la de integración de las personas que se encuentren afectadas por necesidades en el desarrollo de diversas actividades que les ayude a superar estos problemas.
- Es importante proceder a efectuar la evaluación de cada una de las medidas que se han impuesto para superar los problemas que se encuentren atravesando, esta evaluación permite ir midiendo el nivel de aceptación que va teniendo las diversas propuestas que se han dado para lograr una superación a los problemas que se han presentado.
- Otra de las funciones del trabajador social es la de actuar en función de mediador el cual conozca sobre los problemas que se presentan y lograr proponer diversas alternativas que les permita superar estas situaciones y de esta forma apoyar a superar estas dificultades.
- Es importante que se efectuó la investigación basada en metodologías aplicadas a las ciencias sociales que faciliten el estudio de los problemas sociales que afectan

a una persona ya sea a nivel de sociedad o dentro de un ambiente laboral (Howe, 1997)

Estas son varias de las funciones del trabajador social, las mismas que no son estáticas, sino que el trabajador social podrá ir desempeñando otras funciones de acuerdo a la organización que exista, siempre y cuando la función se encuentre dentro de las competencias del trabajo social.

### **2.2.3.3. El trabajo social en las relaciones laborales**

El trabajo social es una de las ciencias que se relaciona con otras áreas que efectúa el ser humano, es así que existe intervención directa con las actividades laborales que realizan las personas “a nivel laboral el trabajo social se encarga de velar por un adecuado ambiente de trabajo y las condiciones adecuadas para el desempeño del recurso humano” (Carrasco , 2017). En tal razón es de importancia conocer el desempeño del trabajador social dentro de las organizaciones y de esta forma fomentar el apoyo para el recurso en sus diversas necesidades problemáticas.

Dentro del desarrollo organizacional la actividad del trabajador social “se enmarca en la intervención oportuna en las necesidades del recurso humano para lograr una mejor productividad a nivel empresarial” (Bernard, 2014). El trabajador social deberá trabajar en aspectos que los debe potenciar para lograr una mayor eficiencia de parte del recurso humano aspectos que son:

- Conocer sobre las necesidades y problemáticas que atraviesan los trabajadores y las organizaciones para brindar el apoyo que se necesite dentro de sus competencias;
- Elaborar los planes y programas para mejorar las relaciones sociales entre los integrantes de las organizaciones de tal forma que se cree un adecuado ambiente de trabajo; y,
- Brindar apoyo para la toma de decisiones a nivel administrativo a través de diagnóstico de las necesidades del recurso humano de las organizaciones (Roldán, 2016).

El trabajo social se relaciona de forma directa con el accionar adecuado del recurso humano, por tal motivo se analizan las siguientes ideas principales:

- Colaboración del trabajador social con la toma de decisiones a nivel de dirección general,
- Participación del trabajador social en la creación de un mejor ambiente de trabajo y normas de convivencia entre el recurso humano y el mejor desempeño de la organización, y
- Apoyar al recurso humano de las organizaciones para mejorar la conciencia social que permita un mejor desempeño laboral y cumplimiento de las metas laborales propuestas (Rodríguez, 2015)

El trabajo social en la actualidad se “desarrolla en las organizaciones a través de una coordinación con otros profesionales en el departamento de recursos humanos” (Rodríguez, 2015), los que brinden asistencia e información para el desempeño de cada una de las funciones, actividades como la del médico ocupacional sirven de base para la labor a desarrollar de parte del trabajador social.

Las funciones del trabajador social han ido evolucionando con el paso de los años dentro del trabajo de empresa “en un inicio el trabajador social satisfacía las necesidades legales y apoyaba en lo referente a orientación de cómo lograr los beneficios sociales a los que tiene derecho el recurso humano” (Rodríguez, 2015). Pero este trabajo no cubría las diversas necesidades de los trabajadores, a los que los problemas que tienen originan un bajo rendimiento laboral en sus funciones, por lo cual es importante que el trabajador social, conozca como saber intervenir en las diversas necesidades del recurso humano dentro de las organizaciones.

#### **2.2.4. Definición de Modelo**

Cuando se analiza el término modelo este tiene diversas apreciaciones, con diferentes tipos de significados, uno de ellos lo establece como “una base a través del cual se puede efectuar diversas reproducciones” (Viturro, 2013), un modelo implica una base para la realización de futuras nuevas formas con las características básicas que tiene el modelo que se aplica

El modelo lo entendemos como un paradigma o prototipo de actuación en el que objetivos, contenidos, métodos y procedimientos o estrategias se encuentran relacionados

e interconectados en un todo significativo. El sentido o significado de ese todo constituye el referente último para la justificación y la fundamentación del modelo. (Blacio, 2014)

Según la Real Academia Española modelo se le atribuye como en las obras de ingenio y en las acciones morales, ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar; como esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento. (Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2014)

En las ciencias sociales se utiliza generalmente el término “modelo” entendiéndola como “esquema de referencia”, es decir, “un conjunto de asuntos fundamentales necesarios para delimitar y determinar lo que es más relevante en una ciencia o en una teoría. (Úriz Pemán & Salcedo Megales, 2014)

La idea de que la aprehensión de la realidad no se realiza de manera directa e inmediata por la teoría; para él, no puede pasarse directamente de la percepción y el comportamiento práctico espontáneo a la construcción teórica y la práctica experimental. (Alvarado, 2016) Entre la teoría y la práctica espontánea, entre lo abstracto y lo concreto, hace falta un intermediario, papel que cumple el modelo. Por medio del modelo la teoría se refiere a la realidad. Desde esta perspectiva la teoría describe el modelo.

## **2.2.5. Los Métodos del Trabajo Social**

Las formas de intervención social se van formalizando, en el sentido de ir siendo más sistemáticas. Por una parte, las prácticas se organizan de acuerdo con criterios metódicos y, por otro lado, se utilizan y aplican los conocimientos de varias ciencias humanas, especialmente de la sociología y la psicología, al mismo tiempo que las pautas, criterios y exigencias del método científico se comienzan a aplicar a los métodos de intervención social.

### **2.2.5.1. Método del Caso Social Individual**

Éste fue el método que fue primeramente sistematizado dentro del Trabajo Social. Fue en Inglaterra donde se comienza a utilizar, en la asistencia a los pobres y a los socialmente desposeídos, una serie de procedimientos formalizados. También es llamado “modelo

clínico-normativo” toda vez que este método se creó teniendo en cuenta el modelo clínico-terapéutico de la medicina, (estudio, diagnóstico y tratamiento).

El método del caso opera de la siguiente manera:

Supuesto. Esto es, que la persona puede ser sujeto y objeto de su propio desarrollo, por lo tanto, se espera que tome alguna iniciativa para salir de su situación, en muchos casos esa iniciativa es inducida o motivada. El proceso se inicia cuando una persona solicita ayuda a una institución (generalmente), ya sea que la ayuda sea un servicio o una prestación con la que el demandante cree poder resolver su problema o necesidad.

Entrevista de solicitud. El usuario expone su problema y el Trabajador social toma la información, elabora un expediente, en algunas instituciones existen formularios según sea el caso y en otros se toma el antecedente. Desde esta etapa es importante establecer una comunicación-relación adecuada con el usuario, y esto se traduce en dos aspectos fundamentales, el primero mostrar verdadero interés por la persona y el segundo garantizar el secreto. Se estimula al usuario para analizar su situación y reconocer su problema, pero, sobre todo, para que tome la iniciativa de cara a resolverlo, o a comenzar a hacer algo para resolverlo. Esta entrevista o solicitud que suele durar una hora, no sólo sirve para que la persona exponga su problema, en algunos casos ya se puede comenzar con el tratamiento del caso y orientarlo en la resolución del mismo, si no se soluciona en esta primera entrevista se programa su tratamiento.

Tratamiento. Éste puede ser muy variado, de acuerdo con el problema y las características del usuario. Pueden existir visitas domiciliarias, o bien que la persona siga concurriendo a la oficina de trabajo social. Lo sustancial en esta fase es orientar la búsqueda de los medios disponibles para la solución del problema. Por lo general es el mismo Trabajador social el responsable de todas las actuaciones de cada caso en particular, sólo en circunstancias muy especiales se puede cambiar.

El fin del proceso. Se cierra el caso, ya sea porque está resuelto el problema, porque se ha llegado al límite de un periodo dispuesto por la institución para el tratamiento de determinados problemas, o bien porque se produce un retiro gradual conforme se va resolviendo el problema o satisfaciendo una necesidad.

### **2.2.5.2. Método de Trabajo Social de Grupo**

Este método es definido como un instrumento para inducir cambios deseables, así también se los conceptualiza como “una forma de prestar servicios a individuos, dentro y a través de pequeños grupos”. (Ander, 1995)

Estos servicios se prestan de manera conjunta a otros procesos de ayuda, y además los grupos son funcionales tanto para solucionar problemas como para realizar tareas. El grupo es un medio y un contexto de ayuda, ya sea para los individuos que lo forman, o bien para la consecución de determinados objetivos sociales.

Los principios de este método son los siguientes:

- Reconocimiento y consecuentemente una acción que esté relacionada con la diferencia característica de cada individuo.
  - Reconocimiento y acción de los grupos, es decir la individualización de éstos.
  - Original aceptación de cada individuo con su peculiar fuerza y debilidad.
  - Establecimiento de una relación de ayuda entre el grupo de trabajo y los miembros del grupo.
  - Estímulo y relaciones de ayuda y cooperación entre los miembros del grupo.
  - Modificación apropiada del proceso.
  - Motivación a cada miembro a participar de acuerdo al grado de su capacidad, para hacerla así más eficaz.
  - Capacitación de los miembros para que se impliquen en el proceso de solución de los problemas.
  - Ofrecimiento de oportunidades para experiencias nuevas y diferenciadas en relaciones y habilidades.
  - Evaluación periódica del progreso individual y del grupo.
  - El uso cordial, humano y disciplinado de sí mismo por parte del grupo de trabajo.
- (Fernández Barrera, 1997)

### **2.2.5.3. El Trabajo Social Comunitario**

Es el resultado de la unión de dos desarrollos metodológicos separados que, pretendieron ser respuesta a problemáticas diferentes, el primero de ellos es el de Organización de la Comunidad y el segundo el de Desarrollo de la Comunidad.

Organización de la comunidad. “La organización de la comunidad es el proceso de tratar con individuos o grupos que estén interesados o puedan interesarse en los servicios u objetivos del bienestar social, con el propósito de aumentar el volumen de tales servicios, mejorar su calidad y distribución, a debutar en las gestiones para alcanzar tales objetivos.” (Palma García & Hombrados Mendieta, 2013)

Las características principales de este método son:

Que la Organización de la Comunidad se refiere tanto a un proceso como a un campo de actuación; el proceso de organización de una comunidad o de una parte de ella, es realizado tanto en la esfera del mundo social como fuera de ella; el proceso de organización de la comunidad puede darse a nivel local, provincial y nacional, y también entre estos niveles.

Los objetivos específicos del método de organización de la comunidad

- Otorgar a la comunidad, a sectores específicos de la misma, la oportunidad de utilizar sus recursos para solucionar o prevenir problemas sociales.
  - Proveer medios de interacción entre diferentes sectores de la comunidad;
  - Suministrar a la comunidad un servicio de planificación del bienestar mediante la creación y realización de planes y políticas públicas de bienestar social.
- (Fernández Barrera, 1997)

### **2.2.6. Problemáticas en el departamento de recursos humanos**

El departamento de recursos humanos es el encargado de velar por el bienestar del bien máspreciado con el que cuentan las organizaciones como es el personal “una empresa tiene su valor en la calidad de su nómina” (Chiavenato, 2004), en tal razón en este departamento se analizan las diversas situaciones de tipo conflictivas que se presentan entre las que se establecen las siguientes:

El departamento de recursos humanos analiza problemas de tipo social que son definidos como “una condición que afecta a un número significativamente considerable de personas”(Suárez, 2017), dentro de la organización o institución el persona que se siente afectado por una situación no sólo produce una alteración en su rendimiento sino que afecta al entorno de trabajo, por lo cual, es importante la intervención oportuna para detectar estos problemas dentro de las funciones del departamento de recursos humanos.

Los problemas dentro del departamento de recursos humanos pueden ser del tipo de carencialidad que constituyen “todas aquellas situaciones de insuficiencia de satisfactores de necesidades que pongan en peligro la supervivencia del ser humano” (Suárez, 2017), es importante analizar el comportamiento del recurso humano, ya que debido a diversas situaciones ya sea internas o externas a la organización pueden estar originando que el recurso humano este poniendo en riesgo su propia integridad física por lo que necesitaría de la intervención del trabajador social.

Otro de los problemas se presenten en el tipo de vulnerabilidad que son “las situaciones de riesgo potencial al que pueden verse expuestos las personas de roles críticos, que, por razones de cambio en el ciclo vital o de cambios tecnológicos de la naturaleza del proceso de trabajo, o de cambios recurrentes en los ciclos de la naturaleza, pueden cambiar sus condiciones de vida, convirtiéndolos en más desfavorables” (Etkin, 2014), la vulnerabilidad implica que el recurso humano, debido a las situaciones cambiantes de la sociedad se puede quedar expuestas a cambios que afecten a su rendimiento.

Problemas con la participación social “relacionada a la naturaleza de la trama de relaciones sociales y a las estructuras vinculares que afectan las necesidades de sociabilidad consideradas deseables por un número significativo de personas en un momento dado” (Lessem, 2014), el recurso humano se puede ver afectado por la integración en el ámbito laboral, debido a que la persona se encuentra integrando una organización y debe ser parte activa, pero si no logra integrarse no podrá tener un adecuado rendimiento, lo que conllevará a que la organización tenga un inconveniente en su manejo del recurso humano.

Un problema que se presenta con el recurso humano está relacionado con la identidad “relacionado con temas como el desarraigo de grupos migrantes, el impacto de los grandes emprendimientos sobre los grupos poblacionales y las consiguientes

relocalizaciones poblacionales, o los problemas de aculturación forzosa ejercida por mayorías sobre minorías” (Suárez, 2017), este tipo de problemas se presenta cuando un trabajador no se siente como parte del grupo de trabajo, no se acopla a la identidad empresarial que han formado sus compañeros y siente que no encaja, lo que no permite que exista un adecuado rendimiento dentro de sus funciones por no tener la misma identidad grupal del resto de sus compañeros.

La calidad de vida es otro de los problemas que se presenta dentro de las organizaciones y es considerada como “la superación de la esfera cuantitativa de las necesidades humanas” (Mintzberg, Quinn, & Voyer, 2014), el poder acceder a los servicios básicos implica tener cierta calidad de vida de las personas, por lo cual, la situación que atraviese el recurso humano afecta a su calidad de vida, que debe estar en permanente evaluación de parte del departamento de recursos humanos, toda vez que una afectación en la calidad de vida del recurso humano significa que se altere el funcionamiento dentro de sus labores.

Así también se han identificado problemas de desviación social que son las “formas de transgresión de los códigos normativos efectivamente vigentes en la sociedad de referencia” (Suárez, 2017) este tipo de problemas se presentan cuando el recurso humano no trabaja apegado de acuerdo a la normativa vigente y que más bien trabaja contra las normas establecidas dentro de la institución.

### **2.3. Referente normativo**

El referente normativo se analiza las diferentes normas legales relacionadas con el tema de investigación para lo cual se las analiza de acuerdo a su orden jerárquico:

#### **2.3.1. Normativas Nacionales**

Se parte desde la Constitución de la República del Ecuador y se avanza con las diferentes normas

##### **Constitución de la Republica del Ecuador (2008)**

El trabajo de investigación se apoya en la Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 33, en el cual establece el “trabajo es un derecho” (Asamblea Constituyente

(Constitución de la República del Ecuador), 2008), en tal razón la población en el Ecuador tiene el derecho de tener un trabajo, pero que este le brinde adecuadas condiciones.

Dentro de este mismo artículo 33 se establece que el trabajo debe recibir “retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable” (Asamblea Constituyente (Constitución de la República del Ecuador), 2008), por lo cual es importante la intervención del trabajador social para lograr adecuadas condiciones en las cuales los trabajadores puedan desempeñarse de tal forma que logren un adecuado rendimiento dentro de sus cargos laborales.

**Análisis.-** De acuerdo con los artículos mencionados de la Constitución de la República del Ecuador se establece los derechos de acceso al trabajo de parte de los ecuatorianos y que estos se desarrollen en adecuadas condiciones, en las que el trabajador goce de los derechos necesarios para lograr desempeñarse, así como también, se garantiza al trabajador al de acceder a derechos constitucionales de tal forma que su trabajo es un derecho consagrado y se deben brindar las facilidades necesarias para su desempeño.

### **Ley Orgánica de Servicio Público (2010)**

Esta ley es emitida con la finalidad de regular el accionar de los funcionarios administrativos y aquellos que no se encuentran bajo el régimen del Código del Trabajo, por lo cual se identifican diversos artículos relacionados con el tema de investigación planteado entre los que se mencionan los siguientes:

En el art. 23 se identifican los derechos de las servidoras y los servidores públicos en el literal l) se establece “desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Asamblea Nacional (LOSEP), 2010), cómo trabajadores sociales se debe identificar que el recurso humano de las organizaciones se encuentre laborando en las mejores condiciones, identificar aquellos personas que tienen dificultades para el desarrollo laboral y tomar las medidas necesarias que están relacionadas de forma directa con la metodología de intervención del trabajador social.

Así también el literal o) menciona “mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su

tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración” (Asamblea Nacional (LOSEP), 2010), artículos que se relacionan de forma directa en los casos en los cuales se necesita de la intervención del trabajador social, cuando los trabajadores demandan de los servicios profesionales de un trabajador social de tal forma que le brinde adecuadas condiciones para el desarrollo laboral.

**Análisis.-** En los artículos que se han establecido en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) se identifica las condiciones bajo las cuales se debe desarrollar el trabajo de parte del personal administrativo, las mismas que deben ser las adecuadas de tal forma que garanticen un adecuado bienestar del empleado, por lo que, se hace necesario identificar la forma de intervención del trabajador social, que es la persona encargada de apoyar en los conflictos laborales que se presenten es quien debe contar con una metodología adecuada para lograr cumplir con sus funciones y de esta forma apoyar el recurso humano a un mejor desempeño laboral dentro del personal administrativo del GAD Municipal del cantón Zamora, institución que sirve de base para el análisis investigativo.

### **Código del Trabajo**

Otra de las normas establecida en el territorio ecuatoriano y que está relacionado con el tema de investigación planteado es el Código del Trabajo establecido el reglamento necesario para el control del funcionamiento de los trabajadores tanto públicos como privados entre los principales artículos con mayor pertinencia con el tema se encuentran los siguientes:

En el Art. 2 se establece “El trabajo es un derecho y un deber social” (Códgo del Trabajo, 2016), este artículo está relacionado de forma directa con la Constitución de la República del Ecuador, en el cual se garantiza el derecho al trabajo de la población, pero este trabajo no se puede desempeñar en inadecuadas condiciones laborales, sino, que más bien se debe brindar las garantías necesarias y las condiciones suficientes para que las personas ejerzan el derecho a un trabajo digno, por lo cual los siguientes artículos de este Código del trabajo buscan establecer las adecuadas condiciones en las cuales se debe realizar el trabajo.

Otro de los artículos del Código del Trabajo es el 42 denominado “Obligaciones del empleador” (Código del Trabajo, 2016), que implica las condiciones que debe cumplir el empleador para brindar el trabajo, entre ellas destaca el numeral 24 “la empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán las inherentes a su función y a las que se determina en el título pertinente a la Organización, Competencia y Procedimiento” (Código del Trabajo, 2016), por lo que es necesario contar con un profesional del trabajo social el que tenga una metodología de intervención dentro de las demandas del recurso humano de las organizaciones, por lo cual el trabajo debe estar sustentado dentro de las obligaciones del empleador y de los derechos de los trabajadores.

Dentro del Código del Trabajo se establece en el Art. 543 las “dependencias de las direcciones regionales del trabajo, en el numeral 4 la de servicio social laboral” (Código del Trabajo, 2016), lo que implica que es el trabajador social quien debe analizar los diversos conflictos que se presentan dentro de las instituciones públicas y privadas y apoyar en superar estas dificultades de tal manera que ofrezcan a los trabajadores mejores condiciones en las que se desempeñen en sus puestos laborales.

**Análisis.** - Dentro del ámbito laboral se han establecido los diversos artículos que se relacionan de forma directa con la necesidad de contratación del personal de trabajo social dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas, profesionales que deben desempeñar sus funciones de tal forma que logren brindar asistencia al recurso humano en los conflictos que se les presente y que no les permite rendir de forma correcta dentro de sus cargos laborales.

### **Ordenanza que determina la norma técnica de clasificación de puestos y regulación autónoma de las escalas remunerativas de los servidores públicos y trabajadores del GAD Municipal de Zamora**

En esta ordenanza se establece la clasificación de puestos dentro del GAD Municipal por lo cual se presenta la estructuración existente con el departamento de recursos humano, y las funciones en las cuales se debe desempeñar el trabajador social dentro de su ámbito de competencia.

En el Art. 13 se establece que el “trabajador social será el encargado de encontrar el bienestar social del individuo, grupo o sociedad en cualquier ámbito que se encuentre” (GAD Municipal de Zamora, 2020), en tal razón es la función del trabajador social el de lograr un adecuado bienestar de los trabajadores actividad que no se logra por si sola sino a través de un adecuado método de intervención que debe estar definido y delimitado para lograr mejores resultados en el funcionamiento de los trabajadores.

En el Art. 16 se establece que el trabajador social debe “ubicar problemas y necesidades para diseñar e implementar programas y proyectos en función del bienestar y desarrollo de los individuos que presentan dichos problemas y necesidades” (GAD Municipal de Zamora, 2020), pero esta forma de intervención es el tema que se trata en la presente investigación y bajo la cual se busca atender las demandas del recurso humano de las empresas al contar con la metodología que puede ser utilizada de parte del trabajador social cuando trabaja con talento humano.

**Análisis.** - En esta ordenanza elaborada por el GAD Municipal de Zamora. Se busca reestructurar las funciones existentes al año 2020, por lo cual se establece que dentro del departamento de recursos humanos el trabajador social desempeñe un papel fundamental destacando las funciones que desempeña, que buscan apoyar el desarrollo de las funciones del recurso humano de la institución a través de la intervención oportuna en lo referente al trabajo que se desarrolló y los conflictos que se generan de tal forma que el trabajador cumpla su trabajo de una forma eficiente y eficaz.

### **2.3.2. Normativas internacionales**

#### **Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo**

De acuerdo a este convenio internacional firmado por el Ecuador y que es miembro hasta la actualidad se determinan diversos artículos en los cuales se busca mejorar las condiciones laborales en las cuales se desarrollan funciones los diferentes trabajadores en las diversas empresas tanto públicas como privadas, entre los principales artículos se describen los siguientes:

En el Art. 11 se establece “en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este

objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial” (Acuerdo de Cartagena, 2004), de acuerdo a este instrumento se debe buscar medidas que apoyen al desarrollo del trabajo de una forma adecuada, en la cual no existan riesgos para los trabajadores y que estos puedan desempeñar sus funciones de una manera adecuada.

En el mismo artículo en el literal b) “se debe identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapas de riesgos” (Acuerdo de Cartagena, 2004), dentro del desarrollo laboral se debe establecer un mapa de riesgos y son las obligaciones de los empleadores el de ofrecer este servicio para los trabajadores, por lo cual, se hace necesario la intervención del trabajador social, quien deberá relacionarse con el recurso humano y los riesgos que estos tienen en el desempeño laboral.

**Análisis.-** En este instrumento andino y los artículos citados de forma específica se relacionan con la forma que deben actuar para brindar seguridad en el trabajo, se establecen las condiciones bajo las cuales las empresas deben identificar los riesgos laborales y cómo se debe planificar de tal forma que se disminuya los posibles accidentes a través de la intervención de profesionales como son los trabajadores sociales, quienes deberán tener la metodología adecuada para apoyar a superar los conflictos laborales que se vayan presentando.

## **2.4. Referente estratégico**

### **2.4.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible**

El Objetivo de Desarrollo Sostenible que se enmarca en el tema de investigación presentado es el número 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” (Organización de las Naciones Unidas, 2017), a través del cual se promueve el crecimiento económico y sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. En razón que se relaciona con las adecuadas condiciones en las cuales laboran el recurso humano de un GAD Municipal Amazónico.

El trabajo decente se garantiza a través de ofrecer adecuadas condiciones laborales del recurso humano y que permite realizar las diversas intervenciones en las problemáticas que se presentan en el funcionamiento del recurso humano y que necesitan de asesoramiento para lograr superar estas dificultades.

Dentro de las metas que se relacionan con el tema de investigación se encuentra la 8.8. “Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios” (Organización de las Naciones Unidas, 2017), meta que se relaciona de manera directa con el trabajo social dentro de las organizaciones, por lo cual es importante identificar la metodología que se utiliza para apoyar al recurso humano dentro del funcionamiento organizacional.

## **2.4.2. Plan Nacional de Desarrollo**

De acuerdo con el plan nacional de desarrollo presentado por el Gobierno Nacional, el tema de investigación se relaciona en los siguientes aspectos:

### **2.4.2.1. Económico**

Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres y personas LGBTI+.

Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social.

### **2.4.2.2. Institucional**

Garantizar a los ciudadanos el derecho pleno a la justicia sin impunidad, con un sistema de administración de justicia independiente, eficiente y transparente.

Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y la prestación de servicios con calidad.

Fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia, eficiencia y competitividad del Estado.

El tema de investigación planteado es “Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022” se enmarca dentro del eje económico, a través de la política “Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral”, en razón que a través del trabajo social se podrá crear condiciones dignas para el recurso humano en las organizaciones, así como garantizar la inclusión de todas las personas dentro de las funciones laborales.

En otro de los ejes en los cuales se enmarca el tema de tesis planteado es en el social, en razón que a través del tema se busca consolidar la sociedad en la cual se encuentran las organizaciones, así como por las políticas interpuestas se busca erradicar la pobreza, lo cual se logra a través de un adecuado funcionamiento de las organizaciones al tener un recurso humano que tenga adecuado funcionamiento su personal.

### **2.4.3. Agendas y planes sectoriales**

El tema de investigación se relaciona con el sector laboral, por lo cual se buscó identificar las agendas de apoyo al recurso humano, por lo cual se analiza las diferentes políticas implementadas por el Ministerio de Trabajo como apoyo al recurso humano de las organizaciones:

#### **2.4.3.1. Encuentra empleo**

Ante la existencia de un alto porcentaje de desempleo en el Ecuador a través del Ministerio de Trabajo se busca brindar a través de la bolsa pública las ofertas laborales existentes a las que puedan acceder de acuerdo a los perfiles profesionales los ciudadanos que se encuentren capacitados en estos temas.

Así también en esta plataforma digital se ofrece la oportunidad de capacitación en diferentes temáticas a los profesionales, en tal razón como herramienta para la bolsa de aspirantes se utiliza la plataforma virtual de Socio Empleo y de esta forma poner a disposición oportunidades laborales, como la demanda de trabajadores que existe a la actualidad.

### **2.4.3.2. Teletrabajo**

Debido a los problemas por la pandemia del Covid 19, el gobierno para continuar con el desempeño de sus actividades laborales, implementó la alternativa de teletrabajo, por lo cual es importante identificar en que consiste.

Es la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencia. En jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar de trabajo. (Ministerio de trabajo, 2021)

Este programa buscó apoyar a la clase trabajadora a desempeñar sus funciones para continuar con las actividades productivas y no disminuir el trabajo, pero debía efectuar su trabajo de forma permanente desde un dispositivo tecnológico y cumplir con el horario de trabajo, para realizar el teletrabajo se debe reunir ciertas condiciones y necesita del monitoreo y evaluación del desempeño del recurso humano.

### **2.4.3.3. Erradicación del trabajo infantil**

Ante la existencia del incremento del trabajo infantil, el gobierno ha decidido implementar un programa de control que busque terminar con el trabajo infantil, por lo cual a través de este programa se busca disminuir las actividades laborales de parte de los menores de edad.

Con el programa se efectúa las inspecciones de trabajo a escala nacional y de esta forma determinar si las instituciones ya sean públicas o privadas cuenta con menores de edad en sus puestos de trabajo.

Con respecto al tema de trabajo investigativo este plan se relaciona de forma directa en razón que genera el recurso humano de las organizaciones, por lo cual es importante analizar las demandas del recurso humano que tienen de forma inicial, pero también es necesario identificar el modelo de intervención que deberá tener el trabajador social.

El plan que se analiza tiene relación directa con el tema de investigación, en razón que a la actualidad no sólo se presentan problemas en el recurso humano por el trabajo en las oficinas, sino que también se presentan problemas por el trabajo en casa de forma virtual, se debe analizar la situación en la que se encuentra el trabajador cuando realiza el

teletrabajo, por lo cual se debe identificar el modelo de intervención del trabajador social, para con las personas que realizan el teletrabajo.

El plan en mención se relaciona de forma directa con el tema de investigación en razón que analiza los problemas que se presentan con el recurso humano cuando se necesita de contratar con personas menores de edad, por lo cual se debe establecer el modelo de intervención que debe tener el trabajador social.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque que se utilizará es la investigación cualitativa “constituye una opción válida y legítima para abordar la indagación sobre los fenómenos sociales” (Heinemann, 2013), en el presente caso se analizará los modelos de intervención del trabajador social por tal razón se utilizará como alternativa para indagar como se efectúan estos modelos. Así también se observará como el trabajador social ha intervenido en los conflictos del recurso humano y de los materiales que tiene a su disposición para realizar su trabajo.

#### **3.2. Tipo y nivel de la investigación**

De acuerdo al tipo la investigación será aplicada “la que permite hacer la intervención en los problemas que se presenten en la sociedad o en las empresas” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), al tratarse de un tema investigativo en el cual se busca establecer una metodología de trabajo para las demandas que presenten el recurso humano, este tipo de investigación facilita la aplicación de los instrumentos adecuados, así como la solución de los distintos problemas existentes en el funcionamiento de las organizaciones.

En razón al nivel la investigación será exploratoria “en razón que se analizará un tema que no ha sido analizado en profundidad” (Colman, 2017) el tema de los métodos del trabajador social en los diferentes problemas que presenta el recurso humano, a la actualidad no ha tenido mayor profundidad investigativo, ante lo cual, se plantea analizar cómo se maneja la intervención en un GAD Municipal Amazónico y de esta forma lograr establecer la metodología adecuada que debe utilizar el trabajador social.

#### **3.3. Método de investigación**

El método de investigación a utilizarse será hermenéutico “a través del cual se puede efectuar la interpretación sobre los fenómenos que se investigan” (Leiva, F., 2014), al hacerse un análisis de los modelos de intervención del trabajador social, es necesario ir efectuando la interpretación de los modelos a través de los que se realiza la intervención

y cómo se va dando la solución a los inconvenientes suscitados con los recursos humanos de una organización.

### **3.4. Universo, Muestra y Muestreo**

El universo de la investigación “la constituye la totalidad de sujetos que se encuentran afectados por un fenómeno a ser investigado” (Santaella, 2015), en razón de la conceptualización el universo de la investigación la constituyen el personal que labora en el departamento de recursos humanos de un GAD Municipal Amazónico, quienes son los que en el desempeño de sus labores pueden presentar diversos inconvenientes que necesiten de la intervención del trabajador social.

La muestra “es un segmento de población significativo del universo que está siendo investigado” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), al ser el universo de población reducido al existir sólo 4 personas en el departamento de recursos humanos, se los entrevistará en su totalidad.

El muestreo se lo efectuará “para ir analizando las necesidades con respecto a una problemática” (Leiva, F., 2014) en razón que cómo se ha mencionado el GAD Municipal Amazónico que se investiga consta de sólo 4 personas el segmento muestral lo constituye en su totalidad todas las personas que ahí laboran.

### **3.5. Formas de recolección de la información**

Para la recolección de la información se utilizará las entrevistas “que permitirá tener una percepción a profundidad con las personas relacionadas de forma directa con la problemática investigada” (Colman, 2017), se utilizará un guion de entrevista en la cual se describan preguntas relacionadas a la forma de intervención social en los problemas del recurso humano, sobre las herramientas que se utilizan y el proceso que se va realizando y de esta forma poder establecer un adecuado modelo que facilite una adecuada intervención de parte del trabajador social.

El tema de investigación permite la aplicación de la técnica de revisión documental “basada en el fundamento bibliográfico de diversos autores en temas relacionados con el hecho estudiado” (Fantova A. F., 2012), posibilitando de esta forma determinar los diversos métodos de intervención social en organizaciones, lo que permitirá establecer

una metodología de intervención del trabajador social, cuando se presenten demandas de parte del recursos humano, logrando cubrir las diversas dimensiones que afectan al funcionamiento de las personas intervenidas.

Se utilizará la triangulación de datos “que permite la utilización de varias fuentes de datos como las entrevistas, cuestionarios, observación, conocimientos teóricos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), técnica que facilita que el investigador logre analizar los resultados obtenidos a través de la entrevista y los fundamente con los contenidos teóricos, para de esta forma lograr establecer de manera adecuada la metodología de intervención del trabajador social, cuando se presenten situaciones conflictivas dentro del funcionamiento del recurso humano en un GAD Municipal Amazónico.

### **3.6. Formas de análisis de la información**

Los datos recopilados por sí solos no brindan mayor información, por lo cual se necesitará de las técnicas de análisis de contenido “que facilita la comprensión de la información relacionada con el tema analizado” (Fantova F. , 2007), y de esta forma lograr hacer entendible los resultados obtenidos durante el proceso investigativo efectuado relacionado con la metodología de intervención del trabajador social en las demandas del recurso humano de un GAD Municipal Amazónico.

El análisis de la información “permite entender los fenómenos investigados en razón de la descripción de las variables que intervienen en el tema” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), cada una de las descripciones efectuadas permitirán al investigador conocer la incidencia de la problemática que presenta el departamento de recursos humanos y cómo el trabajador social interviene en el apoyo a mejorar estas situaciones conflictivas.

## Descripción de variables

Tabla 1. Descripción de variables

VARIABLE A INVESTIGAR	TÉCNICA A UTILIZAR
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	
<b>Identificar los modelos de intervención del trabajo social que dan respuesta a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022.</b>	
<b>Modelos de intervención</b>	Entrevista
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica el modelo de intervención psicodinámico</li><li>• Se utiliza el modelo de intervención en crisis</li><li>• Ha utilizado en el trabajo con el recurso humano el modelo de intervención centrado en la tarea</li><li>• Considera que se puede aplicar el modelo conductual cognitivo</li><li>• Ha utilizado el modelo crítico radical</li><li>• Dentro de su trabajo ha utilizado el modelo de gestión de casos</li><li>• Utiliza el modelo sistémico</li></ul>	Observación
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	
<b>Describir cuales son las necesidades de intervención que requieren de la atención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.</b>	
<b>Dificultades de recursos humanos</b>	Entrevista
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se presenta problemas de tipos social: salud, económicos, familiares; que afecta al rendimiento del recurso humano</li><li>• Se han presentado problemas por carencias personales de diversa índole.</li></ul>	

- Existen problemas de vulnerabilidad en el recurso humano
- Se ha presentado problemas de participación social del recurso humano
- Existen problemas de inadecuada integración del grupo laboral
- Se han registrado problemas de calidad de vida del recurso humano

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

**Determinar cuál es la metodología de trabajo social en la intervención de las necesidades de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico.**

### **Metodología de trabajo social**

Entrevista

- Método del caso social individual
- Método del trabajo social de grupo
- Método de trabajo social comunitario

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

**Comprender la relación entre las necesidades y problemáticas de recursos humanos y los modelos de intervención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.**

### **Relación entre los problemas y los modelos de intervención**

Entrevista

- Se ha cubierto a través de la intervención social la demanda del recurso humano
- Con el personal existente es suficiente para efectuar la intervención social
- Considera usted que los recursos existentes facilitan la aplicación de los modelos para facilitar la intervención social.

## CAPÍTULO IV

### **Resultados de la Investigación**

El trabajo investigativo se realizó a través de la utilización de las técnicas de recolección de datos como son la observación directa de parte del investigador y la entrevista a los 4 funcionarios que laboran en el Departamento de Trabajo Social de un GAD Municipal Amazónico:

- Director de recursos humanos
- Director de trabajo social
- Médico ocupacional
- Asistente de recursos humanos

Servidores públicos a quienes se aplicó el instrumento de recolección de datos (Anexo 1), y del que se logró los siguientes resultados:

#### **4.1. Del objetivo general: Identificar los modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022.**

El objetivo general está relacionado a los modelos de intervención que existen para atender las demandas de los recursos humanos dentro de una organización ya sea esta pública o privada, de la investigación bibliográfica realizada se encuentran los siguientes modelos: “modelo psicodinámico, de intervención en crisis, centrado en la tarea, conductual cognitivo, crítico radical, gestión de casos y el sistémico” (Aguayo Cuevas, López Vásquez, & Quiroz Martín, 2016), cada uno de ellos se aplica en diferentes necesidades de acuerdo con las problemáticas que se presenten en función de apoyar al recurso humano a que logre mejorar las situaciones conflictivas por las que se encuentre atravesando.

#### **Modelo psicodinámico**

Uno de los modelos que se utiliza cuando se presentan demandas de los recursos humanos es el psicodinámico “que se basa en la teoría propuesta por Freud, en los cuales se analiza

el comportamiento, la conducta y las emociones de las personas” (Chaparro & Urra, 2014); el rendimiento del recurso humano en una organización se ve afectado por diversas situaciones que atraviesa el ser humano, no sólo se afecta el entorno laboral, sino que se debe analizar la situación interna que se encuentre pasando el recurso humano involucrado, en tal razón, es importante identificar si la situación familiar o de su entorno está siendo un actor clave que esté disminuyendo el rendimiento dentro de la organización.

En el modelo psicodinámico el trabajador social debe analizar el nivel de salud mental del recurso humano, “este modelo es considerado dentro del entorno médico, por lo cual se debe identificar las situaciones estresantes que afecten el rendimiento laboral” (Fernández Barrera, 1997), el trabajador social debe enfocarse en identificar cuáles son las causas que originan la situación conflictiva que este atravesando el recurso humano, así como también debe saber determinar los efectos que se están dando dentro del rendimiento laboral, para elaborar la propuesta de intervención que vaya acorde a las necesidades del recurso humano.

Este modelo se basa en el principio “la conducta no es producto de situaciones del azar, sino que todo ocurre por determinadas causas” (Herrera, 2014), el trabajador social debe saber establecer de manera clara las causas de las emociones que se presenten en el recurso humano y de esta forma lograr establecer el nivel de apoyo a brindar para lograr mejorar las condiciones que se encuentre atravesando un persona que labora dentro de una organización.

A nivel de conclusión se determina que este modelo se aplica cuando el recurso humano presente demandas por situaciones conflictivas que le afecten a nivel de salud mental que este originando disminución en el rendimiento laboral, por lo cual el trabajador social debe saber identificar las causas que está atravesando el recurso humano y a través de ellas establecer el proceso de intervención que facilite al recurso humano superar las condiciones que están ocurriendo.

De acuerdo a criterio del trabajador social del GAD Municipal Amazónico que fue entrevistado el modelo psicodinámico “se ha aplicado en varias de las intervenciones que se han efectuado, debido a que el recurso humano ha presentado problemas de inadecuada salud mental, por lo que se ha tenido que hacer la valoración a través de psicólogo clínico

y en forma posterior el seguimiento de la evolución a través del trabajador social”, el trabajador social a través del modelo psicodinámico trabaja en la intervención cuando el recurso humano no se encuentra desempeñando en forma eficiente y ha tenido problemas de salud mental.

Para el trabajador social este modelo de intervención brinda ayuda al lograr identificar las necesidades que tienen el recurso humano en cuanto a mejorar su salud mental, se parte de una valoración entregada de parte del profesional de la psicología quien entrega el tratamiento a efectuarse, pero el trabajo del trabajador social, se enmarca de analizar los problemas que está ocasionando esta alteración que tiene el paciente.

Es por lo general el trabajador social es quien determina la necesidad de una valoración psicológica y es a través de informa presentado con el medico ocupacional que se encargan de realizar este procedimiento médico, pero el trabajador social al realizar el diagnóstico del problema del recurso humano debe determinar los efectos en el entorno que se han dado, para en forma posterior realizar la intervención.

A través del modelo psicodinámico el trabajador social una vez iniciado el tratamiento dado por el profesional de la salud debe efectuar el seguimiento de cómo el recurso humano intervenido tiene su desempeño en sus labores y si los problemas que presentaban han ido superándose, para el trabajador social es uno de los métodos que se usa de forma constante para mejorar el rendimiento laboral del recurso humano que de una u otra manera se encuentren afectados por problemas como la depresión o el estrés.

### **Modelo de intervención en crisis**

Es importante comprender a que se refiere con el tema de crisis “son situaciones por las que atraviesa una persona debido a condiciones de emergencia ya sea estas naturales o creadas por la conducta del ser humano” (Alvarado, 2016), las crisis afectan al rendimiento de la persona, ocasionan que esta no se encuentre en condiciones para lograr brindar lo mejor de su labor dentro de la organización, en tal virtud la crisis afectan a las personas, el entorno y las organizaciones, por lo cual, es importante conocer cómo lograr un mejor funcionamiento dentro de la organización.

Una crisis se enfrenta cuando un persona “tiene una alteración dentro de su normal desenvolvimiento” (Castro, 2018), estas crisis son necesarias de identificar y analizar cada una de las causales, para ser atendidas en función de su origen, la crisis es intervenida de parte del trabajador social en la búsqueda de apoyarlo para que puedan superarlos con la menor de incidencia dentro del desarrollo del ser humano.

En la intervención en crisis el trabajador social no solo debe evaluar al recurso humano que le está afectando esta crisis, sino que más bien busca apoyarlo a mejorar sus relaciones con el entorno y saber llevar esta crisis para lograr superar la situación que está pasando. (Fantova F. , 2005)

A través de este modelo el trabajador social analiza la crisis que está afectando al recurso humano, debe saber determinar los involucrados de la crisis y de esta forma lograr establecer cada una de las causas que se encuentran afectando al recurso humano debido a que una problemática está afectando el rendimiento de parte del recurso humano.

Cuando se realiza la intervención en crisis una primera etapa permite evaluar la peligrosidad de que se de esta crisis, en razón que todo el entorno que lo rodea se puede ver afectado por la crisis que está travesando, en tal virtud se debe identificar la peligrosidad que acarrea el que continúe dándose la crisis, por lo cual “como trabajador social se debe mantener un contacto permanente con la persona afectada” (Fuertes, Ros, & Llopis, 2012), en razón que a mayor contacto con el involucrado se logrará identificar la incidencia de la crisis dentro de su entorno.

Una segunda etapa de la intervención en crisis es lograr de parte del trabajador social mantener una adecuada relación con el recurso humano por lo cual podrá aplicar técnicas como “la entrevista, los cuestionarios, la observación” (Fernández Barrera, 1997), dentro del trabajo con el recurso humano como trabajador social al aplicar esta técnica en esta etapa se debe trabajar de forma directa con la persona afectada, buscando establecer todas las condiciones que le están afectando.

La tercera etapa dentro de este modelo de intervención es el de lograr identificar la problemática, el trabajador social a partir de los interrogatorios que realice y que determina la información que le permita “establecer los problemas por los cuales se da la crisis, tendrá la suficiente información para identificar de forma puntual los conflictos”

(Fernández Barrera, 1997), lo que garantiza tener una sólida base sobre la cual trabajar cuando se presenten demandas de los recursos humanos.

Una cuarta etapa dentro de este modelo de intervención de parte del trabajador social, es el “manejo de sentimientos y emociones, actividad primordial que debe saber identificar el trabajador social para de esta forma lograr establecer posibles ayudas y apoyos que va a brindar para lograr superar conflictos” (Londoño Piñeros, 2002)

Una vez establecida el problema y conocido las diversas emociones y sentimientos que se están originando es hora de “analizar las posibles soluciones a las crisis que se están presentando en el recurso humano” (Suárez, 2017), cada una de ellas debe estar fundamentada y haber establecido de manera adecuada los efectos que se darán en el funcionamiento del recurso humano.

A partir de las soluciones encontradas y de haber determinado la factibilidad de aplicación se realiza la etapa de “definición del plan de acción que se va aplicar” (Juárez Rodríguez & Lázaro Fernández, 2012), por medio de este plan se podrá ir aplicando las diversas actividades de acuerdo a los objetivos y metas a perseguir con el plan de acción dentro de la solución del conflicto que presenta el recurso humano.

Una etapa final consiste en el “seguimiento del caso y de los resultados logrados en el recurso humano” (Giménez & Valente, 2010), la intervención en crisis no implica solo en la solución y asumir como haber terminado con el problema, sino que se debe ir evaluando con el paso de los días como se van dando los resultados.

Este método de intervención en crisis es adecuado para identificar situaciones conflictivas que afecten el funcionamiento del recurso humano de las organizaciones, en razón que permite un trabajo no sólo con el individuo que está siendo afectado por un problema, sino que más bien se analiza los efectos que se dan con el entorno que lo rodea y permite establecer un cronograma de intervención con los diversos involucrados en la problemática y de esta forma lograr una mejor colusión a los conflictos que se vayan dando dentro del funcionamiento del recurso humano de una organización ya sea esta pública o privada.

De la entrevista efectuada el trabajador social manifiesta que este modelo “ha sido aplicado dentro del desempeño del GAD Municipal Amazónico, en razón que en varios momentos un departamento no ha trabajado de una forma adecuada, lo que originado que el trabajador social deba buscar cuales son los problemas que está incidiendo en el rendimiento laboral de este departamento y a partir de ahí elaborar el cronograma de intervención para apoyar a superar estas dificultades existentes”, de la intervención del trabajador social este modelo se efectúa en función de encontrar problemas que afectan no sólo a una persona sino a todo un entorno.

Las necesidades que se presenten son determinadas a través de diagnóstico de funcionamiento de un departamento, por lo cual el trabajador social deberá ser el vínculo entre el rendimiento esperado y el funcionamiento del recurso humano, de esta manera se conocerá los problemas; es ahí en donde se debe establecer un cronograma de aplicación de intervenciones que permitan superar las diversas dificultades que están originando un inadecuado servicio.

Una vez aplicadas las medidas necesarias se debe tener una valoración de las soluciones que se están dando y analizar si se están logrando los resultados esperados, pero esta intervención no termina ahí, sino que más bien se debe continuar con un seguimiento de cómo va el desempeño del recurso humano dentro del GAD Municipal Amazónico.

### **Modelo centrado en la tarea**

El modelo centrado en la tarea por definición es considerado como un modelo “que su objetivo es apoyar a superar el conflicto de una forma directa y rápida” (Bernard, 2014), este modelo revisa la solución de acuerdo a la necesidad del recurso humano, y le brinda las facilidades para que logre mejorar la situación conflictiva que se encuentra atravesando, lo cual ayuda a disminuir el tiempo de intervención y actúa directamente en la tarea de apoyo.

Entre las características que presenta el modelo es la ayuda eficaz sobre los problemas, por lo cual es considerado que actúa sobre la tarea en la cual va a intervenir, el modelo no se realiza un diagnóstico a profundidad y más bien se relaciona con encontrar la solución a los conflictos de acuerdo a las sugerencias de la persona que se encuentra afectada por un problema.

Modelo que facilita la intervención del trabajador social, quien puede efectuar su labor “de forma directa sobre el problema o conflicto que se presenta en el recurso humano” (Rodríguez, 2015); para este modelo prevalece la solución del conflicto de una manera directa en razón de la necesidad de apoyar a superar la situación problemática de una manera más rápida que ir analizando de forma detallada a los diferentes involucrados.

“Modelo que se centra en cumplir el objetivo en el menor tiempo posible, logrando una intervención oportuna resolviendo los conflictos” (Carrasco , 2017); el trabajador social se debe enfocar en apoyar al recurso humano en cómo mejorar la situación que está atravesando su labor se enmarca en brindar asistencia de forma directa en aquellos inconvenientes presentados en el rendimiento laboral.

Este modelo no deja de lado el analizar las situaciones que se encuentren atravesando los involucrados, no le resta importancia, sino que más bien considera que su labor es el apoyo al recurso humano afectado, por lo cual busca mejorar su situación, identificar los conflictos e intervenir de forma directa con el apoyo, no se permite el ir revisando los factores externos que se encuentren involucrados.

Los beneficios de la aplicación de este modelo se encuentran en lado de las organizaciones, en razón que el trabajador social, debe efectuar su labor de una forma más directa con los conflictos “se identifica el problema y se establece la solución de una forma directa” (Fernández Barrera, 1997), en este modelo el diagnóstico se realiza de una forma más superficial, analiza en forma conjunta con el recurso humano cual es la solución al conflicto que presenta y la pone en aplicación.

El modelo centrado en la tarea es un modelo de acción rápida en la que el trabajador social actúa de forma directa sobre un problema que se presente en el recurso humano, su finalidad es lograr brindar a la asistencia en el menor tiempo posible, lo que garantiza la superación de dificultades de parte del recurso humano y lograr un mejor rendimiento dentro de una organización.

De acuerdo a la información presentada en la entrevista al trabajador social del GAD Municipal Amazónico, se determina que el “modelo centrado en la tarea es de dominio del trabajador social quien lo ha aplicado en situaciones conflictivas en las que el recurso humano necesita de la intervención rápida como es la asistencia en situaciones

económicas, por las cuales acude a recursos humanos para buscar se le apoye para solucionar necesidades personales”, para lograr brindar el apoyo que necesita el recurso humano el trabajador social realiza el diagnóstico de la situación que está atravesando y analiza la situación encontrada con la persona afectada para de esta forma lograr superar la situación conflictiva.

Para el trabajador social del GAD Municipal Amazónica este modelo de intervención es de acción rápida, en razón que se centra en el apoyo a superar situaciones conflictivas del recurso humano a través de la solución que puede ser la que ha encontrado la propia persona afectada.

### **Modelo de gestión de casos**

Un modelo de gestión de casos es aquel en el que “se busca satisfacer las necesidades de la persona afectada a través de la valoración médica, la planificación de intervención, la ejecución de actividades, la coordinación, el seguimiento y la evaluación” (Fuertes, Ros, & Llopis, 2012), a través de este método se analiza el caso sobre el problema de salud que presenta el recurso humano y se realiza la intervención, pero debe efectuarse un seguimiento para evaluar los resultados que se van logrando a través de las actividades que se hayan planificado.

La gestión de casos se lo empleo dentro de aquel recurso humano que padezca de enfermedades del tipo crónicas y otros problemas que no permitan un adecuado desempeño del personal, por lo tanto, se busca que el trabajador social deba realizar una valoración apoyada en el conocimiento y certificación del profesional de la salud para lograr determinar el problema que aqueja a la persona.

Esta valoración que acredite el padecimiento de una enfermedad inicia el seguimiento del caso, debido a que esta persona no puede ser desamparada y necesita en todo momento de la atención de parte de los servicios sociales, así como de estar pendiente de las diversas medidas tomadas si están siendo eficaces en su cometido de mejorar el estilo de vida del recurso humano. “dentro de una organización la gestión de casos implica el empoderamiento de una calamidad de salud para asistir a una mejor recuperación” (Juárez Rodríguez & Lázaro Fernández, 2012), es a través de la intervención del trabajador social que se logra una mejor atención de aquellas personas que por problemas de salud deben

tener mejores condiciones para el desempeño de sus funciones. La valoración de casos es un modelo que permite asistir a personas que tengan inconvenientes en el desarrollo de sus labores debido a complicaciones en la salud.

La característica de este modelo se basa en que se enfoca en problemas del tipo de salud y busca realizar un monitoreo y control permanente del recurso humano que está con estos problemas para “brindar la asistencia personal de tal forma que se vaya controlando el grado de intervención y mejoramiento de la salud” (Acuerdo de Cartagena, 2004), este modelo facilita al trabajador social un mejor atención de personas con problemas relacionados a una evolución es el estado de salud personal.

El trabajador social de valoración de casos se inicia con un diagnóstico apoyado en la valoración del profesional, este diagnóstico no sólo se enfoca en el problema físico o mental del recurso humano, sino que analiza la situación del entorno laboral, familiar y social en el que se desenvuelve la persona afectada.

Para lograr una adecuada identificación de los involucrados y elementos afectados es necesario que el trabajador social se relacione de manera directa con las personas que se encuentran atravesando por el problema, por lo cual es necesario que utilice técnicas de recolección de información que le facilite determinar de forma clara a los involucrados en el caso que se presenta.

Una vez identificados todos los factores que se encuentren alterados y determinados los integrantes con incidencia directa por los efectos de los padecimientos de la salud de la persona afectada, el trabajador social debe establecer las diversas alternativas que permitan realizar la intervención en la búsqueda de apoyo a los problemas de salud que aquejan a la persona.

Es importante dentro del proceso de intervención establecer un cronograma que facilite la ejecución de las diversas alternativas a nivel de afectados que se busque imponer, cada una de ellas debe estar de acuerdo a una meta o fin a perseguir y el que debe ser comprobable y medible para de esta forma ir haciendo la gestión del caso que se busca asistir.

El trabajador social al momento de utilizar el modelo de gestión de casos no culmina su trabajo una vez que ha puesto en marcha la ejecución de la intervención y más bien debe continuar con el seguimiento de cómo va evolucionando el caso, debe ir identificando las mejoras que va presentado el recurso humano y no sólo a nivel de la persona afectada de manera directa, sino que debe identificar los progresos que van teniendo todos aquellos afectados que determinó en el diagnóstico inicial.

La labor del trabajador social en el modelo de gestión de caos termina con la valoración respectiva a los avances que se dan por el problema presentado, se debe identificar que la situación que originó la intervención va mejorando y que existen posibilidades de conseguir un mejor desarrollo de todos los involucrados.

### **Modelo sistémico**

Las organizaciones están conformadas por un conjunto de personas las que deberán realizar su trabajo de una forma independiente, pero esto no implica que “lo que afecta a una persona también involucra en el nivel de rendimiento de las demás personas del entorno” (Castro, 2018), si en el entorno se encuentra el aspecto laboral, los problemas de una persona afectan al resto del recurso humano, por lo cual el modelo sistémico “analiza el nivel del sistema del individuo al cual pertenece” (Herrera, 2014)

Dentro del trabajo con las organizaciones hay que distinguir las situaciones conflictivas que presentan los trabajadores y si esta es del tipo familiar a través del modelo sistémico “el trabajador social deberá proponer cambios a nivel de familia” (Londoño Piñeros, 2002), toda vez que se busca un mejor desempeño de la organización y los problemas familiares, pueden afectar el rendimiento laboral del trabajador.

El sistema hace referencia “a las personas y las distintas formas de relacionarse que confluyen dentro del sistema” (Pardo & Arteaga, 2016), al existir una relación entre los diversos componentes del sistema indica que una alteración de uno de ellos afecta el rendimiento del conjunto, en tal razón que el trabajador social debe poner atención en cada uno de los elementos del sistema al momento de realizar la intervención a través de este modelo.

El trabajador social deberá realizar una serie de actividades como profundizar en el diagnóstico de los problemas en el ámbito familiar que incidirían “en el desempeño y mejor rendimiento laboral” (Kotter & Heskett, 2012); y de esta forma lograr determinar cuáles son las actuaciones críticas que están atravesando, para establecer medidas que vayan encaminadas a superarla.

Modelo de intervención que facilita el apoyo en los problemas que presente el recurso humano dentro del ámbito familia, al tener que intervenir a los problemas como un sistema en el cual el recurso humano afectado se ve alterado por los problemas que presenta dentro del día a día en sus relaciones familiares, lo que afecta al desenvolvimiento de las actividades laborales.

El trabajador social del GAD Municipal Amazónico entrevistado con respecto al modelo sistémico manifiesta que es un modelo que facilita la intervención en el sistema comunitario, de lo cual se lo aplica cuando existen necesidades que son insatisfechas por inadecuada atención del recurso humano, a lo cual el trabajador social debe analizar las diferentes problemáticas que se están originando, tanto de forma interna en el funcionamiento del GAD Municipal Amazónico como de la insatisfacción que se origina en la población.

A través del modelo sistémico no sólo se analiza el problema de forma interna sino también se identifican los efectos y su impacto en la población, el trabajador social debe profundizar en analizar las necesidades de los habitantes que están siendo insatisfechas, se debe analizar la forma de comunicación interna y externa y determinar cuales son los puntos de atención críticos.

Dentro del modelo sistémico la intervención se realiza a través de grupos focales o segmentos poblacionales en razón que el trabajador social tendrá un universo variado de necesidades que satisfacer por tal motivo, se necesita centrarse sólo en ciertos grupos de población a los que identificar los diversos problemas y cubrir aquellas necesidades existentes.

El modelo sistémico para el trabajador social se lo aplica en forma conjunta no sólo con el médico ocupacional sino con otros departamentos quienes colaboran en virtud de las necesidades a cubrir y que están deben resolver problemas, se organizan diversas pruebas

pilotos, antes de aplicar los instrumentos de recolección de información; lo que se debe de realizar a través de una planificación por etapas de cómo cubrir las necesidades existentes en los usuarios internos como externos.

Dentro del proceso de intervención del modelo sistémico está la de conformación del grupo de trabajo, determinar necesidades, relacionarse con la comunidad, aplicar instrumentos de recolección de información (preliminares y finales); determinar posibles soluciones, realizar un cronograma de ejecución de las soluciones, medir los resultados que se van logrando y efectuar el seguimiento por cierto período de tiempo en el cual se determina la pertinencia de las medidas de apoyo implementadas.

## **4.2. De los objetivos específicos**

Dentro de la investigación se han planteado tres objetivos específicos y que para poder cumplir con ellos se ha utilizado diversas técnicas como son la observación, la entrevista, el análisis bibliográfico y la triangulación de datos, los que han generado los siguientes resultados:

### **4.2.1. Describir cuales son las necesidades de intervención que requieren de la atención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.**

Cuando se analiza las necesidades se determina que existe la “carencia o la escasez dentro del desarrollo del ser humano que es imprescindible en un determinado momento de la vida” (Giménez & Valente, 2010), para lograr el desarrollo del objetivo de trabaja en función de los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de información como es la entrevista, entre los datos encontrados se presenta la siguiente información:

#### **4.2.1.1. ¿Cuáles son las principales necesidades que motivan a los trabajadores de la empresa, solicitar ayuda de recursos humanos?**

En referencia a las principales necesidades se identifica los resultados de acuerdo a la pregunta 1 de la encuesta relacionado a mencionar sobre las principales necesidades que motivan a los trabajadores de la empresa a solicitar ayuda de recursos humanos, ante lo cual el trabajador social manifiesta que “ha efectuado el seguimiento de casos en los que

no se ha dado la jubilación de personas de la tercera edad, así como de aquellas personas que por enfermedades del tipo catastróficas no permiten desempeñar su trabajo de una manera adecuada”; del aporte encontrado se determina que los principales casos que se presentan en las demandas del recurso humano es por jubilación de personas de tercera edad y de dificultades en el desempeño laboral por enfermedades catastróficas, tema que está regulado por las normas de adecuadas condiciones laborales “todo funcionario público o privado deberá contar con un adecuado ambiente de trabajo y gozar de los derechos que le ampara la ley” (Ministerio del Trabajo , 2022), lo que determina que el trabajador social está interviniendo de manera directa en problemas relacionados con el aspecto personal de jubilación de personas de la tercera edad y de la salud.

Con respecto a esta pregunta el médico de la institución manifiesta que las principales necesidades por las cuales se solicita ayuda del departamento de recursos humanos son en referencia a “complicaciones en el adecuado estado de salud por diversas enfermedades que dificultan la asistencia o el desempeño del recurso humano, ante esta necesidad solicitan la valoración médica que les brinde los derechos que les corresponden por la situación de salud que están atravesando”, de lo que se ha mencionado se determina la importancia del médico quien identifica las necesidades de salud del recurso humano y establece el procedimiento a seguir para lograr superar los problemas en la salud que presenta el recurso humano.

El jefe de recursos humanos con respecto a la pregunta de las necesidades que presenta el personal de la institución menciona que estas se basan en “crisis presentadas con problemas familiares y de inestabilidad emocional que se encuentran atravesando el recurso humano del GAD Municipal Amazónico”, lo que implica que en el departamento de recursos humanos deben hacer un seguimiento de la crisis que se encuentran atravesando y determinar cuáles son los involucrados “es necesario que se establezca de forma clara el nivel de efecto en cada una de las personas afectadas por el problema” (Chaparro & Urra, 2014), a través de la información que proporciona el departamento de recursos humanos se logra brindar una adecuada intervención en el personal que está siendo afectado.

El asistente de recursos humanos al ser entrevistado sobre las necesidades que motivan al trabajador del GAD Municipal Amazónico a solicitar ayuda esta “los problemas del tipo

económico y de inadecuada asignación de funciones en razón de una inadecuada aplicación del perfil profesional”, las necesidades se basan del tipo monetario y funcional, por lo cual en calidad de funcionarios del departamento de recursos humanos analizan los problemas de forma puntual, y se asesoran con el propio recurso humano afectado para establecer las soluciones correctas.

#### **4.2.1.2. ¿Cuáles son las principales problemáticas que motivan a los trabajadores de la empresa, solicitar ayuda de recursos humanos?**

Es importante analizar las problemáticas del recurso humano de lo cual se determina que el trabajador social en el pregunta 2 identifica que “varias personas que han pasado los 70 años aún continúan trabajando en la institución y que en varios de los casos no desempeñan mayor función y que de acuerdo a su edad se encuentran realizando un trabajo solo presencial, lo que no contribuye a mejorar el servicio de parte de la institución de igual manera las personas con enfermedades de tipo catastróficas en varios de los casos no se encuentran con las condiciones para lograr brindar su trabajo”, lo que motiva a que el trabajador social tenga que investigar sobre cómo lograr la jubilación de las personas que por ley les corresponde, así como analizar la normativa para tratar al personal con enfermedades catastróficas y de esta manera lograr mejorar la calidad de vida de estas personas que por edad o por condiciones de salud no pueden realizar un mejor desempeño laboral.

Con respecto a la problemática el médico manifiesta que los problemas se presentan a nivel “de inadecuadas condiciones de acceso físico para personas que han padecido accidentes y que no cuentan con las facilidades de llegada a sus puestos de trabajo, lo que en varios de los casos ha originado que se incremente las dolencias que padecen por lo cual los médicos tratantes les dan recomendaciones para que mejoren su estado de salud y entre estas se encuentran que dejen de asistir a sus puestos de trabajo” estos problemas originan ausentismo en los puestos de trabajo, más aún cuando “el desempeño laboral depende en gran medida de las condiciones brindadas para el ejercicio de sus funciones” (Etkin, 2014), el desempeño laboral dependerá de cómo la organización les garantice al recurso humano las condiciones en las cuales se pueda desempeñar.

En esta pregunta el jefe de recursos humanos al ser cuestionado sobre la problemática que motiva a los trabajadores del GAD Municipal Amazónico solicitar ayuda, manifiesta que

“las crisis familiares se originan por problemas con la pareja que conviven, ocasionando que afecte a su situación emocional que llega a afectar de existir a otras personas de su propia familia y al lugar de trabajo en el cual se desempeñan”, los problemas originan una disminución de la capacidad laboral e inclusive en varios de los casos “afecta a la salud mental como a la estabilidad social de la persona afectada” (Úriz Pemán & Salcedo Megales, 2014), por lo tanto, al trabajar como recurso humano se debe preocupar de mejorar el aspecto familiar y emocional del recurso humano para que tenga un mejor desempeño.

El asistente de recursos humanos al ser cuestionado sobre la problemática por la cual el recurso humano solicita ayuda opina que “se debe a situaciones en las cuales no han planificado de manera eficiente sus finanzas y no logran cubrir las demandas económicas que se les presenta por lo cual tienen diversos problemas en la búsqueda de incrementar sus ingresos que les permita cubrir los gastos”, estos inconvenientes son las que causan malestar en el desempeño del recurso humano que considera que su trabajo debería ser remunerado en mayor valor.

#### **4.2.1.3. ¿Cuáles son las dificultades personales que sobresalen en las solicitudes de ayuda de los trabajadores hacia la empresa?**

Con respecto a esta pregunta el trabajador social manifiesta que entre las principales dificultades que presenta el recurso humano cuando llega “es la falta de conocimiento de cómo lograr a ser beneficiario de los servicios de atención para la jubilación ya sea por edad o por salud”, la falta de información para el recurso humano sobre los beneficios que le entrega la normativa legal, origina que ellos no hayan podido acceder a su jubilación como un derecho por el tiempo de servicio que ha ofrecido, así como un beneficio que se brinda a las personas que están atravesando por enfermedades del tipo catastróficas.

Para el médico de salud ocupacional, manifiesta que las principales dificultades personales que presenta el recurso humano del GAD Municipal Amazónico “es el desconocimiento de cómo lograr una correcta intervención para lograr mejorar el estado de salud que se ha visto quebrantado por una enfermedad” el recurso humano solicita apoyo para que la empresa le asista en los diversos derechos que le corresponde para lograr cubrir sus necesidades de salud, así como seguir el tratamiento que permita dejar

su salud en un estado óptimo que le permita seguir desempeñando sus funciones “la salud es un derecho que le asiste a los ecuatorianos de acuerdo a su constitución” (Asamblea Constituyente (Constitución de la República del Ecuador), 2008), en tal razón en el departamento de recursos humanos el médico observa con mayor intensidad problemas personales sobre lograr que se le brinda las garantías para lograr tener un adecuado estado de salud.

El jefe del departamento de recursos humanos con respecto a la pregunta sobre las dificultades personales que se presentan en el departamento de recursos humanos, “está relacionadas con la falta de apoyo para lograr tener una mejor estabilidad dentro del ámbito familiar y personal, en razón que sus problemas en lugar de disminuir se incrementan y no existe una adecuada asistencia de parte de la institución en la cual laboran”, el recursos humano necesita de la intervención profesional para lograr el apoyo que les permita sobrellevar aquellos problemas que les causa inconveniente en el desarrollo de sus vidas, por lo tanto es necesario contar con la asistencia profesional de parte de este departamento para lograr un mejor desarrollo de los recursos humanos que se han visto afectados por estos problemas.

El asistente de recursos humanos al ser cuestionado sobre las dificultades personales de los recursos humanos del GAD Municipal Amazónico manifiesta “que se debe en forma principal a la situación económica y laboral que atraviesan las personas, en virtud de varias necesidades personales que necesitan de la atención a través de cubrir con valores monetarios para lograr tener estabilidad, así como mejorar sus condiciones para realizar su trabajo”, los problemas se presentan del tipo económico y laboral el recurso humano aún no se siente remunerado de manera justa, ni con las garantías necesarias para efectuar su trabajo.

#### **4.2.1.4. ¿Cuáles son las dificultades interpersonales que sobresalen en las solicitudes de ayuda de los trabajadores hacia la empresa?**

El trabajador social del GAD Municipal Amazónico en relación a las dificultades interpersonales “manifiesta que se presentan de forma principal por la inadecuada comunicación que existe con el departamento de trabajo social, el recurso humano no siente que puede tener ayuda y asistencia de parte de este departamento”, lo que origina

que en varios de los casos no cuenta con asesoría e información de cómo recibir el apoyo necesario en sus problemas.

El médico ocupacional manifiesta que las dificultades interpersonales se ubican en la “falta de información de cómo lograr adquirir atención y asistencia de parte de los profesionales que laboran en este departamento”, esto en razón que no existe información de los beneficios que brinda el departamento de recursos humanos a los trabajadores de la institución. El médico ocupacional manifiesta que existe “diversos controles de salud a los trabajadores, pero que varios de ellos no acuden en las fechas que se programan debido a falta de coordinación de horarios”, lo que dificulta la realización de una correcta valoración sobre el estado de salud de los trabajadores que permita presentar informes acordes a la situación en que se encuentran.

Para el director y asistente del departamento de recursos humanos las dificultades interpersonales se presentan en “un escaso nivel de conocimiento sobre las funciones que tiene el departamento de trabajador social, de cómo brinda la asistencia al recurso humano”, por lo cual es necesario dar a conocer a nivel de todo el GAD Municipal Amazónico cuales son las funciones del departamento y como asisten al recurso humano de tal forma que brindan apoyo en los diversos problemas que se presentan en el desempeño.

Es importante dentro del trabajo social conocer las dificultades interpersonales que se ocasionan en el recurso humano, estos problemas involucran a varios funcionarios, los que no logran mejorar su desempeño en virtud de los inconvenientes, es ahí en donde se centra la intervención del trabajador social, quien establece los puntos críticos y a través de un modelo y siguiendo una metodología a poya al recurso humano involucrado para que supere las dificultades que tiene en el desempeño de sus labores.

#### **4.2.1.5. ¿Cuáles son las dificultades familiares que atraviesan los trabajadores de la empresa y por la que le pide su ayuda?**

Con respecto a la pregunta sobre las dificultades familiares de acuerdo a lo manifestado por el trabajador social, estas se encuentran en torno “a la estabilidad familiar que no se la garantiza de parte del trabajador quien necesita de una adecuada orientación para manejar las situaciones conflictivas que se producen en la familia y estas no afecten a la

estabilidad laboral”, de acuerdo con la opinión brindada las dificultades se presentan al momento que el trabajador comienza a disminuir su responsabilidad laboral en virtud que se enmarca dentro de su problema familiar “que en algunos casos los problemas de convivencia en familia se incrementan que afectan a las diversas actividades que realizan los miembros de la familia” (Juárez Rodríguez & Lázaro Fernández, 2012), estos problemas que se dan en la familia, se convierte en distractores dentro del desempeño del recurso humano, por lo que es necesario que el trabajador social, identifique el mejor método a través del cual pueda determinar los problemas familiares y realizar la intervención que se necesite.

El médico ocupacional al ser cuestionado sobre las dificultades familiares manifiesta que estas se producen en razón “de que los familiares desconocen como apoyar a lograr sobrellevar los problemas de salud de las personas afectadas” y que más bien los familiares en varios de los casos no se comprometen a brindar la asistencia que necesita la persona para lograr desempeñarse de forma correcta, esta situación origina que el recurso humano que se encuentre afectado por la situación conflictiva de salud se siente solo y que no cuenta con el apoyo para lograr superar estos inconvenientes, que no facilitan que pueda gozar de un mejor estado de salud, es así que el trabajador social es de importancia en la identificación de cómo el entorno del recurso humano afectado en su salud puede contribuir a hacer más llevaderos sus problemas.

El director de recursos humanos y el asistente manifiesta que los problemas familiares se centran “en situaciones conflictivas por concepto de falta de compromiso y de ayuda económica en la familia”, lo cual origina la inadecuada convivencia entre los miembros del hogar y que es común observar discusiones por problemas económicos, de lo que se determina que el trabajador social debe saber intervenir y asistir al recurso humano para que logre utilizar de forma correcta el recurso económico que percibe por sus actividades y que le permita cubrir con sus compromisos familiares.

#### **4.2.1.6. ¿Cuándo organizan actividades de integración del personal, cuáles son los principales obstáculos que debe superar para generar la participación de los trabajadores?**

Con respecto a esta pregunta tanto el trabajador social, como el médico ocupacional, el director de recursos humanos y el asistente coinciden que el principal inconveniente se

establecen en “coincidir en un horario en el cual todos los departamentos tengan disponibilidad de tiempo y acudan a las reuniones que se programan en las cuales se busca la integración del personal que labora en el GAD Municipal Amazónico”, las actividades laborales como el horario de atención y las responsabilidades de cada departamento son variadas lo cual no facilita que el recurso humano de la institución coincida con un horario que permita la integración, ante estos problemas es necesario para el trabajador social realizar la intervención en el establecimiento de un horario en el cual puedan concurrir el recurso humano.

Es necesario determinar que la integración del personal del GAD Municipal Amazónico es una de las actividades que permite que el recurso humano pueda presentarse y conocerse, logrando la integración que facilite la realización de las diversas actividades laborales, al tener compañeros de trabajo comprometidos con la institución y que son capaces de apoyarse en la búsqueda del cumplimiento de los diversos objetivos laborales, razón que establece que el trabajador social logre ser un promotor de actividades en las cuales el personal que labora en la institución puedan reunirse de una forma masiva y de esta manera mejorar su integración.

#### **4.2.1.7. ¿Cuáles son los principales motivos de salud por los cuales los trabajadores acuden al dispensario médico de la empresa?**

Con respecto a los principales motivos de salud de los trabajadores se analiza la respuesta ofrecida por el médico ocupacional, quien establece “que entre los principales problemas de salud se encuentran los físicos debido a problemas de articulaciones y de sistema inmunológico y que en los últimos años se ha incrementado los problemas de salud de tipo mental como el estrés, la depresión” estos problemas inciden de manera directa con el rendimiento del recurso humano dentro de la institución, en tal razón ante la valoración del médico ocupacional, el trabajador social debe saber cómo realizar la intervención de asistencia en el tema social.

Para el médico ocupacional los problemas de salud se referencian con los permisos por periodos cortos de tiempo en los que se debe atender las necesidades de mejorar el estado de salud que les permita volver a desempeñar sus funciones, estos permisos no son tramitados de forma personal, pero si su estado de salud no le permite la movilidad, es potestad del trabajador social en ayudar al recurso humano a que los documentos que

abalicen el inadecuado estado de salud sea entregados y además realizar el seguimiento de los avances en lo eferente a la recuperación.

Es de importancia que el trabajador social tenga una metodología de acción cuando se presenten problemas de salud, luego de la valoración del profesional es el médico ocupacional quien deberá asistir al recurso humano afectado mientras supera la situación conflictiva que se encuentra atravesando.

#### **4.2.1.8. ¿Cuáles cree usted que son las causas que generan un bajo desempeño laboral en los trabajadores de la empresa?**

Con respecto al desempeño laboral del recurso humano que labora en el GAD Municipal Amazónico, se determina de acuerdo con el director del departamento de recursos humano que “la mayor incidencia de ausentismo, se da por complicaciones en la salud personal como de algún familiar directo que este bajo la protección de ese trabajador”, lo que conlleva a que no pueda asistir a su trabajo y por el cual debe efectuar el correspondiente procedimiento para solicitar permiso laboral para cubrir esta necesidad de salud, en tal razón es menester del trabajador social identificar la metodología y modelo de intervención para apoyar al recurso humano que se encuentra afectado por esta situación.

De acuerdo con la asistente de recursos humanos el bajo desempeño laboral se produce por “que el personal en algunos de los casos se encuentra desempeñando otros cargos distintos para los cuales se especializó y no ha recibida capacitación alguna de su trabajo”, esto origina que desconozca los procesos a seguir y ocasiona demora en la atención retardo no solo en su trabajo sino en el que se realiza por otros funcionarios en otros departamentos, el trabajador social debe saber identificar y conocer como analizar los perfiles profesionales y si estos se acoplan con el puesto desempeñando para lograr una eficaz y eficiente atención del recurso humano a la población.

De acuerdo con el asistente de recursos humanos el bajo desempeño laboral se da por “desconocimiento de las funciones dentro de su puesto de trabajo, lo que provoca malestar en los usuarios externos”, esto implica que no se dé la atención necesaria a los usuarios de la institución, así como también se origina problemas con los compañeros de labores, en razón, que un funcionario no está trabajando de manera coordinada y esta falta de

coordinación se refleja en retardo del funcionamiento de los demás compañeros de la institución.

Para el trabajador social es importante que cada recurso humano del GAD Municipal Amazónico, trabaje de acuerdo a lo que se le asigne, que desempeñe sus funciones de forma eficiente y que brinde los resultados de acuerdo a lo que los demás esperan para de esta manera garantizar la atención.

#### **4.2.1.9. ¿Cuáles cree usted que son las causas que generan insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa?**

De acuerdo al criterio del director de recursos humanos del GAD Municipal Amazónico la insatisfacción laboral se da “porque la remuneración que reciben no va acorde con las actividades que se encuentran desempeñando, así como por no contar con los materiales en óptimas condiciones o necesarios que le faciliten la ejecución de sus actividades”, el personal que se encuentra insatisfecho con las facilidades y garantías que se le brinda para que realice su trabajo no se desempeñará de forma correcta lo que afectará a su entorno, estos problemas deben ser abordados por el trabajador social y establecer la metodología de intervención adecuada que le permita establecer las causas del problema a través del diagnóstico y presentar las alternativas de solución a los problemas existentes.

#### **4.2.2. Segundo objetivo específico: Determinar cuál es la metodología de trabajo social en la intervención de las necesidades de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico.**

A nivel de metodología de intervención del trabajador social el análisis se lo realiza en función del marco teórico en el cual se han establecido los tres métodos como son el “método del caso social individual, de trabajo social de grupo y trabajo social comunitario” (Aguayo Cuevas, López Vásquez, & Quiroz Martín, 2016), y de la información que presentaron en la entrevista el personal que labora en el GAD Municipal Amazónico.

#### **4.2.2.1. ¿Considera usted que el método de caso social individual es adecuado para atender las demandas personales y familiares de los trabajadores de un GAD municipal amazónico?**

De acuerdo a la información presentada en la entrevista el trabajador social manifiesta que “el método de trabajo social individual es pertinente aplicar en casos en los cuales se busca brindar asistencia en falta de información sobre cómo lograr obtener beneficios de parte de la institución, pero que no es pertinente cuando se busca mejorar la situación del entorno del recurso humano”, este método se enfoca en analizar las necesidades y problemáticas que afectan al recurso humano de forma específica su trabajo se relaciona con el modelo de “estudio diagnóstico y tratamiento” (Chaparro & Urra, 2014)

Esta metodología facilita conocer los problemas del recurso humano y su ámbito está relacionado a trabajar de forma puntual en los problemas específicos de la persona, “no necesita información del entorno del involucrado” (Palma García & Hombrados Mendieta, 2013), esta metodología se basa en analizar e investigar el supuesto o necesidad existente en el recurso humano y en forma posterior realizar la entrevista con el recurso humano que permita obtener más datos de cómo actuar al brindar el tratamiento que permita la intervención.

Por medio de esta metodología se facilita mejorar los problemas personales, pero no apoya en mayor medida cuando las necesidades son de todo un conglomerado, es una metodología que basa su diagnóstico en determinadas necesidades que presenta el recurso humano, las que deberán ser analizadas por el trabajador social y de esta forma lograr la intervención.

#### **4.2.2.2. ¿Considera usted que el método de grupo es adecuado para atender las demandas de trabajo en equipo de los trabajadores de un GAD municipal amazónico?**

Es importante identificar que a través de éste método se busca “hacer cambios dentro de individuos que se encuentran dentro de organizaciones” (Ander, 1995), por lo cual al ser cuestionado el trabajador social con respecto a éste método de intervención el manifiesta “que esta metodología de intervención si se la aplica cuando existen problemas de comunicación entre los departamentos, por lo cual se identifica el personal que no está

brindando adecuada información y se interviene en su forma de trabajar”, por medio de esta metodología se ha logrado superar diversas dificultades en las cuales los departamentos no han tenido una adecuada comunicación.

El trabajo social de grupo para el trabajador social del GAD Municipal Amazónico es una metodología que facilita la intervención del trabajador social en casos en los cuales las “necesidades de las personas se encuentran afectando al entorno laboral”, estas necesidades al ser intervenidas y superadas permiten que la institución logre un mejor funcionamiento y desarrollo de las actividades.

De acuerdo a la información recopilada se determina que el trabajo social de grupo es una metodología que se puede aplicar dentro de un GAD Municipal Amazónico, el mismo que se da cuando el problema ya no sólo afecta a la persona sino que altera el normal funcionamiento del entorno en el cual se encuentra el recurso humano afectado, el trabajo social de grupo utiliza las actividades de “diagnóstico, entrevista, plan, ejecución y seguimiento” (Fernández Barrera, 1997), para de esta forma lograr la intervención adecuada e ir valorando los resultados que se van obteniendo dentro del desarrollo del accionar del individuo intervenido.

#### **4.2.2.3. ¿Considera usted que el método de trabajo social comunitario es adecuado para atender las demandas de los habitantes en la jurisdicción urbana y rural del GAD Municipal amazónico?**

El trabajo social comunitario se efectúa cuando las “necesidades de un individuo, inciden de manera directa o indirecta en la comunidad en la cual residen” (Palma García & Hombrados Mendieta, 2013), esta metodología es aplicable en la presente investigación toda vez que el recurso humano del GAD Municipal Amazónico al dar su atención de forma inadecuada afecta al funcionamiento de toda una comunidad.

El Trabajador social del GAD Municipal Amazónico con respecto a esta pregunta manifiesta “que esta metodología si la aplican cuando se ha visto varios problemas por denuncias de la ciudadanía con respecto al funcionamiento de un departamento, por lo cual necesitan investigar sobre el origen de los inconvenientes para realizar la intervención”, este tipo de metodología facilita la imposición de cambios en la realización

de la atención a los ciudadanos, permitiendo lograr un mejor desempeño del GAD Municipal Amazónico en la comunidad.

#### **4.2.2.4. ¿Con el personal existente en el departamento de trabajo social es suficiente para desarrollar los procesos de intervención social que solicitan los trabajadores?**

Con respecto al personal del departamento de trabajo social se determina que “este no es el suficiente, se encuentra laborando el trabajador social, quien realiza todas las actividades, existe en el departamento de recursos humanos 3 personas más pero destinadas a otras actividades como son la de salud y de control del recurso humano”, el trabajo social implica el manejar la nómina, las necesidades y las problemáticas del recurso humano, por lo cual no puede ser llevada por un solo funcionario, lo que se constituye en un problema de la institución el que no se tenga personal en el departamento de trabajo social para lograr cubrir las diversas necesidades de las personas que laboran en un GAD Municipal Amazónico.

#### **4.2.2.5. ¿Considera usted que los recursos técnicos y financieros existentes en el departamento de trabajo social, facilitan los procesos de intervención social que solicitan los trabajadores?**

El departamento de trabajo social consta de un solo computador, escritorio, archivador, impresora es compartida por el personal del departamento de recursos humanos, lo que conlleva a manifestar que el recurso técnico es básico y permite realizar actividades fundamentales, en cuanto al recurso financiero está dentro del departamento de recursos humanos por lo cual no cuenta con independencia y está sujeto a la disponibilidad que le brinde este departamento para realizar sus actividades.

### **4.2.3. Tercer objetivo específico: Relación entre las necesidades y problemáticas de recursos humanos y los modelos de intervención de trabajo social**

Es importante indicar que las necesidades de los recursos humanos se presentan cómo aquellas condiciones humanas por las cuales está atravesando una persona y que necesita ser superada, en virtud del problema que se le genera y que incide de manera directa en el desempeño laboral dentro de un GAD Municipal Amazónico, por lo tanto, es necesario

utilizar un adecuado modelo de intervención que facilite conocer las diversas etapas a través de las cuales se brindará la asistencia respectiva.

Los problemas del recurso humano, pueden ser personales “relacionados a circunstancias propias del ser humano” (Chaparro & Urra, 2014), como también pueden ser de tipo interpersonales “en los que se afecta a otras personas que se encuentran en el entorno” (Colman, 2017) o familiares “en los que se involucra a otros miembros del grupo familiar” (Mesén, 2011), por lo cual el trabajador social deberá utilizar la metodología de intervención adecuada para lograr superar las necesidades que se les presentan al recurso humano a través de una atención eficiente y eficaz que vaya en beneficio del afectado como de la institución.

El departamento de recursos humanos es la dependencia a la cual pertenece el trabajador social no existiendo departamento independiente, no existe el material necesario para lograr adecuadas intervenciones, por lo que no se logra una adecuada intervención en los problemas presentados por el recurso humano del GAD Municipal Amazónico.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- Los modelos de intervención que se manejan para efectuar la intervención de parte del trabajador social en un GAD Municipal Amazónico están directamente relacionados a las diversas necesidades que el recurso humano de esta institución presenta, por lo cual se establecen los siguientes modelos: “el psicodinámico, intervención en crisis, centrado en la tarea, gestión de casos, modelo sistémico”
- Entre las principales necesidades que se presentan en un GAD Municipal Amazónico se encuentran la falta de intervención en los problemas originados para la jubilación de las personas de la tercera edad como de aquellas que están padeciendo de enfermedades catastróficas, así también se presentan problemas de tipo emocionales y familiares que afectan al rendimiento del recurso humano y de aquellos problemas del tipo personal, como crisis económicas o falta de adecuada relación laboral.
- Con respecto a la metodología de intervención del parte del trabajador social cuando se presenten demandas del recurso humano en un GAD Municipal Amazónico esta se determina que se puede realizar a través del trabajo social individual, trabajo social grupal y trabajo social comunitario todos ellos de acuerdo a las necesidades que presentan los recursos humanos.
- De lo que se determina cuando los problemas son del tipo personal es conveniente utilizar la metodología de trabajo social individual a través de un modelo como el psicodinámico, para analizar el comportamiento de la persona en particular, cuando la necesidad ya afecta a un departamento o al grupo de relación del recurso humano, se debe utilizar la metodología de trabajo social grupal y un modelo como la intervención en crisis en la cual se profundiza en el diagnóstico de los involucrados; al ser el GAD Municipal Amazónico una institución de interacción con la comunidad se presentan necesidades que afectan a toda la ciudad, por lo cual se utiliza la metodología de trabajo social en comunidad para lo cual se debería utilizar modelos como el de gestión de casos.

## **Recomendaciones**

Es importante contar con organigramas de cómo hacer la intervención a través de los diversos modelos para el trabajador social de un GAD Municipal Amazónico, de esta forma contará con la información que necesite para lograr brindar asistencia al recurso humano cuando acuda al departamento de recursos humanos en busca de asistencia.

Las necesidades del recurso humano deberían estar categorizadas dentro de un manual que permita al trabajador social identificar cada una y establecer que metodología y modelo de intervención se puede utilizar y de esta forma lograr apoyar de mejor manera al recurso humano.

Es necesario que se registre un manual de metodologías de intervención del trabajador social cuando existan demandas de parte del recurso humano del GAD Municipal Amazónico.

## Bibliografía

- Acuerdo de Cartagena. (2004). *Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo*. Cartagena: Registro Oficial Suplemento 461 de 15 de noviembre de 2004.
- Aguayo Cuevas, C., López Vásquez, T., & Quiroz Martín, T. (2016). *Ética y trabajo social en las voces de sus actores: Un estudio desde la práctica profesional*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- Alvarado, V. M. (2016). Un nuevo campo de aplicación profesional de Trabajo Social. El área de recursos humanos. El caso de Costa Rica. *Revista de Trabajo Social*, 33-40.
- Asamblea Constituyente (Constitución de la República del Ecuador). (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial N° 449. Publicado el 20 de Octubre de 2008.
- Asamblea Nacional (Código del Trabajo). (2005). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial No. 167. Aprobado el 16 de diciembre de 2015.
- Asamblea Nacional (LOSEP). (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Quito: Registro Oficial No 294. Publicado el 06 de octubre de 2010.
- Asamblea Nacional del Ecuador (COOTAD). (2015). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Quito: Aprobado en el Registro Oficial 303 del 19 de octubre de 2010 y modificado el 16 de enero de 2015.
- Banco Central del Ecuador. (13 de 02 de 2021). *Consulta provincial de ingresos*. Obtenido de Consulta provincial de ingresos: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/Indices/m1993032018.htm>
- Bernard, T. (2014). El trabajo social de empresa. Colectivo de trabajadores sociales de Madrid. *Revista de documentación social Caritas*, 79-96.
- Blacio, R. (2014). *El trabajo social analizado desde la óptica social*. Madrid: Grijalvo.
- Blanco, A., & Diaz, D. (2015). *El bienestar social: su concepto y medición. El bienestar social: su concepto y medición*. México: Mc Graw Hill.
- Carrasco, J. (2017). *Empresa y trabajo social ¿Una relación de ida y vuelta?* Madrid.
- Castro, H. J. (16 de 03 de 2018). *El trabajo social*. Obtenido de Qué es el trabajo social con grupos?: <https://nosoyasistenta.com/el-trabajo-social-con-grupos/>

- CEDHU. (2013). *Resumen ejecutivo: intervención minera a gran escala en Ecuador y vulneración de derechos humanos. Caso Corriente Resources Inc.* Quito. Quito: INREDH.
- Chaparro, M. Y., & Urra, M. (2014). *Competencias específicas del trabajo social en la gestión del talento humano.* Colombia: Ándes.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración en nuevostiempos. Los nuevos horizontes en administración.* Río de Janeiro: Elsevier/Campus.
- Código del Trabajo. (2016). *Código del Trabajo.* Quito: Registro Oficial No. 167, publicado el 20 de diciembre de 2016.
- Colman, E. R. (2017). *Avances de la metodología de estudios en ciencias de la educación.* Bogotá: Andes.
- Etkin, J. (2014). *Gestión de la complejidad de las organizaciones: La estrategia frente a lo imprevisto.* Madrid: Granica.
- Fantova, A. F. (2012). *Manual para la gestión de la intervención social.* Madrid: Editorial CCS.
- Fantova, F. (2005). *Capítulo introductorio: la gestión de las organizaciones que hacen intervención social.* Madrid: CCS.
- Fantova, F. (2007). Nuevos modelos de gestión de los servicios sociales. *I forum de servicios sociales municipales* (pág. 16). Barcelona: Diputación de Barcelona.
- Fernández Barrera, J. (1997). *La supervisión en el trabajo social.* Barcelona: Paidós.
- Fernández Romero, A. (2014). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones.* Madrid: Díaz de Santos.
- Ferreira, J. M. (2015). *Campos y ámbitos de intervención en trabajo social con niños y jóvenes.* Lisboa: Instituto Universitario de Lisboa.
- Fitzgerald, T. (2017). *Cultura empresarial y liderazgo.* Barcelona: Plaza & Janes.
- Fuertes, D., Ros, W., & Llopis, G. (2012). *Evolución del trabajo social de empresa. del paternalismo al bienestar social.* Madrid: Anea.
- GAD Municipal de Zamora. (2020). *Ordenanza que determina la norma técnica de clasificación de puestos y regulación autónoma de las escalas remunerativas de los servidores públicos y trabajadores del GAD municipal de Zamora.* Zamora: Editorial Municipal.
- Giménez, C., & Valente, X. (2010). El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: ideas para un debate en ciernes. *Cuadernos del Cendes*, 51-80.

- Heinemann, K. (2013). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Barcelona: Helliasta.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, A. (2014). *Trabajo social en empresas*. México: UNAM.
- Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós Iberia S.A.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Fascículo Zamora Chinchipe*. Quito.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). *Informe anual sobre indicadores socio económicos*. Quito: INEC.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2021). *Encuesta Nacional de Empleo, desempleo, y subempleo trimestre enero a marzo de 2021*. Quito.
- Juárez Rodríguez, A., & Lázaro Fernández, S. (26 de Marzo de 2012). *Trabajo social e intervención social*. Obtenido de Trabajo social e intervención social: <http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/factra/Congreso/1.pdf>
- Kotter, J. B., & Heskett, J. L. (2012). *Cultura corporativa y performance*. Nueva York: Free Press.
- Leiva, F. (2014). *Nociones de metodología de investigación científica*. Quito: Editorial Ortiz.
- Lessem, R. (2014). *Gestión de la cultura corporativa*. Madrid: Díaz de santos.
- Ley de Seguridad Social . (31 de marzo de 2011). Obtenido de Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_segu.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf)
- Ley Organica de Servicio Público. (6 de Octubre de 2010). *Oficio No. T. 1919-SNJ-10-1508*. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Londoño Piñeros, L. (2002). *Ética y trabajo social: Una aproximación a los debates contemporáneos a partir de un estado de arte*. Barcelona: Prentice Hall.
- Marco, M., & Tomás, E. (2013). *La investigación en y para la intervención social: la aplicación al Trabajo Social en Miranda Aranda, M*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Mesén, R. (2011). Trabajo social y recursos humanos. *Binasss*, 1055-1066.

- Ministerio del Trabajo . (2022). *Acuerdo ministerial No. MDT-2022-041*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/Acuerdo-salario-digno-2021.pdf?x42051>
- Mintzberg, H., Quinn, J., & Voyer, J. (2014). *Axiología y ontología: los valores de la ciencia como funciones no saturadas*. México: Pearson Prentice Hall.
- Palma García, M., & Hombrados Mendieta, I. (02 de Marzo de 2013). *Trabajo social y resiliencia, revisión de los elementos convergentes*. Obtenido de Trabajo social y resiliencia, revisión de los elementos convergentes: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7159/Trabajo\\_social\\_y\\_resiliencia.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7159/Trabajo_social_y_resiliencia.pdf?sequence=2)
- Pardo, L., & Arteaga, P. (2016). *Gestión social del talento humano*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa.
- Rodas, W. (2012). *El estudio del trabajo social*. Barcelona: Omega.
- Rodríguez Mansilla, D. (2011). *Hacia la organización flexible*. Buenos Aires: Fernández.
- Rodríguez, M. (2015). Alternativas para el trabajo social de empresa. *Miscelánea Comillas*, 743-760.
- Roldán, R. (2016). *Las necesidades del trabajador social dentro de su desempeño con el recurso humano*. Madrid: Helliasta.
- Santaella, R. (2015). *Metodología de estudios de usuarios de la información*. México: Prentice Hall.
- Schein, E. H. (2015). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Madrid: Editorial Plaza & Janes.
- Superintendencia de Compañías. (2017). *Censo productivo año 2017*. Quito: CEP.
- Úriz Pemán, M. J., & Salcedo Megales, D. (2014). *Ética y Trabajo social*. Madrid: Ediciones Complutense.
- Villafañe, J. (2014). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Pirámide.
- Vituro, P. (2013). *La revolución de Lxs, una aproximación al debate sobre la orientación sexual, identidad de género y discriminación*. Chile: Anuario de Derechos Humanos.

## ANEXOS

### Anexo 1. Modelo de entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL  
GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Describir cuales son las necesidades de intervención que requieren de la atención de trabajo social en un GAD Municipal Amazónico.

Por favor, contestar las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las principales necesidades que motivan a los trabajadores de la empresa, solicitar ayuda de recursos humanos?

Médico:

Trabajador Social:

Jefe de RR.HH.:

Asistente de RR.HH.:

¿Cuáles son las principales problemáticas que motivan a los trabajadores de la empresa, solicitar ayuda de recursos humanos?

¿Cuáles son las dificultades personales que sobresalen en las solicitudes de ayuda de los trabajadores hacia la empresa?

¿Cuáles son las dificultades interpersonales que sobresalen en las solicitudes de ayuda de los trabajadores hacia la empresa?

¿Cuáles son las dificultades familiares que atraviesan los trabajadores de la empresa y por la que le pide su ayuda?

¿Cuándo organizan actividades de integración del personal, cuáles son los principales obstáculos que debe superar para generar la participación de los trabajadores?

¿Cuáles son los principales motivos de salud por los cuales los trabajadores acuden al dispensario médico de la empresa?

¿Cuáles cree usted que son las causas que generan un bajo desempeño laboral en los trabajadores de la empresa?

¿Cuáles cree usted que son las causas que generan insatisfacción laboral en los trabajadores de la empresa?

Según las estadísticas de la empresa: ¿Cuáles son los principales motivos del ausentismo laboral?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL  
GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Determinar cuál es la metodología de trabajo social en la intervención de las necesidades de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico

Por favor, contestar las siguientes preguntas:

¿Considera usted que el método de caso social individual es adecuado para atender las demandas personales y familiares de los trabajadores de un GAD municipal amazónico?

¿Considera usted que el método de grupo es adecuado para atender las demandas de trabajo en equipo de los trabajadores de un GAD municipal amazónico?

¿Considera usted que el método de trabajo social comunitario es adecuado para atender las demandas de los habitantes en la jurisdicción urbana y rural del GAD Municipal amazónico?

De los siguientes modelos de intervención de trabajo social, explique brevemente si los conoce y cómo los ha aplicado en su labor:

1. Modelo de intervención psicodinámico.
2. Modelo de intervención en crisis.
3. Modelo de intervención centrado en la tarea.
4. Modelo de gestión de casos.
5. Modelo sistémico.
6. Otro: \_\_\_\_\_

¿Con el personal existente en el departamento de trabajo social es suficiente para desarrollar los procesos de intervención social que solicitan los trabajadores?

¿Considera usted que los recursos técnicos y financieros existentes en el departamento de trabajo social, facilitan los procesos de intervención social que solicitan los trabajadores?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

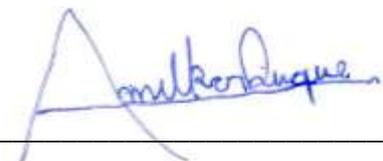
## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **Duque Regalado Amilkar Stalin**, con C.C: 1900761105 auto del trabajo de titulación: **Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022** previo a la obtención del título de **Trabajador 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, 13 de **septiembre** del **2022**

f. 

Nombre: **Duque Regalado, Amilkar Stalin**

C.C: **1900761105**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Amazónico, en el año 2022.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Amilkar Stalin Duque Regalado		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lic. Christopher Fernando Muñoz Sánchez		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	13 de septiembre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>85</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo social, Recursos Humanos, Trabajo en Organizaciones		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Modelo, Metodología, Intervención Social, Trabajo Social, Organización		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>El trabajo social con organizaciones necesita conocer los modelos y metodologías que se deben utilizar cuando se realiza la intervención del profesional en las necesidades y problemáticas que presenta el recurso humano en el desempeño de sus actividades laborales, es así que la presente investigación se plantea como objetivo general “Identificar los modelos de intervención del trabajo social que dan respuestas a las demandas de recursos humanos en un GAD Municipal Amazónico, en el año 2022”, para lo cual se utilizará diversas técnicas de investigación como la cualitativa, de acuerdo al tipo la investigación será aplicada, por el nivel es exploratoria, utilizando el método de investigación hermenéutico; del trabajo efectuado se determinan modelos de intervención como el psicodinámico, intervención en crisis, centrado en la tarea, gestión de casos, y el sistémico; los que pueden ser aplicados de acuerdo a la metodología de intervención social individual, grupal o comunitaria. Cada uno de los modelos y las metodologías a utilizar dependerán del trabajador social y sobre las necesidades y problemáticas que se determinen; cada una de ellas tiene diferente proceso de aplicación y permite obtener diversos resultados.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-999932811	E-mail: amilkar.duque@cu.ucsg.edu.ec amilkardh@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>			