



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

**TEMA:**

Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021.

**AUTOR (ES):**

Guaraca Arroyo, Diana Paola  
Riofrio Nan, Cinthya Lorena

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

**TUTOR:**

Lic. Muñoz Sánchez, Cristopher Fernando, Mgs

**Guayaquil, Ecuador**

**16 de septiembre del 2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Guaraca Arroyo, Diana Paola y Riofrio Nan, Cinthya Lorena, como requerimiento para la obtención del título de Licenciadas en Trabajo Social.

**TUTOR**

f. 

**Muñoz Sánchez, Christopher Fernando**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. 

**Quevedo Terán, Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotras**, Guaraca Arroyo, Diana Paola y  
Riofrío Nan, Cinthya Lorena

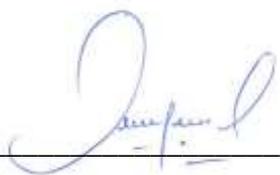
**DECLARAMOS QUE:**

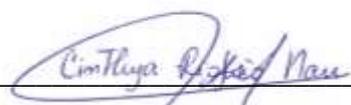
El Trabajo de Titulación: **Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021**, previo a la obtención del título de Licenciadas en Trabajo Social, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022**

**LAS AUTORAS**

f.   
Guaraca Arroyo, Diana Paola

f.   
Riofrío Nan, Cinthya Lorena



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

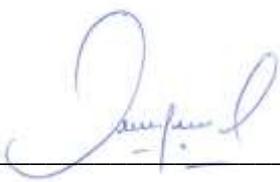
**AUTORIZACIÓN**

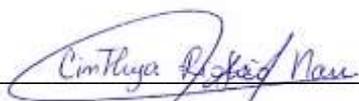
**Nosotras, Guaraca Arroyo, Diana Paola y  
Riofrío Nan, Cinthya Lorena**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 16 del mes de septiembre del año 2022**

**LAS AUTORAS**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Guaraca Arroyo, Diana Paola**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Riofrío Nan, Cinthya Lorena**

## REPORTE URKUND

**URKUND**

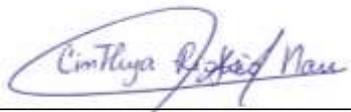
Documento	<a href="#">TTI A2022 Guaraca y Riofrio - falta.docx</a> (D146492593)
Presentado	2022-10-14 16:18 (-05:00)
Presentado por	Christopher Fernando Muñoz Sánchez (crisopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TTI A2022 Guaraca y Riofrio <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 51 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.



### Firmas de estudiantes:

f.   
Guaraca Arroyo, Diana Paola

f.   
Riofrio Nan, Cinthya Lorena

### Firma de docentes:

  
Lic. Christopher Muñoz Sánchez. Mgs  
Tutor Semestre B2022

  
Lcdo. Christopher Muñoz Sánchez.  
Coordinador UTE B2022

## AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen del Cisne, porque con su amor, sabiduría y misericordia abrieron puertas y dispusieron personas en mi etapa de vida personal, formación profesional y para la realización de este trabajo de titulación.

A mis padres y hermanos por confiar en Mí y brindarme su apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mis amigos por la motivación y apoyo recibido mediante enseñanza profesional a lo largo de este trayecto.

Agradezco a los docentes de la universidad por brindar los conocimientos necesarios para finalizar este ciclo.

Gracias a Mí, por ser una persona con resiliencia y por este logro alcanzado. Este título me lo dedico a misma, por mi fortaleza, optimismo y dedicación durante esta larga trayectoria para alcanzar mis metas ahora hechas realidad.

*Guaraca Arroyo, Diana Paola*

Quiero agradecer a Dios porque me ha permitido caminar en este sueño que años atrás sin identificarlo formaba parte de él, sirviendo desde el corazón.

Quiero agradecer a mis padres y familia quienes me enseñaron desde muy pequeña a ser perseverante y agradecida.

Quiero agradecer a mi esposo y a mi suegra quienes me han dado ese aliento a seguir cuando el cansancio me vencía.

Quiero agradecer a esos amigos que formaron parte de mi formación como profesional, estaré eternamente agradecida por su confianza.

Y por último y no menos importante agradecer a nuestro tutor quien nos guio y encaminó nuestro trabajo de titulación.

Me siento una mujer bendecida por todo lo que ha pasado en el transcurso de mi vida.

*Riofrio Nan, Cinthya Lorena*

## **DEDICATORIA**

Este título me lo dedico a misma, por mi fortaleza, esfuerzo, optimismo y dedicación durante esta larga trayectoria para alcanzar mis metas ahora hechas realidad.

De igual forma, dedico este logro alcanzado a todas las mujeres que continuamos formándonos profesionalmente a pesar de tener más de un rol en la vida.

*Guaraca Arroyo, Diana Paola*

Este trabajo se lo dedico a mis padres porque me han impulsado y me han brindado su apoyo incondicional para culminar la carrera, a mi suegra porque día a día me impulsaba a seguir, a mi esposo por comprender las malas noches, la falta de atención, es mi pilar, el que me sostiene y confía en mí y por último a nuestro tutor que ha sabido guiarnos en el desarrollo de este trabajo que nos llevara a cumplir nuestro sueño más esperado, ser Licenciadas en Trabajo Social.

*Riofrio Nan, Cinthya Lorena*



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

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. 

**MUÑOZ SÁNCHEZ CRISTOPHER FERNANDO  
TUTOR**

f. 

**QUEVEDO TERÁN ANA MARITZA  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA**

f. 

**MUÑOZ SÁNCHEZ CRISTOPHER FERNANDO  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA**

f. 

**CELI ANDRADE JOSELYN DAYAN  
OPONENTE**

## **CALIFICACIÓN**



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 "PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS SOCIO SANITARIA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2021", elaborado por el/la estudiante CINTHYA LORENA RIOFRIO NAN, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO SANCHEZ MUÑOZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9 / 10	9.00 / 10	9.00 / 10	9.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.00 / 10		

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

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN  
TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS SOCIO SANITARIA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2021", elaborado por el/la estudiante DIANA PAOLA GUARACA ARROYO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9 / 10	9.00 / 10	9.00 / 10	9.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.00 / 10		

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

Coordinador(a) de Titulación

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	XVI
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes contextuales	4
1.1.2 Antecedentes estadísticos	8
1.1.3 Antecedentes investigativos	12
1.2 Definición del Problema de Investigación.	17
1.3 Preguntas de investigación	20
1.3.1 Pregunta general	20
1.3.2 Preguntas específicas	20
1.4 Objetivos de la investigación	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5 Justificación.	21
CAPÍTULO II	24
MARCO REFERENCIAL	24
2.1. Referente Teórico.	24
2.2. Referente Conceptual.	27
2.2.1 Trabajo Social	27
2.2.2 Perfil Profesional	28
2.2.3 Competencia	28
2.2.4 Competencias básicas	29
2.2.5 Competencias generales o genéricas	29

2.2.6 Competencias específicas	29
2.2.7 Roles y Funciones	30
2.2.8 Responsabilidades y Actividades claves	30
2.2.9 Teletrabajo	31
2.2.10. Seguridad y Salud Ocupacional	31
2.2.11. Riesgo Psicosociales	31
2.2.12. Medidas de Bioseguridad	32
2.2.13. Derecho	33
2.2.14. Bienestar Social	33
2.3. Referente Normativo.	34
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	34
2.3.2. Normativas Nacionales.	36
2.3.3. Normativas Internacionales.	41
2.3.3.1. Tratados Internacionales	41
2.4. Referente Estratégico.	43
2.4.1. Plan de Desarrollo 2021-2025	43
2.4.2 Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021	46
2.4.3 Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021	46
CAPÍTULO III	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Enfoque de la Investigación.	48
3.2. Tipo y Nivel de la Investigación.	48
3.3. Método de Investigación.	48
3.4. Universo y Muestra	49
3.4.1 Universo	49
3.4.2 Muestra	49
3.5. Formas de Recolección de la Información.	50

3.6. Formas de Análisis de la Información.	50
3.6.1 La entrevista	50
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.1 Análisis de los datos según los objetivos	53
4.2 Objetivo 1	53
4.3 Objetivo 2.	57
4.4 Objetivo 3	67
CAPÍTULO V	74
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	74
5.1. Conclusiones Generales.	74
5.2. Recomendaciones Generales.	78
Bibliografía	80
ANEXOS	88

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Matriz de Análisis de datos Cualitativos	51
Tabla 2 Matriz De Análisis De Datos	71

## RESUMEN

La presente investigación tiene como tema “Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis socio sanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021” exhibe un enfoque de tipo cualitativo, con nivel de investigación exploratorio y se utiliza el método analítico. Tiene como objetivo general “Identificar el perfil profesional de trabajo social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, en el año 2021” Para alcanzar el objetivo, se utilizó la teoría de Psicología del Desarrollo Humano. Para el análisis se levantó información de 50 Trabajadores Sociales que participaron durante la crisis socio sanitaria y quienes compartieron sus experiencia y desafíos desde el ámbito laboral. Desde esta perspectiva los resultados hallados hacen referencia al perfil profesional del trabajador social en crisis socio sanitarias, desde la identificación de los roles, funciones, responsabilidades, actividades clave y competencias. Todas estas categorías contribuyen a estructurar el Perfil profesional del Trabajador Social.

**Palabras Claves:** perfil profesional, roles, funciones, responsabilidades, competencias, trabajador social.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as its theme "Professional profile of Social Work in situations of socio-health crisis, in a private company in the city of Guayaquil in the year 2021" exhibits a qualitative approach, with an exploratory level of investigation and the method is used. analytical. Its general objective is "Identify the professional profile of social work in situations of socio-sanitary crisis, in a private company in the city of Guayaquil, in the year 2021" To achieve the objective, the theory of Psychology of Human Development was used. For the analysis, information was collected from 50 Social Workers who participated during the socio-health crisis and who shared their experiences and challenges from the workplace. From this perspective, the results found refer to the professional profile of the social worker in socio-health crises, from the identification of roles, functions, responsibilities, key activities and competencies. All these categories contribute to structure the professional profile of the Social Worker.

**Keywords:** professional profile, roles, functions, responsibilities, skills, Social Work.

## INTRODUCCIÓN

El perfil profesional del Trabajador Social cumple un papel esencial en la praxis laboral, sus conocimientos, habilidades y destrezas le permiten abordar algunas problemáticas de índole social, psicológico, económico, relaciones humanas, entre otros, y de esta manera brindar alternativas de solución frente a situaciones de riesgo y problemáticas que se presenten dentro de una organización.

El profesional especializado en el trabajo social cumple con algunas tareas relacionadas al medio social, dentro de las más reconocidas están: la prevención, atención inmediata, las estrategias, la docencia, la mediación, la supervisión, el análisis, temas de salud entre otras, en la que solo buscan mejorar la vida de las personas (Correa et al., 2018, p.199).

El trabajador social que labora en las empresas debe poner a disposición todas sus habilidades y recursos profesionales, con la finalidad de que las organizaciones tanto privadas como públicas puedan brindar la ayuda adecuada a sus colaboradores, familias y grupos que lo requieran, partiendo de las responsabilidades que tienen el profesional y que tiene relación con lo estipulado en la Carta Magna de la República del Ecuador, artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que es derecho de toda persona realizar su trabajo bajo un ambiente que avale su integridad, higiene, salud, bienestar y seguridad.

La investigación pretende conocer el perfil del profesional de Trabajo Social en el ámbito organizacional, desde un actuar en crisis sociosanitario, identificando el rol que desempeña para contribuir con el bienestar social y laboral de sus colaboradores, partiendo de una visión de seguridad y salud.

En el primer capítulo denominado el problema de investigación se realiza un breve resumen de los inicios del Trabajo Social como profesión para adentrarnos en el abordaje del problema, partiendo desde la revisión y análisis de diferentes investigaciones relacionadas al tema, por otra parte se presentan las preguntas de investigación que nos llevaron a definir el objetivo general y los específicos y por

último se planteó la justificación que fundamenta el trabajo de investigación, el perfil profesional del trabajador social en situación de crisis sociosanitaria, identificando sus roles, funciones, responsabilidades, actividades y competencias que ejerce en el entorno profesional laboral.

En el segundo capítulo se realizan las definiciones científicas que corresponden al marco referencial, se busca información de varios estudios que respalden el trabajo del investigador, se conocen conceptos que describen el estado pasado y actual del problema de investigación, el perfil profesional del trabajador social en situaciones de crisis sociosanitaria, una vez establecida esta información se presenta la normativa legal nacionales e internacionales, ordenanzas, decretos que tengan relación con el tema estudiado.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de investigación, se muestra el método y técnicas utilizadas para recopilar datos que contribuyeron al trabajo investigativo, se considera como elemento principal la revisión documental y bibliografía que contrasta la información levantada, la técnica empleada es la entrevista, utilizada en investigaciones de enfoque cualitativo y que buscan explorar a detalle un fenómeno social.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados del estudio realizado, se presenta el análisis de la información recopilada de la entrevista semiestructurada y aplicada a la muestra determinada en la investigación, su interpretación fue realizada desde la matriz de análisis de datos, en donde se identificaron categorías y subcategorías que permitieron organizar y clasificar la información levantada que da respuesta a los objetivos planteados en el trabajo de titulación.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1. Antecedentes contextuales**

Los antecedentes que se van a presentar a continuación están relacionados con este estudio referente al Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021.

El Trabajo Social, inicia en el siglo XIX, en Estados Unidos e Inglaterra, después de feudalismo, nace de una estructura en donde los pobres eran considerados una amenaza para el orden social, Estados Unidos a fin de ayudar a los pobres, se organizan y buscan canales de ayuda, por otro lado, Inglaterra clasifica a los pobres en categorías a fin de desarrollar una estrategia enfocada a cada grupo vulnerable.

La Revolución Industrial, jugó un papel importante, fue el inicio de la profesión como tal, trayendo consigo una brecha entre los que más tienen y el campesinado u obrero que fue reemplazado por máquinas, teniendo que emigrar a la ciudad a buscar una forma de sustento (Garcés, 2011).

La profesión conforme la evolución, ha trabajado con modelos que se ajustan a la realidad o necesidad de las personas, grupos y comunidades, entre estos modelos tenemos el de intervención en crisis. Propone terapias breves de intervención a una persona, familia o grupo en momentos de crisis para que puedan superar el problema y recuperar el equilibrio emocional. Consiste en que el trabajador social responda de manera inmediata y ofrezca consejo en un periodo corto de tiempo (Universidad Internacional de La Rioja, 2022).

Según Carmen Baidal en su investigación del Perfil de Trabajador Social en el ámbito laboral, concluye que el perfil profesional en el campo laboral debe ser actualizado y adaptarse a los cambios en el marco legal y a los nuevos enfoques empresariales en su cultura organizacional, el Trabajador Social debe ser capaz de proceder a las demandas actuales y responder desde una intervención sistémica y

humanista, además de tener presente los valores éticos y el criterio profesional que va ligado a la experiencia laboral del Trabajador Social (Baidal, 2014).

En el artículo publicado por la autora Rodríguez (2012), manifiesta que el trabajo social en las empresas es una de las áreas menos conocidas en nuestra profesión y que refiere que los profesionales han tenido que irse adaptando a los cambios que realiza la empresa desde una visión de empresas centradas en los resultados y muy poco en el cuidado de su recurso humano, opacando o cambiando el horizonte a lo que realmente es la intervención de trabajo social en empresas que buscan el bienestar integral de los colaboradores. Adicionalmente indica en la evolución.

El Trabajo Social de Empresa ha ido evolucionando para adaptarse a los cambios sociales y, en particular, a los cambios en el sistema de relaciones de trabajo y estructurando a su vez los contenidos profesionales en relación con las áreas que constituyen el bienestar ocupacional (Rodríguez , 2012, pág. 745).

El Diccionario de Trabajo Social (2012) señaló que la función de esta profesión ha sido definida como “cualquier actividad profesional que percibe, organiza, planifica y dirige el trabajo a partir de una realidad social para ser estudiada, analizada, modificada y cambiada para una mejora positiva”, y no es una tarea para emprender (Zurita, Moscoso, & Riofrio, 2022). Aquí es donde surge la necesidad de que el profesional sea un especialista del área social. Este trabajo debe ser completo, con suficiente conocimiento para una buena intervención, adicional a esto, este trabajo incluye procesos que se observan más allá de tema comunes y en la actualidad se hace frente a nuevos problemas en el que el profesional debe esforzarse y acostumbrarse al nuevo entorno de la pandemia (Rodríguez M. , 2020).

No hay que dejar de lado que en 2020 a nivel mundial se vivió un problema de crisis sanitaria por el COVID 19 que es una enfermedad que ha afectado a muchas personas en todo el mundo; situación que no se vivía hace muchos años. Este virus se propagó de forma inmediata, aumentando así las emergencias y la necesidad de que está sea tratada, estos eventos también han generado problemas económicos en todos los países, afectando también las áreas de trabajo por el cual las organizaciones se han

visto en la necesidad de crear modelos de intervención sociosanitaria, con un mayor énfasis en el entorno social y sanitario (Prado , 2020).

En el Ecuador según el Ministerio de Trabajo emite mediante Acuerdo Ministerial las líneas para adoptar el trabajo a distancia surgieron durante la declaratoria de emergencia sanitaria, se establecieron directrices para viabilizar y regular la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria, además se prorroga la suspensión de la jornada presencial de trabajo para todos los trabajadores y empleados del sector público y privado hasta el 31 de marzo del 2020. El Ministerio de Trabajo decretó a nivel nacional el teletrabajo tanto en el sector público como en el privado, y está suspendida la jornada laboral hasta el 12 de abril, medida que se revisará periódicamente (Organizacion Internacional del Trabajo , 2020, pág. 8).

El Trabajador Social, es una de las principales personas generadores de cambios cuando surgen los problemas sobre todo en caso de vulnerabilidad, su presencia en la pandemia constituye parte fundamental para la vida de muchas personas, puesto que el mismo se enfrentó a muchas modificaciones que le permitieron lograr una conexión y no perder el contacto con las personas, para que no se sientan reprimidas, aisladas cuando existen inconvenientes de reclamos, demandas y necesidades (Belmont, Velázquez, & Tello, 2020).

No obstante, el perfil del trabajador social representa un tema importante de tratar en tiempos de pandemia ya que su trabajo está direccionado al beneficio y salud de un individuo, o grupo de personas que conforman una comunidad. Su meta está enfocada en superar las dificultades que imposibilitan seguir en el desarrollo humano y en el beneficio de la sociedad. Según González (2021) argumenta que “Una de las características más importantes que todo trabajador social debe tener es el compromiso con el bienestar de la comunidad y el profundo rechazo a la injusticia, la inmoralidad y los abusos cometidos en contra de personas indefensas” (“La importancia del trabajador social en la actualidad”).

A pesar de lo mencionado la inclusión del trabajo social, se vio perjudicada por la crisis sanitaria, viéndose en la obligación de orientarse en otro camino. El Consejo General de Trabajo Social, frente a estos eventos críticos presentó nuevas

recomendaciones, propuestas y observaciones, para brindar un buen servicio profesional por parte de los TS. Los profesionales especializados se han visto en la necesidad de crear estrategias previo a su intervención cuando existen eventos de riesgo, es necesario regular los requerimientos de los habitantes y a las personas encargadas que se vieron en la obligación de cambiar su estilo de trabajo, este profesional se ve en la obligación de ofrecer apoyo grupal o individual, para comparar, guiar, en los requerimientos básicos, así como dar apertura a otras posibilidades en caso de necesitar derivarlas a otro profesional, servicios o recuerdos claves (Consejo General del Trabajo Social, 2020)

Aquí el trabajador social, tuvo que generar formas y procesos aplicados en el trabajo presencial y adaptarlas al teletrabajo, con la finalidad de brindar un buen servicio mediante un modelo adaptado a las necesidades de las organizaciones, con la necesidad de implementar instrumentos innovadores en la organización, con la colaboración de la institución, los líderes y todo el equipo integral para lograr las modificaciones. El estilo de vida es muy importante, en el proceso de teletrabajo se ha dado cobertura a diversos criterios profesionales, y son varias las inquietudes e interrogantes éticas que existen en el desenvolvimiento laboral referente a este sistema que se han visto obligados a seguir por crisis sanitaria (Sainz & Matitos , 2020).

La intervención del trabajador social en crisis sociosanitarias se apega al modelo de intervención en crisis, ya que, al tratarse de una crisis no normativa, generada por algún factor incierto, el desafío para el profesional es mayor y se necesita de una intervención inmediata. Actuando desde el rol de orientador y desde la actividad de acompañamiento que permita de alguna manera manejar el estado de ansiedad, estrés, angustia, enfermedades psicosociales.

Existieron muchas inquietudes respecto al manejo del trabajador social en tiempos de pandemia debido a la implementación de nuevos procesos de trabajo. Es necesario señalar que está también es una enfermedad social, que presentó escenarios variantes, en el cual este profesional tuvo que establecer nuevas estrategias para poder manejar estas situaciones con los involucrados y sus familiares, no obstante, se puede decir que la profesión está más vinculada con la salud, educación, entornos problemáticos entre otros, se observa una gran afectación en la población que tienen

conflictos y perjudica al entorno de forma general, de tal manera que, el COVID 19 es un problema que afecta a la sociedad y la sigue afectando alarmantemente, esto es considerado como una situación que requiere de personal altamente capacitado para lidiar con estos inconvenientes (Ochoa & Soria, 2021).

En esta nueva adaptación el empleador se vio obligado a cumplir con un trabajo controlado y direccionado de forma digital en el que le tocaba reportes constantes del trabajo realizado algunos de los temas establecido como los problemas o reticencia en el teletrabajo, al cual le tocó trabajar a ciegas con esta nueva modalidad. Las estrategias aplicadas en crisis sanitaria estuvieron vinculadas con el asistente y los trabajadores, que da como respuesta un bagaje como por ejemplo conocer cómo lidiar los problemas en los hogares, o las diversas problemáticas que se presentan dentro de las empresas les permitió sobrellevar la situación de una forma más amena, la mayoría de estos se dedicó a realizar entrevistas, encuestas entre otras acciones para identificar las incidencias que se vivían durante la crisis sanitaria, para esto se utilizaron plataformas como zoom, meet, WhatsApp entre otras muy reconocidas como medio de trabajo y de comunicación (Morán, 2020).

### **1.1.2 Antecedentes estadísticos**

Los problemas económicos tienen fundamento en la oferta y demanda. Estos se vieron afectados mayormente en tiempos de pandemia, donde según la CEPAL (2020), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima que un 34,2% del empleo formal y un 24,6% del PIB de la zona fueron perjudicados por la crisis sanitaria, incluso menos de la quinta parte de los trabajos y el PIB se observa una mayor afectación de forma mesurada.

Referente a las medidas establecidas por las empresas y las personas que laboran en las organizaciones, está vinculada con tres temas similares: el entorno laboral de quienes se encuesta, si los trabajadores sociales son o no un tema sensible de Expediente de Regulación de Empleo (ERTE) por temas de pandemia. Presencia de nuevos contratos en relación tema laborales, la información recopilada denotan que el 60% es considerado como un trabajador estable, o en servicio perenne.

Adicionalmente a esto existe un 40% en el que se muestra un estado inseguro en el ámbito laboral (Servicios Sociales y Política Social, 2020).

La crisis económica tiene su origen tanto en la oferta como en la demanda. “Las restricciones sociales han generado la suspensión, total o parcial, de las actividades productivas.” (“Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación - CEPAL”) Este efecto ha sido más fuerte en sectores cuyas actividades implican aglomeración y cercanía física (turismo, espectáculos, hoteles y restaurantes, transporte y servicios personales), mientras que ha sido menor en aquellos que se han considerado indispensables (alimentos, desinfectantes, artículos de limpieza, medicamentos e insumos y equipos médicos). Sobre la base de esta clasificación según la intensidad de los efectos de la pandemia, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima que un 34,2% del empleo formal y un 24,6% del PIB de la región corresponden a sectores fuertemente afectados por la crisis derivada de la pandemia. Más aún, menos de la quinta parte del empleo y del PIB se generan en sectores que serían afectados solo de forma moderada, “Impactos de la pandemia en los sectores productivos más ...” (CEPAL, 2020).

En términos relativos, el empleo asalariado por problemas de pandemia en el sector privado se redujo en un 22%, lo que contrasta con una mayor estabilidad del empleo público, si bien también sufrió una caída de 5,6%. Esta última se debió a una pérdida de trabajo de los hombres (11,5%) dado que para las mujeres el empleo público creció ligeramente.

En el siglo XX, ya tomando espacio como profesión, abriéndose un debate entre La Organización de la Sociedad de Beneficencia de Mary Richmond y el Movimiento del Hogar Comunitario de Jane Addams, desde la intervención del Trabajo Social.

El Dr. Abraham Flechner habló sobre el tema “¿Es Trabajo Social Una profesión? El Dr. Flechner dijo que no porque a esta le faltaba conocimiento especializado y la aplicación específica de teorías y conocimiento intelectual para resolver los problemas humanos y sociales.

Desde esa mirada, comienza a profesionalizarse el Trabajo Social, Mary Richmond contribuye con el método de intervención de caso, Yolanda Contreras con el método de grupos, Ezequiel Ander y Marco Marchioni aporta con su método comunitario. Entre (2%). La mayor adaptabilidad de las actividades del sector público (administración, educación, etc.) al teletrabajo y la declaración de la salud y seguridad como actividades esenciales durante la pandemia sin duda contribuyeron a la menor reducción del empleo público. Como la mayoría de las ocupaciones que pueden realizarse de manera remota incorpora trabajadores mejor formados y remunerados (servicios profesionales, científicos y técnicos, educación, etc.), el teletrabajo tendería a ampliar la desigualdad que caracteriza al mercado laboral (Esteves, 2020).

Es necesario recalcar que en los perfiles que receipta la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil un 95% de profesionales que realizan actividades operativas asistiendo a encuentros y asambleas del gremio tienen la percepción de no estar cumpliendo con el verdadero rol de Trabajador Social, sin embargo, mencionan cumplir un rol instrumental y mediador en actividades de nómina, eventos, uniformes, comedor, etc. Es por ello por lo que, es considerada como una carrera de poco alcance para laborar en organizaciones, donde se considera una profesión poco valorada y muy mal pagada. Con el pasar del tiempo y los nuevos estatutos legales dentro del sector empresarial, la profesión del trabajador social ha ido incrementando su demanda y como efecto el salario ha aumentado, del mismo modo las organizaciones cada vez son más exigentes respecto a esta labor (Baidal, 2014).

Datos expuestos por el Ministerio de Trabajo. Según la cartera gubernamental, en tiempo de crisis sanitaria y problemas económicos se han visto afectadas 507.000 plazas de trabajo de acuerdo con los documentos de finiquito anotadas por los empleadores, pero, no obstante, se han firmado 242.000 nuevos contratos laborales. Principalmente, para actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (46.078), para comercio (31.817) o para industrias manufactureras (25.113). Cómo “empleos salvados”, Trabajo contabiliza casi 43.000 contratos actuales en los que las organizaciones se han visto obligados a minimizar las cargas horarias y por ende el pago salarial al empleado (España, 2020).

De acuerdo con el Art. 42 numeral 24 del Código del Trabajo (2017) Contribuir a que las empresas logren sus objetivos, haciéndolas competitivas, motivando a los empleados, comenzando a realizarse más alto y haciéndolos sentir cómodos en su área de trabajo, desarrollando y manteniendo la calidad de vida en el lugar de trabajo, gestionando el cambio, estableciendo estándares éticos y desarrollando una actitud responsable.

“Las empresas con más de 100 empleados están obligadas a utilizar los servicios de trabajadores sociales. Más de 300, contratar a otro trabajador social por cada 300 personas. (“Preguntas Frecuentes – Gob”) Las facultades y deberes de estos trabajadores sociales son propios de su función y son los señalados en el título en relación con su organización” (Codigo de Trabajo , 2017, pág. 21)

Algunos datos revisados en esta investigación realizada por el Consejo General de Trabajo Social (2020) considerados relevantes, de acuerdo con la importancia del TSS en tiempos de crisis sanitaria se establece que el 13,2% considera que el rol desempeñado no ha sido primaria”, desde otra perspectiva, se menciona como “un 29,8% identifica la importancia de añadir a estos profesionales dentro del campo de acción” (p. 49). Entre otras de las características que se van a elaborar son las actividades que realizan entre sí enfocadas en el tratamiento de situaciones de riesgo en un (10,8%) y así mismo el respaldo físico y emocional de los más afectados con (17,9%)” (Asenjo, 2021).

Desde esta perspectiva se pretende evaluar a las empresas que han permitido disponer del trabajador social y usar las estrategias digitales para presentar sus servicios. Es por ello, que el 41% de las personas evaluadas aseguran tuvieron facilidad de trabajar con la tecnología desde la comodidad de su hogar, pero otro porcentaje similar discrepa que no tuvo la misma facilidad para trabajar y atender las necesidades de las personas en su entorno laboral. En lo que se refiere al desarrollo de conocimientos de estas herramientas el 63% afirma que no eran tan complejas de manejar por ende no presentaron dificultad (Enríquez & Sáenz, 2021).

El 30% de los individuos evaluados establece que el Trabajo social en tiempo de crisis sanitaria tiene un papel importante, ya que está pandemia ha aumentado la

vulnerabilidad y excluye a grupos sociales de condiciones económicas inestables, a esto se establece que el 13,2% de los evaluados es el descarte de la profesión ubicándola en un segundo lugar, entre los puntos relevantes está el control en momentos de crisis y vulnerabilidad con el 10,8% en el acompañamientos emocional dónde se establece el 17.9%. No obstante, la idea de promotores y organizadores de recursos se presenta con un porcentaje de los profesionales con el 12,5%. La asistencia es considerada con un 4,7% de los profesionales evaluados cómo se sitúa la labor social en tiempos de pandemia (Consejo General del Trabajo Social, 2020).

### **1.1.3 Antecedentes investigativos**

Por otro lado, esta Méndez et al, (2012) con la elaboración de un artículo titulado “Las “nuevas salidas” profesionales del Trabajo Social” por la Universidad Pablo de Olavide expresó que El Trabajo Social es reconocido por trabajar en varias perspectivas desde la realidad presenta lo mismo que determina la estructura, demandas, recursos y temas concretos de la especialidad. Desde el enfoque del trabajador social en las empresas privadas que se lo denomina también servicio social de empresa dónde se debe manejar los contenidos relacionados con lo aprendido en la especialidad y las relaciones industriales, laborales o de la organización. Cómo función tiene la obligación de contribuir con las personas o grupos de personas con la finalidad de ayudar a desenvolverse con los recursos que posee, y en caso de ser necesario agilizar las funciones de la organización con la finalidad de aportar a reducir la problemática, este trabajo tuvo un enfoque cualitativo con una investigación descriptiva.

Según un estudio realizado por Centenero (2020) con tema” El trabajador social como gestor de entidades no lucrativas” en la Universidad de Murcia tuvo la necesidad de evaluar la labor del trabajador social en las organizaciones no lucrativas (agrupaciones de individuos con problemas de salud, alguna discapacidad o dependencia) como base primordial para el correcto funcionamientos y continuidad, el mismo que se encarga de la gestión de las organizaciones, es una doctrina muy escasas que han tenido que acoplarse a las modificaciones sociales de manera inmediata para encontrar soluciones a las problemáticas que se han hecho presentes en la sociedad, el mismo que trabajó con un enfoque cualitativo que permitió indagar

información por medio de las entrevistas realizadas a los especialistas del área, y con la colaboración de datos estadísticos.

Así mismo una investigación realizada por Concha (2018) con tema “Trabajo Social y Educación Formal e Informal” de la Universidad Metropolitana de Santiago de Chile como respuesta se menciona las diversas actividades que desempeña el trabajador social dentro de la educación, dónde la labor constituye un medio amplio y variado. La función del trabajador social es una disciplina de las ciencias sociales que busca generar modificación en el medio, resolver inconvenientes que tienen relación con el trabajo humano y el fortalecimiento de una vida libre para el desarrollo integral, el trabajador social actúa en áreas con individuos que se relación con el entorno, el perfil del trabajador social se enfoca en las estrategias de intervención ya sea de forma independiente, familiar o grupal enfocado en la comunidad por medio de las herramientas a disposición para la elaboración y realización de proyectos, obtener información en beneficio de la promoción y educación de la sociedad, para la resolución de problemas. Esta investigación es de carácter mixto dónde se aplicó el enfoque cualitativo y cuantitativo para la búsqueda de información.

Según el artículo elaborado por Guamán (2020) de la Revista Killkana Sociales con título “El trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo interdisciplinario” indicó que la función primordial está orientado al comportamiento del trabajador social desde la motivación interdisciplinaria para establecer lo necesario del área de Gestión de Talento Humano de la organización atunera del Cantón Montecristi periodo 2019-2020, el mismo que buscaba mejorar la comunicación interna de las empresas dentro de los integrantes interdisciplinarios, enfocado en las actividades del trabajo social en el talento humano y como tema final evaluar las acciones que realiza el equipo que puede ser ejecutado por otro trabajador. El tipo de metodología utilizada corresponde a una investigación cuantitativa donde se aplicó encuestas de estructura cerrada y de opción múltiple a todo el personal del Departamento de Talento Humano.

Otra perspectiva similar está la investigación de Baidal (2014) en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, se desarrolló el “Perfil del Trabajador Social en el ámbito laboral”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil mencionó que este

trabajo tiene como objetivo es evaluar la labor del trabajador social que se encarga del entorno laboral en empresas ubicadas en la ciudad de Guayaquil y todo lo relacionado, con el interés de reconocer los instrumentos necesarios para cumplir con el perfil profesional relacionado con los problemas de la profesión, el objetivo de este estudio espera dar respuestas a las necesidades legales y los requerimientos del entorno social; cuando no hay un trabajador social dentro del medio laboral se generan problemas por parte de las organizaciones, donde se suelen asignar tareas a personas que no tienen la capacidad ni preparación adecuada para poder asumirlas como el profesional especializado en el área, la metodología aplicada es la descriptiva, con enfoque cualitativo y cuantitativo con aplicación de encuestas y un Focus group con la finalidad de obtener datos que aporte al beneficio de la empresa.

Según un trabajo realizado por Ochoa & Soria (2021) de la Universidad de UTMACH en la ciudad de Machala con tema “Competencias del trabajador social y la implementación de estrategias de bioseguridad frente a la pandemia covid-19 en la Parroquia Tendales” aquí se indicó que las competencias laborales del trabajador social son parte relevante para el perfil profesional, puesto que las competencias le permiten a este especialista manejarse de acuerdo a los principios éticos y morales que le exige la profesión, se adhiere el diseño de herramientas de bioseguridad inclusiva enfocada en el diseño de un plan de intervención para asumir los problemas producto de esta pandemia, redireccionado a las competencias y desenvolvimiento de las actividades como datos, orientación, prevención y desarrollo en beneficio de la sociedad. Para esta investigación se aplicó el enfoque cualitativo, que, con la ayuda de artículos científicos, revistas entre otros aplicaron las entrevistas y la técnica de observación para la obtención de datos relevantes.

Una investigación realizada por Morán (2020) con tema “Intervención de Trabajo Social en el ámbito laboral durante la emergencia sanitaria Covid-19: Caso de estudio en empresas privadas de la ciudad de Guayaquil” realizada por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil expresó que este tipo de investigaciones son relevantes con la finalidad de dar enfados a las actividades y habilidades que pueda desarrollar el trabajador social al formar parte de medio laboral, en el que espera este pueda cubrir los requerimientos de otro trabajador, aquí se espera identificar la caracterización del trabajador social especializado dentro de su gestión laboral, sobre

todo en tiempos de crisis sanitaria, en la cual se reconoció la presencia de estrategia, restricciones, actividades, programas de bienestar y la percepción del profesional para realizar una intervención adecuada con la ayuda de los diversos colaboradores en la época de crisis por COVID 19. Esta investigación tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo que mediante el método exploratorio transversal por temas de salud permitieron recopilar datos por medio de variadas técnicas.

Por otro lado, en este estudio elaborado por Pérez & García (2021) expuesto por la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador publicado en la revista Retos de Ciencias de la Administración y Economía por con título “La empresa española ante la COVID-19”: como un recurso de adaptación desde una nueva visión por temas de pandemia”, donde se argumenta que se ha dado un giro de 180 grados y desconocimiento dentro del ámbito competitivo de las organizaciones, identificando a España así como otros países afectados con este nuevo enfoque, aquí se busca dar soluciones al medio con situaciones interactivas, será indispensable para enfrentar algunos problemas como el uso de las TIC, la facilidad laboral y la ventaja de mejorar son las características que benefician a las empresas para acostumbrarse a los nuevos cambios que se han generado por la crisis sanitaria. Los métodos aplicados en este estudio se basaron en los datos muestrales y un análisis multivariante, con esto se realiza un análisis de los resultados de acuerdo con el modelo empleado según los criterios de validación, como conclusión se discuten los resultados obtenidos, de igual manera se establecen los pasos a realizar acorde a la línea de investigación expuesta.

De acuerdo con García & Sotomayor (2017) en su estudio titulado “El rol del profesional del trabajo social en una coyuntura de crisis: oportunidades de la adaptación a un contexto cambiante en su artículo publicado GLOBAL SOCIAL WORK” explicó que el incremento de requerimientos y los inconvenientes del entorno, se junta la falta de recursos de respaldo de las personas y hogares. Esto provoca modificaciones filosóficas en las actividades de los servicios sociales, que incesantemente se ven reflejadas sus actividades mediante el control y penalización en caso de ser necesario, se hace manifiesto en el contexto actual de pandemia que exige nuevos retos que establecen el rol que deben cumplir los trabajadores sociales. Aquí se evalúa el papel que desempeña el TS en el tiempo de crisis sanitaria, hace uso del

enfoque cualitativo como la entrevista semiestructurada y la observación participante, donde se analiza la perspectiva de los profesionales que desempeñan estas funciones.

Para Medina & Prado (2020) en su investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil con tema “Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020” en el que se determinan ciertas cualidades para establecer los factores de riesgo principales desde la parte psicosocial para su ejecución. En el trabajador y su conexión con el teletrabajo, es expuesto como problemas de salud tanto emocional como físicas situaciones que están relacionadas con la labor social de los individuos; que sirve como iniciativa para los temas psicosociales para reducirlo y evitarlos con el objetivo de mejorar la atención personal y de la organización. Dentro de este estudio se hizo uso de la encuesta y entrevistas a los profesionales de la institución pública de la ciudad de Portoviejo para tener una perspectiva evidente de la infancia de un estado de salud óptimo para el rendimiento y beneficio de los trabajadores.

Así mismo está un artículo publicado por la revista Cienciamérica, con el tema el teletrabajo en el covid-19 realizado por Santillán (2020) para el cual se explicó que la pandemia generó grandes modificaciones en el diario vivir, entre ellos está la cuarentena ligado con el aislamiento social donde las personas y familiares se encuentran dentro de sus hogares para evitar contagiarse del virus del COVID 19, pero a pesar de esto se observa optimismo, que se manifiesta como una nueva realidad, reflejando comportamientos de sensibilidad, sinceridad, agradecimiento, responsabilidad entre otros, a la cual han tenido que acostumbrarse la sociedad. Estas modificaciones son de relevancia para el entorno social que también se relacionan con la economía del país, el trabajo en línea, que se establece como un nuevo estilo de vida a través de las plataformas digitales como las Tics que se usan actualmente para los trabajadores en casa. A las nuevas modalidades de trabajo se las denomina teletrabajo, esta herramienta solo puede ser usada con internet, se basa en comunicación tecnológica, el mismo que permite a las personas laborar desde sus hogares el cual se aplicó mucho en tiempos de pandemia para evitar la propagación del virus. En este estudio se ha realizado una investigación tipo cualitativa con método descriptivo.

## **1.2 Definición del Problema de Investigación.**

Usualmente los profesionales de Trabajo Social se encuentran con múltiples retos y desafíos en el ámbito laboral, la globalización, fenómenos naturales, crisis sociales y la evolución social crea brechas entre la intervención actual y la intervención de años atrás.

Las crisis sociosanitarias nos hacen reflexionar y meditar si desde el actuar en crisis, hemos podido satisfacer las necesidades de las personas, grupos y familias, considerando que los problemas a los que se enfrentan los profesionales de Trabajo social se daban desde diferentes ámbitos de acción, salud, educación, derecho, promoción social o comunitaria y laboral. Los Trabajadores Sociales quienes ejercen sus labores en las organizaciones se vieron volcados a ejercer funciones no antes realizadas e incluso adquirir habilidades tecnológicas que permitieron intervenir desde la modalidad virtual, dando respuesta inmediata y oportuna a las problemáticas surgidas en el entorno laboral y personal del colaborador durante la crisis sociosanitaria. Las problemáticas que se presentaban en los trabajadores, se debían a inconvenientes personales o calamidades domésticas como: estado de salud crítico de los miembros de la familia, falta de comprensión en horario de trabajo, ansiedad y angustia por la situación en las calles ( personas fallecidas que no podían ser trasladadas por falta de contingencia humana y equipamiento) cuidado de los adultos mayores y personas consideradas vulnerables, separaciones o divorcios, violencia intrafamiliar, crisis económica, escasez de alimentos, estrés laboral, entre otros.

Desde esta perspectiva la modalidad del teletrabajo es una estrategia que se vio en la necesidad de aplicarla dentro de las empresas para poder dar continuidad al trabajo, la tecnología cumplen un papel fundamental para la ejecución de las actividades, las herramientas tecnológicas, informáticas y medios digitales, sin la necesidad de la presencia del empleado en la organización, el cual se presenta virtualmente, el trabajo remoto fue aplicada para evitar contagios por COVID 19 y como un método de flexibilidad en el trabajo, pero no todo fue bueno ya que al ser algo nuevo, se mostraron algunas falencias en su aplicación debido al desconocimiento, no obstante, es notable la optimización de tiempo en su aplicación,

la autonomía en la ejecución y sobre todo el resguardo para disminuir los contagios en crisis sanitaria.

Según el colegio oficial de trabajo social de Valladolid y Segovia (2016), el perfil profesional que ejercen los Trabajadores Sociales como profesionales en la atención social, debe estructurarse de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes). Además, es necesario tener conocimiento de los parámetros de atención en situaciones de alerta, para brindar la seguridad a las personas, o agrupaciones que se encuentran en un estado de vulnerabilidad o desventaja frente a la sociedad.

Durante la crisis sociosanitaria los profesionales sociales tuvieron dificultad para realizar actividades presenciales como la entrevista, visitas domiciliarias, diálogo con los implicados, entre otros, pero esto no fue un impedimento para intervenir y lograr servir a las personas, familias y agrupaciones, más bien fortalecieron habilidades administrativas y técnicas que permitieron apoyar proceso de adaptabilidad a través del teletrabajo y tele intervención. Quijije (2021) manifiesta que para el logro de una intervención efectiva, el trabajador social debe ser recursivo y ágil, además de reestructurar estrategias, planificar, implementar nuevas formas de intervención y remodelar medidas y normativas desde el actuar realizado con el sujeto.

Hernández (2009) menciona que “los/las profesionales deben desarrollar su competencia comunicativa, entendida esta, como la capacidad de escuchar y escucharse en los procesos de ayuda”, (p.189).

A su vez Raya & Caparrós (2014) afirman que “El acompañamiento, como metodología de intervención social, permite orientar la acción profesional hacia procesos de cambio con la persona y con el entorno “, (p. 83).

En el entorno laboral, se vieron en la obligación de trabajar de forma remota, a pesar que no todos se adaptan o se ajustan a estos cambios, pero de cierto modo facilitó la labor, las/los trabajadores sociales, fueron parte del teletrabajo, crearon y diseñaron nuevas acciones de intervención durante el confinamiento, distanciamiento social y el retorno progresivo a actividad laboral presencial, manteniendo una intervención

oportuna y necesaria para controlar las incidencia y emergencias presentadas por crisis sociosanitaria a nivel mundial.

Se generaron cambios según el entorno y los requerimientos sociales.

El trabajo social es una labor protagonista relevante en cualquier área de producción en el que se establece:

- 1) Una atención perenne como estrategia terapéutica a través de técnicas investigativas
- 2) Un seguimiento constante y acompañamiento social en situaciones de vulnerabilidad
- 3) Establecer diagnósticos finales sobre la situación
- 4) Analizar las percepciones acorde al conocimiento y facultades del profesional entre otros (Consejo General del Trabajo Social, 2020).

Con lo mencionado el trabajo de investigación dará respuesta a la interrogante, necesitamos un nuevo perfil profesional del Trabajador Social para actuar en situaciones de crisis sociosanitaria en el ámbito laboral, desde la identificación de aquellas funciones, responsabilidades y actividades que debe tener un profesional para cubrir la necesidad de los actores sociales, las competencias desde el ámbito académico, permitieron proporcionar los conocimientos para la intervención y/o acción desde la problemática actual. Los desafíos que permitieron convertirse en fortalezas para la actuación en el ámbito laboral, desde las nuevas necesidades de la crisis sociosanitaria.

Características y componentes de un perfil profesional.

“Arnaz (2022) propone los siguientes componentes como los mínimos que debe contener el perfil del egresado:”

1. La especificación de las áreas generales de conocimiento en las cuales deberá adquirir dominio el profesional.

2. La descripción de las tareas, actividades, acciones, etc., que deberá realizar en dichas áreas.
3. La delimitación de valores y actitudes adquiridas necesarias para su buen desempeño como profesional.
4. El listado de las destrezas que tiene que desarrollar. citado por (Díaz,1999, p.5).

### **1.3 Preguntas de investigación**

#### **1.3.1 Pregunta general**

¿Cuál es el perfil profesional de trabajo social para enfrentar situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021?

#### **1.3.2 Preguntas específicas**

- 1) ¿Cuáles fueron las responsabilidades y las actividades claves de trabajo social ejercidas en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada?
- 2) ¿Cuáles fueron los roles y las funciones de trabajo social, asumidas en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada?
- 3) ¿Cuáles fueron las competencias de trabajo social adquiridas en la formación académica que desarrollaron en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada?

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Identificar el perfil profesional de trabajo social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, en el año 2021.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- 1) Establecer las responsabilidades y las actividades claves que se deben desarrollar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.
- 2) Definir los roles y las funciones de trabajo social que se deben desempeñar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.
- 3) Describir las competencias de trabajo social adquiridas en la formación académica que se deben utilizar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.

### **1.5 Justificación.**

En este estudio veremos cómo se realiza el Trabajo Social en una empresa del sector privado en Guayaquil y cómo el COVID 19 es un problema clave. En toda empresa se deben crear expertos en recursos humanos para un buen desempeño operativo, estudiar casos o situaciones de innovación y flexibilidad, pero, sobre todo, lograr la conexión con el empleado y el equipo de trabajo. Los trabajadores sociales están a cargo de ver el panorama general y tener en cuenta a todas las personas y cosas que componen la organización.

Aunque el entorno actual es muy complejo, incluyendo el contexto profesional en el país, donde aún no existe una definición específica del trabajo que realiza un trabajador social, así como el alcance de sus competencias y habilidades. No importa la medida, pero el conocimiento necesario existe. Y el saber hacer en contestar preguntas, también va a otro nivel de problemas comunes para los trabajadores sociales. El COVID 19 es un problema de salud pública nacional e internacional, que tiene que ver con el comportamiento coyuntural de los expertos en la materia. Por lo tanto, todos ven que la salud pública opera en un entorno multidimensional y multisectorial, que en los últimos años siempre ha sido complejo e impredecible (Delgado, 2019).

La pandemia de COVID 19, es un problema sanitario con derivación social, transforma a los trabajadores sociales, en una parte importante en esta lucha, sobre todo en las personas que les brindan compañía cuando lo necesitan. Esta nueva pandemia ha generado una crisis económica, acompañada del desempleo y muchas

muerdes, ante estos inconvenientes los trabajadores esperan incorporarse a las actividades que realizaban antes de la pandemia, pero cabe señalar que es un proceso analítico y colaborativo de los participantes.

Desde la perspectiva académica, esta investigación es de gran aporte educativo y social por ser un tema actual, que al mismo tiempo permite reconocer estrategias para saber cómo actuar en las intervenciones en el entorno laboral desde varios enfoques, desde el desarrollo humano y sus áreas como son el bienestar social, talento humano, entre otros que están relacionados con el perfil profesional del trabajador social, y que este no solo se maneja en el tratamiento asistencial tradicional el mismo que ya limitado al profesional a lograr ser identificado y posesionarse con otra imagen.

El objetivo de este estudio consiste en proveer información útil en relación con las normas laborales que manejan actualmente las empresas y los trabajadores y sus familias en tiempos de crisis sociosanitaria. Es necesario que las organizaciones puedan aplicar los recursos necesarios para realizar las respectivas intervenciones y tomar las debidas precauciones frente a estos casos, en el cual deben asegurar que los empleados se encuentren en un estado de salud psicosocial estable para que puedan trabajar sin problemas, así mismo que la integración paulatina a los puestos de trabajo sean realizadas de forma segura, los profesionales del TS deben aplicar sus conocimientos para mantener la seguridad y estabilidad del sector empresarial.

La importancia de esta investigación radica en que las empresas deben mejorar su accionar y dar atención a la necesidad propia y la de sus empleados y familias, proteger la salud y bienestar social. Además de conocer la necesidad de contar con profesionales que manejen situaciones de crisis sociosanitarias y busquen nuevas estrategias que mantengan el equilibrio laboral, conocimientos que permiten asumir los inconvenientes que acontecen y utilizarlos para tomar decisiones que ayuden a la sociedad y al ambiente labora, no obstante, es necesario adaptarse a los nuevos medios de comunicación para una buena intervención del Trabajo Social sobre todo, para el seguimiento de casos, donde fue indispensable el teletrabajo y la tele asistencia especialmente en los momentos más críticos de la pandemia donde existió la posibilidad de evaluar a las personas y hacer seguimientos en el propio domicilio sin requerir movilización, situación que contribuyó significativamente para solucionar

muchos inconvenientes que se presentaron en crisis sanitaria por lo cual, los medios digitales fueron un factor relevante para que los Trabajadores sociales puedan cumplir con su perfil profesional (García et al, 2020).

## CAPÍTULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1. Referente Teórico.

El trabajo social es una profesión noble ejercida desde la práctica y la disciplina académica, promueve el cambio social desde el desarrollo de capacidades y sentido humanitario, su intervención es realizada desde las distintas problemáticas que presentan los grupos, familia y personas, creando cohesión social desde el respeto, la inclusión y el fortalecimiento de vínculos sociales. Las teorías que fundamentan el trabajo social son: la sociología, las humanidades y el conocimiento indígena se utilizan para hacer frente a los retos de la vida y agrandar el bienestar (Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, 2016).

El perfil profesional según Arnaz en su guía de elaboración de un perfil del egresado nos menciona que el perfil profesional se elabora en base a 5 acciones, iniciando desde la hipótesis de la cual parte, marco normativo de planificación, la precisión de las necesidades, capacidades del egresado y la revisión, estas permiten definir el perfil académico de cualquier carrera que ofrezca la comunidad universitaria y posgrado.

El egresado universitario debe salir de la institución educativa a cumplir con la necesidad del mercado laboral actual, poniendo en prácticas sus habilidades y destrezas adquiridas durante su formación académica (Arnaz, 2022).

El perfil del trabajador social nace desde la institución educativa, se formula por el conjunto de objetivos específicos y funciones técnicas que lo caracterizan y diferencian de otras prácticas profesionales, perfil profesional se adapta a la necesidad y la visión a la que deseen llegar, la revista caribeña de ciencias sociales, nos indica que el perfil profesional se ajusta a las áreas en las que interviene, educación, salud, política, laboral y comunitaria, se mantiene en constante actualización y respondiendo a las demandas sociales a las que se encuentra involucrada (Álava, Rodríguez, & Parraga, 2017).

La crisis es una etapa del organismo en que se ve afectada la adaptación interna (relación de sus subsistemas) y externa (relación del supra sistema del que forma parte). Cuando el mecanismo contribuye a la adaptación de la homeostasis se crea de forma insuficiente, es imprescindible aplicar nuevos modales de equilibrio, plasmando en una conveniente reorganización del organismo. De una crisis se puede sobresalir mediante una permuta que se realiza como segunda orden. La permuta de segunda orden se presenta cuando el sistema cambia de forma cualitativa de modo intermitente, es una permuta que está vinculado con las normas que manejan la estructura u orden interno que posee cada persona (Orellana, 2015)

La crisis se presenta como un momento de rompimiento en la acción y afecto de funcionar de un sistema en la que atraviesan las personas por acontecimientos relativos de la etapa del ciclo vital ante un cambio cualitativamente que puede presentarse en acepción positivo y negativo, a una situación que alerta que ha llegado el momento de realizar un cambio emergente en cierta medida y el tiempo decidir, pero se requiere de la cualidad del individuo ante un suceso personal, el autor nos indica en la teoría del Desarrollo Humano la clasificación de tres tipos de crisis (Alban, 2013).

### **1. Crisis Normativas**

También llamadas vitales o de desarrollo. Son universales y por lo tanto previsibles, normales y superables, puesto que las familias funcionales poseen la fuerza y los recursos para adaptarse a los cambios y reorganizar sus roles y reglas de relación. Son desencadenadas por eventos propios del ciclo evolutivo:

- Nacimiento de los hijos
- Ingreso a la escuela
- Adolescencia de los hijos
- Egreso de los hijos del hogar
- Jubilación y Viudez

## **2. Crisis Paranormativas**

Llamadas también de desajuste, son experiencias adversas producidas por eventos inesperados:

- Muerte o enfermedad
- Divorcio o separación
- Pérdida de trabajo
- Quiebra económica
- Catástrofe

## **3. Crisis Estructurales**

Son aquellas crisis concurrentes en las que se exacerban de manera regular determinadas fuerzas dentro de la familia. Aunque la tensión venga de un factor externo, la crisis es en esencia una exacerbación de una pauta interna (Alban, 2013).

- Familia que presentan:
- Violencia
- Delincuencia
- Adicciones
- Tendencia suicida

El Trabajo Social en empresa es aquel que tiene lugar en el marco organizacional, permite emplear contenidos propios del trabajo social a un subconjunto del sistema, en el mundo de la empresa. Por esta razón, toda empresa tiene una función social, en la que se conjugan persona, espacio y maquinaria o estructura. Esta función hace que la empresa se conciba como comunidad beneficiosa y relevante para el Trabajo Social (Urta, 2013).

La crisis sanitaria del COVID- 19 ha pretendido la expansión generalizada del teletrabajo en las empresas, trayendo consigo una serie de herramientas tecnológicas que facilitan el desarrollo de actividades, entre estas: videollamadas y reuniones virtuales. Asimismo, la facilidad de la tecnología trae de la mano la implementación de medidas que permitan asegurar y proteger la información que se genere en la intervención social (Consejo General del Trabajo Social, 2020).

“La Organización Mundial de la Salud define la telemedicina como “La prestación de servicios de atención médica por todos los profesionales de la salud, mediante el uso de tecnologías de comunicación e intercambio de información válidas, tanto para el diagnóstico, como para el tratamiento o la prevención de enfermedades y lesiones”.” (“La telemedicina tiene un gran futuro: Fin de la emergencia sanitaria ...”) Con base a ello se puede aludir que la telemedicina puede realizarse mediante diferentes formas de comunicación se detalla los siguientes: texto (correo electrónico, Facebook Messenger, WhatsApp), video (Skype, Zoom, Microsoft Teams, Facetime, etc.) o audio (teléfono); puede ser sincrónica (en tiempo real texto, video o audio) o asincrónica (por correo electrónico), y puede involucrar a varios individuos (paciente-médico, médico-médico, trabajador sanitario-paciente o trabajador sanitario-médico) (Ena , 2020, pág. 5001)

## **2.2. Referente Conceptual.**

### **2.2.1 Trabajo Social**

Trabajo Social es una profesión y disciplina académica comprometida a mejorar el bienestar social, los cambios sociales y la justicia social. Este campo trabaja hacia la investigación y práctica para mejorar la calidad de vida de cada individuo, grupo y comunidad en la sociedad (Garcés, 2013).

El profesional debe desarrollar habilidades y actitudes que favorezcan la comunicación y la expresión, ya que la intervención en crisis consiste en la búsqueda de que lo facilite para que un espacio que lo facilite para que de ese modo la persona o la familia en situación de crisis pueda expresarse libremente, sea capaz de aceptar la situación y busque soluciones. Ese espacio debe además favorecer la escucha activa y la expresión de cercanía y afecto. Instituto de Formación e Innovación Social, 2012 citado por (Orellana, 2015)

### **2.2.2 Perfil Profesional**

Díaz y Lule (2016) describe el perfil profesional como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que delimitan el ejercicio profesional. El perfil profesional se elabora luego de haber establecido los fundamentos del proceso curricular y forma parte de un proceso, es una etapa dentro de la Metodología de Diseño Curricular. Para la autora es importante definir una visión humanista, científica y social de manera integrada, alrededor de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores. Además, considera que en el caso del perfil profesional es importante incluir la delimitación de las áreas o sectores donde se realizará la labor del egresado, los principales ámbitos de la actividad profesional a realizar y las poblaciones o beneficiarios de su labor profesional Díaz (1993) citado por (Moreno & Marcaccio, 2014).

### **2.2.3 Competencia**

Para Mertens, el concepto de competencia laboral, lo enfoca desde las habilidades, conocimiento y actitudes de una persona y por una demanda del saber-hacer que nos permiten responder los requerimientos específicos que se generen en el tiempo y en la dinámica empresarial (Mertens, 1996).

La OIT / Organización Internacional del Trabajo (ILO) la define a "Competencia" como la capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional (OTC Certificación Facilitadores, 2021).

Chaparro y Urrea, hacen un aporte interesante en su artículo sobre las competencias específicas del trabajador social en la gestión del Talento Humano,

partiendo de conceptos de autores que coinciden en que la competencia es un conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y comportamiento de desempeño, nos menciona además la clasificación las competencias, desde tres perspectivas, competencias básicas, competencias generales o genéricas y competencias específicas.

#### **2.2.4 Competencias básicas**

Definidas como “un sistema de acción complejo que engloba las habilidades intelectuales, las actitudes y otros elementos no cognitivos que son adquiridos y desarrollados por sujetos a lo largo de su vida y son necesarias para participar con eficacia en los diferentes contextos sociales” (Chaparro & Urra , 2014) citado en (Rodríguez, 2007, pp. 141 y 142).

#### **2.2.5 Competencias generales o genéricas**

Son aquellas que están ligadas a una profesión en particular, pero aumentan la empleabilidad de la persona. Pueden ser competencias intelectuales (memoria, atención, toma de decisiones, creatividad), personales (inteligencia emocional, ética, adaptación al cambio), instrumentales (dominio de idiomas, ofimática), interpersonales (trabajo en equipo, resolución de equipos de gestión de talento humano se libran de actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la .organización de sus miembros (Chaparro & Urra , 2014)

#### **2.2.6 Competencias específicas**

Estas competencias habilitan a las personas para desempeñar una ocupación o grupo de ocupaciones Chaparro & Urra (2014) citado por (Lladó et al., 2013, pp. 88 y 89). Son consecuencia de los conocimientos y las habilidades adquiridos a través de un programa formativo y se relacionan con el conocimiento específico de un campo de estudio, por ejemplo, las técnicas y métodos específicos de una profesión (Rodríguez 2007, p. 146).

### **2.2.7 Roles y Funciones**

Tal y como lo menciona Mesén la intervención del profesional busca contribuir a la identificación y satisfacción de necesidades, manteniendo un equilibrio entre ambas partes, trabajador-organización, ejerciendo como negociador. También puede ejecutar roles como facilitador de recursos y oportunidades, creatividad y habilidad para motivar y así promover una mejor calidad de vida laboral (Alvarado , 2016).

El título de trabajador/a social permite la adquisición de los conocimientos y competencias necesarias para desarrollar las siguientes funciones en el ejercicio profesional: función de información y orientación, preventiva, asistencial, de planificación, docente, de promoción e inserción social, de mediación, de supervisión, de evaluación, gerencial, de investigación y de coordinación (Lima Fernández et al., 2011)

### **2.2.8 Responsabilidades y Actividades claves**

Según López & Chaparro (2006) responsabilidad, hace referencia al compromiso y a un alto sentido del deber y al cumplimiento de las obligaciones en el puesto de trabajo. En este contexto el empleador refiere la importancia de la organización en el trabajo, la capacidad de realizar las funciones del cargo sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad (Lopez & Chaparro , 2006).

La responsabilidad es un valor y un deber, en el proceso de formación de profesionales, las universidades como instituciones, funcionan como una organización conformada por diferentes actores sociales los cuales a su vez están obligados a asumir en el proceso las responsabilidades –deberes y derechos, normas y valores, inherente al rol o condición que les corresponda cumplir

Según Del Valle (2001) afirma, que “en la actualidad, aún persiste la identificación de las funciones del trabajador social con la instrumentación de ciertas actividades, por ejemplo: visitas domiciliarias, informes socioeconómicos, entrevistas,

trámites, y muchas veces situaciones que perturban al ámbito institucional y que “no corresponden” a los demás profesionales, etc.” (pág. 230).

### **2.2.9 Teletrabajo**

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020) define el teletrabajo es trabajar fuera de las instalaciones de su empleador utilizando tecnologías de la información y la comunicación, como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y computadoras de escritorio citado en Eurofound y OIT (2019), “Buscan regular teletrabajo de servidores públicos de Edomex”. En base a ello, el teletrabajo conlleva a todos los miembros de una organización una labor realizada con la ayuda de la Tecnología de la Información y Comunicación fuera de las instalaciones del empleador.

### **2.2.10. Seguridad y Salud Ocupacional**

La Organización Mundial de la Salud (OMS (Organización Mundial de la Salud)) define la Salud Ocupacional como “una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo” (Organización mundial de la salud, 2020).

### **2.2.11. Riesgo Psicosociales**

Son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos pueden ser diferenciales (Moreno & Baez, 2010, pág. 17). A su vez, puede presentar como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral que afecta negativamente a la salud y el bienestar de la persona.

Además de lo anterior, Moreno y Báez (2010) menciona cuatro características de los riesgos psicosociales estas son:

**1. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.**

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabajo, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. (“Riesgos Psicosociales - Marco teórico de la investigación”)

**2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Moreno & Baez, 2010, pág. 20 ) citado en (Levy,1981).

**3. Afecta a la salud mental de los trabajadores.**

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud física y mental.

**4. Tiene formas de cobertura legal.**

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros. (“Características de Los Factores Psicosociales de Riesgo”)

### **2.2.12. Medidas de Bioseguridad**

En el estudio de Salvatierra, Gallegos, & Orellana (2021) resaltan que la OMS define qué “bioseguridad, es un conjunto de normas y medidas para proteger la salud

del personal, frente a riesgos biológicos, químicos y físicos a lo que está expuesto en el desempeño de sus funciones, también a los pacientes y al medio ambiente”. Es decir que es un conjunto de normas y medidas para proteger la, en base a ello, se puede aludir que dentro de las normas de bioseguridad se aplican medidas estrictas de protección personal como: higiene de manos y uso correcto de equipo de protección.

### **2.2.13. Derecho**

Los derechos profesionales van ligados a la cultura organizacional con la finalidad de promover conductas laborales que permitan y faciliten las relaciones de los trabajadores hacia un clima laboral adecuado con este antecedente los autores Braga y Sarreta, mencionan lo siguiente:

La garantía y defensa de sus atribuciones y prerrogativas, la libertad de ejercer la profesión, la participación y elaboración de políticas sociales, la inviolabilidad del espacio de trabajo, los archivos y la documentación, el perfeccionamiento profesional y la autonomía del ejercicio de la profesión con libertad para realizar estudios e investigaciones (Bisco & Sarreta, 2020).

### **2.2.14. Bienestar Social**

Bienestar social: Grado en el cual una determinada sociedad, comunidad, sector social, grupo o familia, satisface las necesidades humanas fundamentales. En ese sentido va acorde con el desarrollo económico y social que incide en la calidad de vida. Implica un sistema organizado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales, diseñadas para promover en las comunidades, grupos, familias e individuos, el logro de niveles satisfactorios de vida, así como relaciones personales y sociales que les permita desarrollar plenamente sus potencialidades en armonía con el entorno (Diccionario de Trabajo Social, 2012).

### **2.3. Referente Normativo.**

Este trabajo de investigación hará referencia al marco normativo nacional e internacional, siguiendo la estructura de la pirámide de Kelsen y ajustándose al tema propuesto desde el ámbito de derecho hacia los trabajadores, profesionales de Trabajo Social y obligaciones que debe cumplir una organización.

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

Los ecuatorianos y ecuatorianas gozamos de derechos y deberes que rigen en la norma suprema del Ecuador, la Constitución de la República del Ecuador vigente desde el año (2008), su aplicación será obligatoria para todos los ciudadanos, Estado e Instituciones.

El sistema de Salud Pública durante la crisis sociosanitaria se vio afectado por los innumerables pacientes de COVID 19, evidenciando la carencia y el poco recurso que el estado dispone para la salud, es por ello por lo que hacemos referencia a la garantía de derecho en Salud, desde la Constitución y bajo el Régimen de Derecho y el Buen Vivir:

Sección séptima, Salud Art. 32.- La salud es un derecho garantizado por el Estado, cuyo ejercicio está relacionado con el ejercicio de otros derechos, en particular el derecho al agua, la alimentación, la educación, la educación física, el trabajo, la seguridad social, un medio ambiente sano y otros derechos que ayudan a las personas. (“SECCIÓN SÉPTIMA SALUD - Síntesis - Jessica Ok”) Los Estados garantizarán este derecho a través de sus políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales. Acceso permanente, oportuno y no excluyente a programas, prácticas y servicios que promuevan y gestionen integralmente la salud, la salud sexual y reproductiva. “La prestación de los servicios de salud se rige por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, multiculturalidad, calidad, eficacia, preocupación bioética, junto con enfoques de género y generacionales” (“Ecuador Saludable, Voy por tí – Base Legal – Ministerio de ... - Gob”) (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008, pág. 19).

Asimismo, otro de los derechos que nos faculta y que, en la crisis socio-sanitaria, durante el confinamiento se evidenció la afectación, fue el capital laboral y económico, aumentando el desempleo y cierre de pequeños y grandes negocios por falta de liquidez.

Art. 33. - Es un deber social y un derecho económico trabajar, y es fuente de realización personal. El Estado velará por que las personas trabajadoras tengan pleno respeto a su dignidad, una vida digna, una justa remuneración y remuneración, y el desempeño de un trabajo saludable y libremente elegido (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 19).

Por otro lado, la Constitución de la República en su Art. 34 menciona que la salud social es un derecho inevitable de todas las personas, y será obligación y responsabilidad principal del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (p.19).

Al mismo tiempo el estado tiene la obligación de garantizar la salud de las personas y grupos considerados vulnerables, es por ello por lo que se hace referencia al Art. 37.- El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas. (p.20). Por otra parte, la Carta Magna también hace mención en las garantías y obligaciones que tiene para proteger a la ciudadanía en Gestión de Riesgo, durante la pandemia formó parte esencial para la toma de decisiones.

Sección novena, Gestión de Riesgo, en el Art. 389, expresa que es obligación del Estado proteger a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el

riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad;

La importancia de mencionar estos artículos se relaciona con una perspectiva de bienestar social, que dice que las políticas estatales son importantes para aplicar garantías en materia de salud, trabajo, educación y buen vivir. Estas políticas forman parte de una crisis social y sanitaria.

### **2.3.2. Normativas Nacionales.**

El marco legal que respalda la contratación de profesionales en el campo Social, Trabajadores Sociales, es el Código de Trabajo.

Capítulo IV, de las obligaciones del empleado y del trabajador, Art. 24. Una empresa con más de 100 trabajadores está obligada a contratar a un trabajador social. Cada trescientos sobrantes, los que tengan trescientos o más contratarán a otro trabajador social. Las atribuciones y deberes de los trabajadores sociales serán determinados por su título a la "Organización, Competencia y Procedimiento" (Codigo del trabajo, 2005).

El Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema, Capítulo II de las Normas aplicables a las funciones del Sistema Nacional de Salud, en el Art. 5 da la autoridad al Ministerio de Salud Pública para que sea la entidad reguladora y responsable de armar el Plan Estratégico de Salud.

Art. 5.- De la política y los planes nacionales de salud.- La política será revisada cada cuatro años y el Plan Estratégico Nacional de Salud cada dos, para ello se contará con la participación activa de todos los actores de salud y otros sectores relacionados, partiendo de: los planes elaborados en los consejos provinciales y cantonales de salud, el análisis estratégico de la realidad sanitaria nacional, el desarrollo del Sistema Nacional de Salud, los planes del Ministerio de Salud Pública referidos al control de enfermedades, desastres y promoción de la salud de interés nacional y los planes estratégicos de salud de cada una de las entidades que conforman

el sistema. El Ministerio de Salud Pública es la autoridad responsable de la definición del Plan Estratégico Nacional de Salud, el mismo que contará con su respectivo presupuesto y financiamiento que será el resultado de los compromisos asumidos voluntariamente por los miembros del sistema del Consejo Nacional de Salud. El Ministerio a través de las instancias respectivas del nivel nacional, brindará además el soporte técnico y metodológico indispensable (Reglamento a la Ley Organica del Ssitema Nacional de Salud, 2003).

Asimismo, el Ministerio de Salud Pública, en su Art. 10. define la responsabilidad de solicitar al presidente la declaratoria de emergencia, en Ecuador la ministra de Salud fue la vocera de declarar en emergencia Sanitaria a Ecuador, por los casos de COVID 19 reportados, Acuerdo Ministerial Acuerdo N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria.

El ministro de Salud Pública solicitará al presidente de la República la declaratoria de emergencia sanitaria en los territorios que así lo ameriten. Los consejos: Nacional, provinciales y cantonales de salud implicados, deberán reunirse inmediatamente a fin de coordinar acciones entre las entidades del sector y cumplir los planes de contingencia y emergencia definidos por la autoridad sanitaria. Las disposiciones emanadas del Ministerio en materia de control de enfermedades de vigilancia obligatoria, emergencias, desastres y promoción de la salud de interés nacional, serán cumplidas por las entidades del sector, otros sectores y la población (Reglamento a la Ley Organica del Ssitema Nacional de Salud, 2003).

El Decreto ejecutivo Nro. 1165 Reglamento General a la Ley orgánica de apoyo humanitario para luchar con las dificultades sanitarias procedente al COVID 19, emiten medidas para la conservación del trabajo.

Art. 11.- Convenios entre las partes: Se respetarán los convenios que se celebren entre el trabajador y el empleador en los términos previstos en el Capítulo 3 de la Ley, salvo las correspondientes reducciones del salario base o del salario industrial o de sus tarifas o restricciones al derecho al descanso obligatorio, requisitos mínimos de seguridad y salud en el trabajo, aportes legales a la seguridad social.

Art. 14.- Liquidación: De acuerdo con lo dispuesto en el número 4 del artículo 18 de la Ley, cuando no se logre acuerdo entre empleador y trabajadores, habiendo sido éste imprescindible para la subsistencia de la empresa, el empleador podrá iniciar de inmediato el proceso de liquidación, como evento de fuerza mayor, de conformidad con la Disposición Interpretativa prevista en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID 19.

Art. 15.- Contrato especial emergente: El contrato especial emergente podrá celebrarse a jornada completa o jornada parcial. El empleador deberá registrar en el Sistema Único de Trabajo el contrato suscrito con el trabajador, con indicación expresa del plazo de vigencia y de la razón por la cual el empleador lo suscribe, de conformidad con el artículo 19 de la Ley (Reglamento General de la Ley Organica de Apoyo Humanitario, 2020).

Todo empleador tiene la obligación de afiliar a sus trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, durante la pandemia fue una de las instituciones que atendió casos COVID 19, no solo por enfermedad sino por accidentes a causa o consecuencia del post COVID, a continuación, se detallan aquellos artículos que se relacionan con la investigación:

Capítulo Uno, Normas Generales, Art. 2.- SUJETOS DE PROTECCIÓN. - Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que obtiene ingresos trabajando o prestando servicios físicos o intelectuales, con relación laboral o sin ella, en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio; e. El dueño de una empresa unipersonal;
- e. El menor trabajador independiente;
- f. Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado; y,

- g. Las demás personas obligadas a la afiliación al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes o decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia (Ley de Seguridad Social, 2001).

Art. 3.- RIESGOS CUBIERTOS. - El Seguro General Obligatorio protegerá a las personas afiliadas, en las condiciones establecidas en la presente Ley y demás normativa aplicable, de acuerdo con las características de la actividad realizada, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía.
- f. Seguro de Desempleo.

El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud y, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad. Para los efectos del Seguro General Obligatorio, la protección contra la contingencia de discapacidad se cumplirá a través del seguro de invalidez. (Ley de Seguridad Social, 2001).

Art. 106.- SUBSIDIOS DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD. - Será de cargo del empleador la prestación señalada en los artículos 42, numeral 19, y 153 del Código del Trabajo, cuando el trabajador no reuniere los requisitos mínimos señalados en esta Ley para causar derecho a la prestación del Seguro General de Salud Individual y Familiar. Igualmente, será de cargo del empleador el pago del cincuenta por ciento

(50%) del sueldo o salario del trabajador durante los tres (3) primeros días de enfermedad no profesional (Ley de Seguridad Social, 2001).

Art. 107.- TIEMPO DE ESPERA Y CONSERVACIÓN DE DERECHOS. - Se causará derecho a las prestaciones de este Seguro cuando el afiliado o la afiliada haya cumplido: a. Seis (6) imposiciones mensuales ininterrumpidas, para contingencia de enfermedad; b. Doce (12) imposiciones mensuales ininterrumpidas, anteriores al parto, para contingencia de maternidad; y, c. Seis (6) imposiciones mensuales ininterrumpidas, para el subsidio monetario de enfermedad. El afiliado o la afiliada que dejen de aportar, conservarán su derecho a las prestaciones de enfermedad o maternidad hasta dos (2) meses posteriores al cese de sus aportaciones. Se exceptúa del tiempo de espera para contingencia de enfermedad al jubilado y al derechohabiente de orfandad en goce de pensiones. La prestación de salud se realizará con tecnologías apropiadas a la disponibilidad de recursos del Seguro, sin menoscabo de la calidad y dentro de los rangos de suficiencia que determinen los protocolos de diagnóstico y tratamiento aprobados por la Administradora del Seguro General de Salud (Ley de Seguridad Social, 2001).

El Ministerio del Trabajo fue un ente que aportó en la crisis sanitaria, emitiendo directrices en la nueva modalidad de trabajo, teletrabajo, mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076 de 12 de marzo de 2020.

Art. 3. De la adopción del teletrabajo emergente. - Velar por la salud de los trabajadores y servidores públicos durante el estado de emergencia, se apoya en la potestad de las máximas autoridades del sector público y/o de los empleadores del sector privado para adoptar nuevas prácticas de teletrabajo.

Art. 4. De la implementación del teletrabajo emergente: Es la prestación de servicios de no presentación en ocasiones regulares o especiales para realizar actividades fuera del recinto donde el funcionario o el propio funcionario realiza sus actividades habituales (Acuerdo Ministerial, 2020).

La Autoridad Municipal de Guayaquil, a fin de contribuir y disminuir el contagio de COVID 19, emite en Registro Oficial 524 la ordenanza que regula el uso

obligatorio de mascarilla quirúrgica para circular en el espacio público de la ciudad de Guayaquil.

Medidas para evitar la propagación del virus COVID-19 en nuestras instalaciones en Guayaquil - Procedimientos de precaución.

Artículo 4.- Se insta a la ciudadanía a no desabastecer la disponibilidad de mascarillas tipo respirador, máscara de alta eficiencia (FFP2) o N-95, permitiendo su uso a las personas contagiadas de COVID-19 o con enfermedades catastróficas y otras que signifiquen depresión del sistema inmunológico; personal de salud, como los profesionales y auxiliares médicos; agentes de tránsito; policías; fuerzas armadas; funcionarios municipales; voluntarios; entre otros, que se encuentran en primera línea en la presente emergencia sanitaria.

Artículo 5.- Se restringe la circulación en espacios públicos o privados de concurrencia, de las personas que hayan sido diagnosticadas con COVID-19, recordando la obligación de guardar aislamiento, hasta cumplir con su periodo de recuperación, salvo casos de emergencias debidamente justificadas. Esta prohibición se mantendrá hasta la comprobación de alta médica mediante examen de un laboratorio acreditado para análisis de COVID-19.

A las personas que hayan sido diagnosticadas con COVID-19 por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP) o cualquier otro laboratorio acreditado, que deban cumplir con aislamiento obligatorio, se les garantizará la entrega gratuita de un kit alimenticio semanal, atención y monitoreo telefónico por parte de la Dirección de Salud del Municipio de Guayaquil, además de los servicios brindados por el MSP (Gobierno Autonomo descentralizado Municipal de Guayaquil, 2020)

### **2.3.3. Normativas Internacionales.**

#### **2.3.3.1. Tratados Internacionales**

La Organización Internacional del Trabajo, entidad que promueve la justicia social y los derechos laborales, publicó directrices técnicas sobre riesgos biológicos

se aplican a todos los trabajadores en todas las ramas de actividad económica y cuyo objetivo busca proporcionar asesoramiento a los Gobiernos, los empleadores, los trabajadores y sus representantes sobre aquello que debería hacerse para prevenir y controlar las lesiones, enfermedades, dolencias y muertes relacionadas con el trabajo que estén asociados con la exposición a riesgos biológicos en el medio ambiente de trabajo (La Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Las directrices que emite la OIT, es una guía para los empleadores, empleados a buscar una cultura preventiva en riesgos biológicos desde la identificación del riesgo, las medidas de control y la comunicación del riesgo a sus trabajadores, considerando también la preparación y respuesta en caso de situaciones de emergencia, brotes de enfermedades infecciosas como el COVID 19, entre otros.

La OMS tiene la tarea de informar y advertir a los países para que desarrollen y adopten políticas diseñadas para fortalecer las medidas de PCI en todos los establecimientos de salud durante una crisis de salud pública. tener en cuenta el riesgo de transmisión de otros patógenos (Organizacion mundial de la salud, 2020)).

Los Estados de la Constitución en conformidad con la Carta de las Naciones Unidas, establecen normas para mejorar la calidad de vida de las personas y brindar seguridad mediante la declaración de principios básicos para la felicidad, las relaciones armoniosas y la seguridad de todos los pueblos. Para ello se debe cumplir con los siguientes principios:

La salud es la condición de estar sano. No hay distinción de raza, religión, ideología política o condición económica a la hora de disfrutar del mayor grado de salud que se pueda alcanzar. La salud es una parte importante de la paz y la seguridad. Los logros de cada país en la promoción y protección de la salud son válidos para todos. La desigualdad entre países en la promoción de la salud y el control de enfermedades, especialmente las enfermedades infecciosas, es un riesgo común.

La extensión a todos los pueblos de los beneficios de los conocimientos médicos, psicológicos y afines es esencial para alcanzar el más alto grado de salud. Una opinión pública bien informada y una cooperación activa por parte del público

son de importancia capital para el mejoramiento de la salud del pueblo. Los gobiernos tienen responsabilidad en la salud de sus pueblos, la cual sólo puede ser cumplida mediante la adopción de medidas sanitarias y sociales adecuadas (Organización mundial de la salud, 2020).

Con estos principios establecidos en la carta de las Naciones Unidas, permitirá a la sociedad gozar de los derechos y privilegios establecidos, con la finalidad de velar por la seguridad de las personas.

## **2.4. Referente Estratégico.**

### **2.4.1. Plan de Desarrollo 2021-2025**

Desde el análisis del Plan de Desarrollo 2021-2025, los objetivos que se ajustan a nuestra investigación son los 1,5.6 y 9. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

Objetivo 1: Incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

Durante la crisis sociosanitaria la ciudadanía se sometió a un aislamiento a fin de prevenir la integridad y salud de todos e incluso de la fuerza laboral, conforme se iba conociendo acerca de cómo protegerse del virus COVID 19, se implementó la modalidad de trabajo virtual, teletrabajo, telemedicina, permitiendo dar continuidad a las empresas y organizaciones.

En Ecuador, la prestación de servicios de salud tuvo una orientación importante hacia el uso de la telemedicina y de herramientas tecnológicas para el contacto con los pacientes con COVID-19. El Gobierno nacional puso a disposición de la población una aplicación móvil, como un recurso tecnológico para apoyar las actividades vinculadas a la atención por la emergencia sanitaria, permitiendo evaluar síntomas relacionados a la COVID-19... (Organización Internacional del Trabajo, n.d.). Además de las medidas del teletrabajo y telemedicina, mediante decreto ejecutivo No. 12 78, se implementó una forma de compensar la ardua labor que realizó el personal

de salud, y los considerados personal de primera necesidad, policías, militares, entre otros.

El personal sanitario ha sido uno de los principales actores del sistema de salud para hacer frente a los requerimientos de servicios generados por la emergencia sanitaria. Con la finalidad de crear incentivos para los profesionales de la salud, mediante decreto ejecutivo N.º 1278 de marzo de 2021, se dispuso el pago de una remuneración variable extraordinaria de USD 200, por única vez, a médicos, profesionales y trabajadores de la salud que se desempeñan en el Ministerio de Salud Pública y han realizado actividades de manera continua relacionadas directamente a la atención médica a pacientes con COVID-19. Este beneficio se extendió además a otros profesionales del sector educativo, personal militar y policial, funcionarios de la fiscalía general del Estado, Comisión de Tránsito y Servicio Integrado de Seguridad ECU911 (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Objetivo 5. Proteger a las familias, garantizar sus derechos y servicios, erradicar la pobreza y promover la inclusión social, (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

El gobierno a través de sus Ministerios de Salud Pública, Ministerio de Trabajo y Ministerio de Inclusión Económica Social, emiten directrices a fin de garantizar los derechos y servicios para la ciudadanía, iniciando desde la declaración de pandemia por el MSP, eje principal para la implementación de medidas que contribuyen a la prevención y combate del COVID 19.

Emergencia sanitaria: declaraciones y disposiciones de emergencia sanitaria.

Investigación en salud: regulación de investigaciones en salud realizadas en el contexto de la emergencia y reformas, reglamento para aprobación y desarrollo de investigaciones.

Tratamiento de pacientes con COVID-19: lineamientos para uso de medicamento (remdesivir) y protocolo de sedación y analgesia para pacientes con COVID-19 severo.

Uso de pruebas de detección: directrices para el control de la fabricación, importación, almacenamiento, distribución, expendio y uso de pruebas rápidas/reactivos PCR para la detección del SARS-CoV-2.

Reglamentación de multas (interinstitucional): reglamentación de multas por incumplimientos de medidas por la pandemia.

Aprobación de instrumentos: aprobación del manual operativo del proyecto de respuesta ante la emergencia, publicación del aplicativo COVID-19 PCR.

Adecuaciones de normas: reforma de la norma de relacionamiento entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la red complementaria, regulación para la firma de convenios inherentes a la pandemia (Organización Internacional del trabajo, 2010)

Objetivo 6. Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita y de calidad (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

La salud pública y privada, jugó un papel importante durante la crisis socio-sanitaria, pero, así como jugó un papel importante fue cuestionada por cómo fue manejada desde los altos mandos.

En Ecuador, la emergencia sanitaria encontró un sistema de salud con condiciones estructurales de fragmentación y segmentación, menores recursos públicos destinados a la salud y condiciones económicas poco favorables que condicionaron la respuesta frente a la crisis social, sanitaria y económica (Organización Internacional del trabajo, 2010)

Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

El COVID 19 al ser una enfermedad desconocida, ocasiona interrogantes en el manejo en Riesgo de Trabajo, no se sabía si manejarlo como accidente de trabajo o

como enfermedad profesional, es así como el 28 de abril de 2020, mediante Resolución MDT-2020-022, el Ministerio del Trabajo resolvió.

Art. 1.- Confirman que la enfermedad por coronavirus (COVID-19) no es un accidente ni una enfermedad profesional, como anunció la Organización Mundial de la Salud el pasado 11 de marzo.

#### **2.4.2 Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2017-2021**

La implementación de esta política por parte del gobierno fue creada con la finalidad de asegurar los derechos de los ciudadanos concernientes a los grupos prioritarios, taxativamente como las personas con discapacidad. Este instrumento tiene doce ejes de políticas públicas que cubren el trabajo y el empleo, descrito en el sexto eje. Es necesario recalcar que se encuentra alineado con los objetivos de Desarrollo Sostenible, Constitución de la República, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y Ley Orgánica de Discapacidad. Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador (Reglamento de la Ley Organica de Discapacidades, 2017). Este argumento corresponde al eje número seis, exhibe dentro de la Agenda para la Igualdad de Discapacidades que presenta dos objetivos, los cuales son los siguientes:

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

Es por ello por lo que el eje busca apoyar a las personas con discapacidad para que realicen su trabajo en igualdad de condiciones, acogiéndose a un entorno laboral adecuado que les permita desarrollar y mejorar su bienestar individual y familiar.

#### **2.4.3 Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2017-2021**

La Agenda Nacional para la Igualdad intergeneracional es un instrumento imprescindible para la planificación de las políticas públicas encaminadas en crear la protección y garantía de los derechos de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores en el Ecuador. Es por ello, que se identifican políticas

públicas que vincula a todos los niveles del gobierno para implantar sociedades neutrales y erradicar la discriminación en los grupos intergeneracionales.

Además, se establece el plan como política pública para los jóvenes “fortalecer la inserción laboral de jóvenes y el primer empleo”. Por esta razón se debe dar cumplimiento con los siguientes objetivos:

- Reducir del 10,4% al 7,6% la tasa de desempleo juvenil de 18 a 29 años a 2021.
- Reducir la brecha de empleo adecuado entre hombres y mujeres del 33,5% al 28,7% a 2021.
- Reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres del 21,9% al 18,4% a 2021.
- Incrementar el porcentaje de personas cubiertas por alguno de los regímenes de seguridad social pública contributiva del 47% al 51,2% a 2021 (*Consejo Nacional Para La Igualdad Intergeneracional, 2018*).

En base a los indicadores que se encuentran establecidos en el plan, permitirá identificar el cumplimiento de las políticas respecto al entorno laboral en juventudes para mejorar su calidad de vida y batallar por el progreso del país para la obtención de un empleo digno.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **3.1. Enfoque de la Investigación.**

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

#### **3.2. Tipo y Nivel de la Investigación.**

La investigación es de tipo exploratorio. Por lo tanto, se lo emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Hernández et al., 2014). Por esta razón se utiliza esta investigación, debido al déficit de información referente a estudios investigativos, de los modelos organizacionales que favorecen la intervención que realiza el profesional de trabajo social en dificultades sociosanitarias, en una compañía privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021.

#### **3.3. Método de Investigación.**

El presente estudio expone un enfoque de tipo cualitativo. Para precisar la parte cualitativa se utiliza el método analítico. La parte cualitativa accede “recopilar y analizar datos para refinar las preguntas de investigación o descubrir nuevas preguntas durante la interpretación” (Hernández et al., 2014). Puedo, por lo tanto, indicar que se establece como instrumento de medición, la técnica de entrevista. El método analítico permite descomponer una idea o un objeto en sus

elementos haciendo distinción y diferencia (Lopera, Ramírez, & Zuluaga, 2010). Es necesario recalcar que es perfecto para la presente investigación, ya que permite cumplir con los siguientes objetivos:

- 1) Definir los roles y las funciones de trabajo social que se deben desempeñar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.
- 2) Conocer las responsabilidades y las actividades claves que se deben desarrollar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.
- 3) Describir las competencias de trabajo social adquiridas en la formación académica que se deben utilizar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.

### **3.4. Universo y Muestra**

#### **3.4.1 Universo**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionan que una población o universo es el conjunto de todas las instancias que concuerdan con alguna especificación. Desde este criterio se puede indicar que el universo del presente estudio está dirigido a 30 Trabajadores Sociales en el ámbito Laboral y a 20 estudiantes de la Unidad de Titulación y Unidad de Integración Curricular del periodo A 2022 de la carrera de Trabajo Social.

#### **3.4.2 Muestra**

En los estudios cualitativos el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la investigación cualitativa es en profundidad. Nos corresponden casos (participantes, personas, organizaciones, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a comprender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de indagación. El muestreo adecuado tiene una importancia crucial en la investigación, y la investigación cualitativa no es una excepción (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 436)

De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014) son tres los factores que intervienen para determinar (sugerir) el número de casos:

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

### **3.5. Formas de Recolección de la Información.**

Se recopila información con técnica de investigación la entrevista que será direccionada a profesionales de Trabajo Social y a estudiantes de la Unidad de Titulación y Unidad de Integración Curricular del periodo A 2022 de la carrera de Trabajo Social, a través de una aplicación informática de Google form.

### **3.6. Formas de Análisis de la Información.**

#### **3.6.1 La entrevista**

La entrevista es una técnica de investigación cualitativa, esta puede realizarse oral o escrita, busca obtener información del hecho o fenómeno de interés (Ruiz, 2013).

La entrevista se enfocará en los roles, funciones, responsabilidades, actividades y competencias del Trabajador Social en tiempo de crisis sociosanitaria, se hará referencia a la formación académica y a las acciones relevantes ejercidas en la intervención en crisis. “... *parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados.*” (Díaz, Torruco, & Martínez, 2013).

La técnica de entrevista permitirá recopilar información, a través de un conjunto de preguntas semiestructuradas, con la finalidad de conocer la opinión de los

estudiantes de la Unidad de Titulación y Unidad de Integración Curricular del periodo A 2022 de la carrera de Trabajo Social modalidad a distancia.

El análisis de la información se realizó a través de la matriz de análisis de datos, organizando la información recopilada por categorías y subcategorías e identificando las prácticas que predominan en la intervención en crisis sociosanitaria.

**Tabla 1**  
*Matriz de Análisis de datos Cualitativos*

<b>Matriz de análisis de datos</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos generales</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021.	Identificar el perfil profesional de trabajo social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, en el año 2021.	Definir los roles y las funciones de trabajo social que se deben desempeñar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.	<b>Roles</b>	Negociador
				Facilitador de recursos y oportunidades
				Creatividad
				Habilidades para motivar
			<b>Funciones</b>	Función de información y orientación
				Preventiva
				Asistencial
				Planificador y desarrollo
				Promoción e inserción social
				Comunicador
Mediación				
Supervisión				

		Administrador
		Evaluador
		Gerencial
		Investigador
		Coordinación
		Seguridad y Salud (ocupacional)
	<b>Responsabilidades</b>	Derechos
		Bienestar Social
Establecer las responsabilidades y las actividades claves que se deben desarrollar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.	<b>Actividades</b>	Visitas domiciliarias
		Informes socioeconómicos/Entrevistas
		Seguimiento de casos
		Gestión de Trámites
Describir las competencias de trabajo social adquiridas en la formación académica que se deben utilizar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.	<b>Competencias</b>	Básicas
		Generales o genéricas
		Específicas

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo presentamos el resultado de la investigación realizada a través de la entrevista, técnica de levantamiento de información cualitativa, para lo cual tomamos una muestra de Trabajadores Sociales en el ámbito laboral y estudiantes de la Unidad de Titulación en la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Para esta investigación se trabajó con profesionales en Trabajo Social que ejercen en el área laboral del sector privado de la ciudad de Guayaquil y a estudiantes de la Unidad de Titulación en la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil quienes intervinieron con su contingente teórico y práctico durante la crisis sociosanitaria.

#### 4.1 Análisis de los datos según los objetivos

La herramienta que se utilizó para analizar los datos es la matriz de categorías, llevando a cabo técnicas de investigación cualitativa para evaluar, ponderar e interpretar la información conseguida, lo cual nos permitió clasificar los datos otorgados por los profesionales de Trabajo Social, relacionarlos con los objetivos específicos y fundamentarlos con el marco teórico definida en la investigación.

#### 4.2 Objetivo 1

**Establecer las responsabilidades y las actividades claves que se deben desarrollar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.**

Martha Alles menciona en su diccionario de competencias que la responsabilidad se divide en: responsabilidades personales y sociales, personal es la “Capacidad para mantener el balance entre las obligaciones personales y profesionales, promover el logro de los objetivos corporativos y un adecuado ambiente laboral” (Alles, 2009, pág. 143) y responsabilidades sociales “Capacidad para identificarse con

las políticas organizacionales en materia de responsabilidad social, diseñar, proponer y luego llevar a cabo propuestas orientadas a contribuir y colaborar con la sociedad en las áreas en las cuales esta presenta mayores carencias, y por ende, mayor necesidad de ayuda y colaboración” (pág.144).

Bajo este concepto, las responsabilidades del trabajador social durante la crisis sociosanitaria apuntaron a dar respuestas a las necesidades presentadas por los trabajadores desde las siguientes categorías:

### **Seguridad/ Salud (Ocupacional)**

Asesorar al colaborador sobre los beneficios del seguro médico privado, coberturas, póliza de accidentes y pólizas por muerte accidental (inclusiones, exclusiones, excepciones, reembolsos, créditos hospitalarios, etc.) (Zurita, Moscoso, & Riofrio, 2022).

Administrar y gestionar el seguro médico particular.

- Inclusión y Exclusión de colaboradores y dependientes
- Direccionar requerimientos de servicios médicos
- Derivar a clínicas y hospitales en convenio con el seguro
- Socializar los beneficios que ofrece el seguro médico particular

Orientar y asistir al colaborador en situaciones de salud, emergencia o calamidad reportadas a la línea única de Bienestar Social (PBX) (Interagua, 2020)

Participar en guardias de bienestar social durante los turnos establecidos fuera de la jornada ordinaria de trabajo. (Interagua, 2020)

Garantizar la salud de los colaboradores.

- Visitas domiciliarias al personal vulnerable.
- Levantamiento de informes de personal vulnerable.
- Atención 24/7 de la línea única PBX
- Entrega de mascarilla e insumos de limpieza
- Derivar a colaboradores con problemas psicosociales a psicóloga externa

- Derivación a clínica del día
- Acompañamiento vía telefónica de casos COVID 19

Orientación y apoyo desde que se produce un accidente de trabajo hasta la reincorporación al trabajo. (Interagua, 2020)

Registro y seguimiento de siniestros en plataforma del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. (Interagua, 2020)

Brindar información de las prestaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- Atención en centros médicos del IESS y afiliados al mismo (agendamiento de citas médicas)
- Proporcionar información de subsidios por enfermedad
- Socialización de validación de certificados médicos en línea
- Información de subsidio monetario
- Extensión de salud (cónyuge)
- Riesgo de Trabajo

La responsabilidad que se tuvo durante la crisis sociosanitaria permitió que los colaboradores se sientan acompañados, orientados y protegidos por parte de la empresa, departamento de Bienestar Social, lo cual se reflejó en su compromiso con el trabajo y con la empresa. Comentario: Nos sentimos acompañados, Nos sentimos escuchados, Nos sentimos protegidos.

## **Derecho**

Los trabajadores sociales deben garantizar los derechos de los colaboradores, bajo este argumento, identificamos las siguientes responsabilidades: Cumplir con las políticas, procedimientos, programas, planes determinados por IA para el desempeño y mejora continua del Sistema de seguridad y salud ocupacional particularmente en la

identificación y evaluación de peligros y riesgos y la aplicación de controles operacionales definidos para sus actividades. (Interagua, 2020)

Realizar otras funciones organizadas por su jefe directo, siempre que estén incorporadas a los procedimientos locales. Código de ética, reglamento interno y Código de trabajo (Interagua, 2020). Mantener informados a los colaboradores de las políticas y medidas internas que permitan mantener el clima laboral.

- Socializar de los protocolos de bioseguridad
- Socializar políticas internas
- Socialización de normativa interna

### **Bienestar Social**

Desde la mirada de bienestar social, los entrevistados han mencionado que su intervención se relaciona al desarrollo económico y social de los colaboradores, incidiendo en la calidad de vida de los colaboradores, familias y grupos. En relación con lo mencionado y comparamos el descriptivo del puesto de trabajo social de una empresa privada con la información levantada en nuestra muestra.

Promover programas socioculturales, educacionales, deportivos y recreativos con la finalidad de integrar a los colaboradores de la empresa y sus familias. (Interagua, 2020)

Realizar visitas sociales en los casos necesarios. (Interagua, 2020)

Brindar atención individual a los casos individuales de disputas familiares que afectan directamente a los empleados y sus familiares (Interagua, 2020)

- Levantamiento de ficha socioeconómica
- Atención psicológica a colaboradores y familiares
- Derivación médica a colaboradores y familiares
- Acompañamiento a colaboradores casos COVID 19
- Acompañamiento de casos por pérdidas de familiares.
- Socialización de medidas de prevención contra el COVID-19
- Socialización del uso de mascarilla, concientizar los protocolos.
- Visita domiciliaria a personal vulnerable

### **4.3 Objetivo 2.**

**Definir los roles y las funciones de trabajo social que se deben desempeñar en situaciones de crisis sociosanitarias en una empresa privada.**

Desde la recopilación de información hasta el análisis de datos y las matrices de categoría, los profesionales del trabajo social juegan un papel fundamental como profesionales de la intervención y el cuidado social. Para ello, es imperativo garantizar que cada persona, grupo o comunidad tenga acceso a los recursos y apoyo para satisfacer sus necesidades en situaciones sociales precarias. Primero necesitamos definir los roles y funciones.

Antes de mencionar los roles y funciones, se identifica que los Trabajadores Sociales en las empresas privadas pertenecen al área de Recursos Humanos desde su estructura orgánica y al departamento de Bienestar Social, Coordinación de Bienestar Social o Trabajo Social ocupando cargos desde la Gerencia, Jefatura, Administración y Coordinación.

Con este apartado se da a conocer que dentro de los roles investigados de los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis sociosanitaria tenemos: facilitador de recursos y oportunidades, la creatividad, al implementar atención telefónica o asistencia telefónica 24 /7, atendiendo crisis Paranormativas de los trabajadores quienes pasaban por procesos de: muertes de familiares, desaparición de cuerpos de familiares, enfermedades de los familiares y de colaboradores, pérdidas de trabajos de los familiares, cierre de negocios (situaciones inesperadas) “ aquellos cambios o transformaciones que experimenta la familia en cualquiera de sus etapas de desarrollo, que no están relacionadas con los períodos del ciclo vital, sino con hechos situacionales o accidentales; por ejemplo, divorcio, separación, abandono, muerte. Estas crisis suelen tener un impacto más desfavorable en la familia y un costo mayor para la salud.” (González I. , 2000).

Es primordial que dentro de su actuar los Trabajadores Social tengan conocimientos e identificación las diferentes crisis Paranormativas que afectan la estabilidad emocional, llegando a tener situaciones de pérdidas de sueño, ansiedad, estrés, angustia, factores que se asocian a las problemáticas psicosociales y que de

alguna u otra manera afectan la salud del trabajador, su entorno familiar, su rendimiento en su puesto laboral, puede generar posibilidades de accidentes de trabajo y afecta el clima laboral.

El autor Antonio Sánchez en su libro de la psicología en la formación del trabajador social, refiere el conjunto de cualidades que debe tener el profesional social para ejercer su función de orientador, manifestando que la psicología es parte del currículum del Trabajador Social y que la implementación de la disciplina en pensem requiere el estudio de dos aspectos, el aspecto psicológico del trabajador social y la estructura disciplinar de una psicología del trabajo social.

Los aspectos psicológicos del trabajador social interpretando el concepto del autor, es el conocimiento básico de la historia de la psicología, los inicios, de dónde surge y porqué se implementó y cómo llegó a ser una disciplina, si hacemos un viaje desde su estructura y perspectiva sistémica, asociándose a dimensiones sesgadas al trabajo social como la filosofía- religiosa, la moral, la social y la política.

En base a lo manifestado podemos decir que la función del trabajador social como orientador, debe tener conocimiento metodológico para la interpretación de los problemas de los trabajadores y ser un guía para atender su estado de insatisfacción, desde esa mirada los entrevistados nos mencionaron que su destacada función en beneficio a los trabajadores durante la crisis sociosanitaria, fue la orientación en temas de salud, guiarlos en el cuidado y protección de su integridad, tratando de minimizar el contagio del COVID 19, un virus desconocido para el mundo y que de a poco afectó a la humanidad no solo físicamente sino también psicológicamente.

Según Bisquerra (2009) propone que el profesional en Orientación debe ser capaz de desarrollar competencias emocionales y sociales tales como “autoestima, relaciones efectivas, habilidades de vida, motivación y bienestar” (pág. 146). Desde este concepto los trabajadores sociales orientaban a los colaboradores en el uso de los seguros ya sea públicos o privados, aplicación de protocolos de bioseguridad, calamidades domésticas, entre esta muerte de algún familiar, ingreso y registro de certificados médicos en la entidad competente. Por otro lado, detallaremos aquellos roles y funciones que manifestaron haber realizado los trabajadores Sociales, en la crisis sociosanitaria.

### 1) Negociador

Desde la función gerencial solicitaron presupuesto para desarrollar los planes de contingencia contra el COVID 19, considerando gastos no presupuestados en el año a causa de la pandemia. Desde la función de jefatura, contratando recursos que se manejan en torno al presupuesto referencial, recordemos que durante la pandemia hubo un exceso de precios en todos los bienes.

Desde la función de supervisor, negociaron los insumos que pudieran o podían necesitar para la ejecución del teletrabajo en sus colaboradores. Desde la función de administrador, llegaron a realizar acuerdos con los proveedores de servicios.

### 2) Facilitador de recursos y oportunidades

Entregaron insumos de bioseguridad a los trabajadores de la empresa (mascarilla, alcohol, termómetro, manual de guía protocolo de toma de temperatura, protocolo de atención telemedicina, protocolo de limpieza e higiene, protocolo de desinfección personal al llegar a casa, protocolo de manejo y desinfección de compras, flyer de uso adecuado de mascarilla, flyer de lavado de mano, entre otros.)

Contratación de servicios y adquisición de insumos, entre estos tenemos: compra de mascarilla, compra de alcohol, compra de termómetros, compra de gafas o visores protectores, compra de guantes, compra de overoles desechables, compra de kits de bioseguridad, compra ataúd, compra de bóvedas, contratación de servicios de clínica para el personal y sus familiares contagiados de COVID 19, contratación de PBX (Red telefónica privada) exclusiva para reportar casos de COVID 19 o presuntos casos de COVID 19, contratación de profesional en psicología, compra de medicamentos (paracetamol), compra de kits de alimentación.

### 3) Creatividad

El autor Davis Tanner, en su artículo Total creativity in business & Industry menciona que:

“... creatividad e innovación son términos íntimamente unidos: Creatividad es la generación de ideas nuevas y útiles e Innovación es llevar las mejores ideas al mercado”. (Cebrian , 2012, pág. 98)

En relación con este rol, identificamos aquellas formas creativas e innovadoras que implementaron las/los trabajadores sociales durante la crisis sociosanitaria en las empresas privadas. Una de ellas es la implementación de la línea única, asistencia telefónica 24/7 en donde la primera persona en dar la asistencia era él/la trabajadora social, canaliza el requerimiento y tomada acción, dentro de las actividades se encontraba la identificación de casos con sospecha de COVID 19, llenando un formulario a través de Google form contestando preguntas referente a los síntomas de COVID 19, de acuerdo a la respuesta proporcionada por los colaboradores se los deriva a una asistencia a través del médica empresa (telemedicina), en casos de accidente el profesional tiene la facultad de derivarlos directamente a los centros de salud en convenio con el seguro médico particular y hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS o Hospitales de la red pública. Luego de ello, realizar seguimientos de casos a través de videollamadas.

#### 4) Habilidades para motivar

De las respuestas emitidas de los profesionales de Trabajo Social, identificamos que la habilidad para motivar la utilizaban en el día a día a través de la herramienta del PBX, durante las socializaciones de las medidas de bioseguridad y en reuniones direccionadas cuando el personal de campo sentía colapsar por el aumento de casos de COVID 19, viéndose expuesto en las calles.

“...charlas virtuales a las seis de la mañana en las que les recuerda la importancia de su trabajo, como enfrentar el miedo al virus y como se pueden proteger con las medidas de bioseguridad” (Buchwald, 2021, pág. 64).

El elemento distintivo de la crisis es la convicción o decisión interna de que la situación es insostenible y que es preciso hacer algo para transformarla. La motivación hacia el cambio es una respuesta apropiada a la percepción subjetiva de la naturaleza del estado de crisis. (González J. , 2001).

Por otra parte, detallaremos las funciones identificadas de los trabajadores sociales entrevistados de las empresas privadas, durante la crisis socio sanitaria:

#### 5) Función de informar y orientar

La función de informar y orientar se reflejó a través de las acciones tales como: TS 28, Socializar las medidas y acciones impulsadas por los gobiernos de turno.

TS 30, Fomentar los protocolos de salud, promover el cuidado y uso de mascarilla, mantener la promoción del cuidado y las medidas de bioseguridad, promoción del cuidado de la salud física a través de las prácticas médicas de bioseguridad y el cuidado de la salud mental.

TS 32, manifiesta que una de sus actividades claves fue orientar en temas referentes al seguro particular.

#### 6) Preventiva

La función preventiva se identificó a través de la promoción del cuidado de la salud física y mental.

TS 36, Liderar semaforización de colaboradores, controlar aforos en sedes-expresos, gestionar entrega de beneficios a colaboradores en campo.

TS 28, Socializar las medidas y acciones impulsadas por los gobiernos de turno.

TS 30, Fomentar los protocolos de salud, promover el cuidado y uso de mascarilla, mantener.

#### 7) Asistencial

La asistencia dentro de la historia del Trabajo Social formó parte fundamental para que se convierta en una disciplina científica, durante el tiempo se ha buscado abrir espacios que integren y trabajen hacia un bienestar integral del individuo, familia y grupo (La Universidad en Internet UNIR, 2020), bajo este contexto y haciendo referencia a la información cualitativa levantada, se menciona el trabajo que realizaron los trabajadores sociales de las empresas privadas:

Asistir los requerimientos de los colaboradores cuando se contactaba por la línea única, entre estas atenciones médicas inmediatas, direccionamiento a centros en convenio con el seguro particular, brindar soporte en los ingresos a los centros médicos, solventar atenciones médicas de sus familiares a través de los médicos de la empresa, entrega de medicina a domicilio, entrega de ataúd, facilitar la articulación con entidades de salud, facilitar y gestionar salvoconductos.

#### 8) Planificador y desarrollo

La planificación durante la crisis sociosanitaria se evidencio en el teletrabajo y en el retorno progresivo a las instalaciones, el personal fue clasificado desde: su condición de vulnerabilidad (embarazadas, en lactancia, discapacidades, tercera edad, con enfermedades catastróficas, sustitutos) por el trabajo que ejecutan, operativos y administrativos.

Además, distribuir con equipos que le permitieron realizar teletrabajo, coordinar la movilización del personal operativo, coordinar la entrega de kits de bioseguridad. Es importante mencionar que la planificación del personal, se realizó conforme los lineamientos emitidos por las entidades rectoras (COE, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias), de las que tenía que estar bien informados y actualizados.

#### 9) Promoción e inserción social

La promoción e inserción social en situaciones de crisis sociosanitaria desde la realidad de los entrevistados se dio desde la promoción del teletrabajo, manteniendo a los colaboradores en sus actividades del cargo e incluyendo a insertado al personal con discapacidad, sustitutos, vulnerables, tercera edad, maternidad y lactancia.

**Función de promoción:** se ejecuta a través de actuaciones enfocadas a restablecer, almacenar y optimizar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. Diseñar e implementar las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de

servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades sociales (Colegio oficial de trabajo social de Leon , 2010)

#### 10) Comunicador

Para nuestro caso de estudio esta actividad se evidenció en la socialización de protocolos, toma de temperatura en casa, desinfección personal al llegar a casa, limpieza e higiene, manejo y desinfección de compras, medidas de bioseguridad (lavado de manos, uso de mascarilla) y atención mediante el número único del equipo de Bienestar Social y médicos.

TS 22: Líder de equipo de Trabajo, brindar taller de bioseguridad y entrega de prendas de protección y control de prendas de protección.

TS 32: "...educador al socializar las medidas de Bioseguridad y la elaboración de protocolos de prevención."

TS 47: Socialización de protocolos de bioseguridad.

#### 11) Mediación

Esta función de mediación fue un recurso aplicado durante la pandemia y posterior en el retorno progresivo, las cargas emocionales, el estrés, la ansiedad, el miedo eran factores que les impedían a los colaboradores tener claras sus ideas, poniendo en cuestionamiento si continuar trabajando o quedarse en casa protegiendo a la familia, para ellos se implementaron medidas que permitieron mediar entre el seguir trabajado o quedarse rotundamente en casa:

- Se instauró el Comité COVID, equipo multidisciplinario que toma decisiones en beneficio de los colaboradores y la empresa.
- Se envió a todos el personal vulnerable a sus domicilios.
- Se aplicó el teletrabajo y todo lo referente a la instalación de equipos (técnicos a domicilios).
- Se contrató una Clínica del día para que atienda a colaboradores y sus familiares.
- Se decidió dar el bono para salud.

- Se decidió hacer visitas a los familiares del personal vulnerable a fin de evidenciar la realidad de los colaboradores y familias.
- Se costearon por parte de la empresa, pruebas para el retorno a oficina.
- Plan Fénix, para ayudar a quienes quisieran dejar de laborar y se le pagó un bono por despido.

## 12) Supervisión

El trabajador Social, cumple su rol de supervisor y desde este rol su actuación se enfocó en el control de tareas, garantizado que se cumplan los protocolos, que se respete el distanciamiento, que se cumplan las medidas de bioseguridad implementadas por la empresa para mantener el cuidado y contagio de los colaboradores.

Además de la administración de contratos de servicio e insumos que permitieron afrontar las situaciones sociales que se presentaban con los trabajadores, familias y grupos.

TS 32. Supervisor dando seguimiento a los casos de COVID y descanso médicos, educador al socializar las medidas de Bioseguridad y la elaboración de protocolos de prevención.

TS 44. “...Responsable por la operación del centro de atención telefónica y de la clínica del día.”

## 13) Administrador

Los Trabajadores Sociales, ejercen su función de administrador del seguro médico particular y beneficios empresariales.

TS 1. “...administración de contrato de psicología externa para colaboradores y familiares de colaboradores.”

TS 25: Administración de contrato de seguro particular.

## 14) Evaluador

Esta función se reflejó en la implementación y continuidad del uso del único número para atender requerimientos de los trabajadores.

TS 1. Atención 24/7 de línea única telefónica, donde se daba soporte a los casos que se presentaban, además de las derivaciones y aprobaciones de los ingresos a las clínicas y centros en convenio del seguro médico particular e IESS.

TS 16. Atender las llamadas del pbx.

TS 35. Filtrar llamadas de colaboradores que ingresaron al servicio de centro de atención telefónica que implementó la compañía, con el fin de mejorar la atención de casos de covid-19 y de accidentes personales y laborales; para posterior derivación al departamento médico, y ejecución de acciones complementarias como soporte relativo al uso de seguro médico y póliza de accidentes, gestión de ayudas, préstamos o anticipos, y seguimiento.

#### 15) Gerencial

Desde esta función, se destaca la responsabilidad que tiene el profesional social en organizar y dar respuesta a las situaciones que se presentaban con sus colaboradores y desde los programas macros que se realizaron para mantener la continuidad de las actividades de la empresa.

TS 44. Asegurar la continuidad de los servicios que ofrecemos a la comunidad. Asegurar la salud de los colaboradores y sus familiares.

“...Miembro del Comité COVID. Responsable por la operación del call center y de la clínica del día”.

TS 45. Cuidado de la salud de los colaboradores, mental y física.

TS 46. Mantener y garantizar la salud de los trabajadores, Velar por la salud y seguridad de los trabajadores.

#### 16) Investigador

El trabajador social, a fin de intervenir en una realidad social, su función básica debe de ser la investigación ya que permite ampliar los criterios de intervención, desde esta mención los entrevistados utilizaron esa habilidad para generar herramientas que

les permitieron asistir, atender, ejecutar estrategias claves para actuar ante las crisis paranormativas presentadas por sus colaboradores.

Haciendo referencia a las respuestas de los entrevistados, podríamos decir que esta función la aplicaron para la elaboración de comunicados de prevención y cuidado de la salud, uso de medidas de bioseguridad, validación de descanso médicos en línea, entre otros.

TS 33. La comunicación, de ambos lados (empresa y colaborador) y el poder otorgar los beneficios en forma oportuna.

TS 38. Elaboración de comunicados internos para validación de certificados del IESS en línea.

#### 17) Coordinador

Los profesionales de Trabajo Social, ejercieron un rol importante en la crisis sociosanitaria, canalizando, organizando y coordinando actividades emergentes, dando respuesta a los requerimientos de la empresa y de sus colaboradores, en base a la información levantada resaltamos la importancia que tuvieron los trabajadores sociales en el plan retorno a la presencialidad, participando en la coordinación y ejecución del Plan Vacuna dirigido a sus trabajadores y posterior extendiéndose a los familiares.

TS 39. Coordinar con la entidad pública MSP, el Plan vacuna para los colaboradores, ejerciendo prioridades, personal operativo o de campo, personal médico y bienestar social, personal vulnerable y administrativo.

Es importante mencionar que los roles y funciones que se han identificado, de nuestra muestra de Trabajadores Sociales que actuaron durante la crisis sociosanitaria, se ajustan a la teoría investigada y que su praxis social.

#### 4.4 Objetivo 3

**Describir las competencias de trabajo social adquiridas en la formación académica que se deben utilizar en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada.**

Las acciones realizadas por parte de la población investigada estuvieron estrechamente ligada a dar cumplimiento a su labor dentro de sus competencias en beneficio a los colaboradores, familiares y grupos, desde tres categorías que nos invitan a analizar la labor realizada desde el cargo como Trabajador Social, como Agente de cambio y como Gestor de bienestar en situaciones de crisis sociosanitarias.

Competencias Básicas:

Las competencias básicas se refieren a los comportamientos que deben demostrar los trabajadores, asociados a conocimientos de índole formativa, como son la capacidad de leer, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, y comunicación verbal y escrita. Estas competencias se adquieren gradualmente a lo largo de la vida, así como por la educación formal. En éste tipo de competencia la que más se destaca es la comunicación verbal y escrita en razón a que al establecer la relación con cada una de las tareas ocupacionales se vislumbra que muchas de las funciones que se ejercen giran en torno al desarrollo de esta competencia, especialmente con énfasis en la elaboración de proyectos, presentación de propuestas ante diferentes auditorios, elaboración de materiales, capacidad de escucha, al Transmitir con claridad sus ideas y conocimientos, y retroalimentar las ideas de los demás compañeros entre otros. (Lopez & Chaparro , 2006).

Desde esta mención se identificó las siguientes competencias básicas:

La escucha activa:

- Los profesionales de Trabajo Social, a través de la línea única, aplicaron estas habilidades que les permitió dirección al colaborador hacia una atención apropiada dependiendo de su realidad social.
- En las reuniones del Comité COVID 19, se proponían estrategias de intervención que permitían brindar confianza al personal y a no sentirse indefenso a las situaciones ocasionadas por el miedo, ansiedad, angustia, entre otros.
- En la elaboración de comunicados que permitían llegar con el mensaje a los colaboradores de la empresa (cuidado de la salud, uso adecuado de la mascarilla, atención a través de la línea única, protocolos de bioseguridad).
- En el acompañamiento de colaboradores quienes presentaban casos de COVID 19.
- En el acompañamiento de familiares ya que el colaborador se encontraba contagiado de COVID.
- En el acompañamiento a los familiares de colaboradores quienes tuvieron una pérdida.
- En el acompañamiento de colaboradores que pasaron por pérdidas familiares.

#### La interpretación:

- Los colaboradores después de ser escuchados recibían una orientación a los problemas que presentan, sean estos de salud (física/mental) o económica.
- Cuando se realizaban las visitas domiciliarias al personal vulnerable, identificando sus necesidades.
- Cuando se realizan las socializaciones y los colaboradores y manifiestan sus preocupaciones.
- Al generar estadísticas de atenciones a través del único número.
- Cuando se lleva a cabo el control de ausentismo laboral.

#### Competencias Generales o genéricas:

Corresponden a los conocimientos y habilidades que están asociados al desarrollo de diversas áreas ocupacionales y ramas de la actividad productiva; es decir son las competencias que definen un perfil concreto para las distintas

actividades del mundo del trabajo, (sectores y ramas económicas), entre las que se destacan toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, procesamiento de información, saber aprender, gestión personal, responsabilidad, autoestima, sociabilidad, integridad y honestidad, gestión de recursos, relaciones interpersonales, gestión información, comprensión tecnológica (Lopez & Chaparro , 2006)

Desde este contexto y en relación con la información levantada, se destacan las siguientes competencias:

Intelectuales, toma de decisiones, innovación, personal, Inteligencia emocional, ética, respeto, honestidad, responsabilidad, empatía, resiliencia, instrumental, Ofimática e interpersonal, Trabajo en equipo.

Las competencias del trabajador social en el ámbito laboral deben alinearse a las políticas y procedimientos de la empresa, además de contribuir al propósito como organización, que durante la crisis socio sanitaria fue velar por el bienestar de la salud de los colaboradores, familias y grupos. Es importante mencionar que la muestra de trabajadores sociales resaltó la labor que cada uno realizó con los equipos multidisciplinarios, siendo sus aliados estratégicos en el cumplimiento de sus competencias.

Competencias Específicas:

Las competencias específicas son la base particular del ejercicio profesional y están vinculadas con las funciones laborales, se tuvo como referente la descripción de las funciones en cada una de las áreas con sus respectivas acciones a alcanzar; con el ánimo de complementar esta información se presenta una relación de los conocimientos teóricos que deben poseer los profesionales, los saberes metodológicos, la política social y el marco legal requeridos en cada una de las áreas del estudio (Lopez & Chaparro , 2006). En relación con el concepto y haciendo el análisis de nuestras respuestas obtenidas de la muestra, indicamos que las competencias identificadas por los trabajadores sociales:

Metodología de intervención en crisis paranormativa, en base a la teoría del desarrollo humano, a través de los canales de interacción, los trabajadores sociales identificaron los casos y que crisis se reaccionaba, dando soporte desde su responsabilidad.

Conocimientos en riesgos psicosociales, desde la información levantada por los trabajadores sociales, se evidenció la complejidad de identificar los riesgos psicosociales y la forma de abordarlos. Conocimientos y aplicación de herramientas tecnológicas, fue otro de los desafíos que afrontan los trabajadores sociales y quienes no se sentían preparados para realizar sus intervenciones a través del teletrabajo.

Conocimiento de la normativa legal, los trabajadores sociales manifestaron el amplio conocimiento en la normativa legal vigente, poniéndola en prácticas dentro de su intervención en crisis sociosanitaria.

**Tabla 2***Matriz De Análisis De Datos***Matriz de análisis de datos**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos generales</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Sub categorías</b>	
Perfil profesional de trabajo social en situaciones de crisis socio-sanitarias, en una empresa privada de la ciudad de guayaquil en el año 2021.	Identificar el perfil profesional de trabajo social en situaciones de crisis socio-sanitarias, en una empresa privada de la ciudad de guayaquil, en el año 2021.	Definir los roles y las funciones de trabajo social que se deben desempeñar en situaciones de crisis socio-sanitarias, en una empresa privada.	<b>Roles</b>	Negociador	Mediación supervisión administrador evaluador gerencial
				Facilitador de recursos y oportunidades	Asistencial planificador y desarrollo preventiva promoción e inserción social coordinación
				Creatividad	Investigador
				Habilidades para motivar	Función de información y orientación intervención comunicador

		Establecer las responsabilidades y las actividades claves que se deben desarrollar en situaciones de crisis socio-sanitarias, en una empresa privada.	<b>Responsabilidades</b>	Seguridad y salud ocupacional	<b>Actividades</b>	Seguimiento de casos covid 19 gestión de trámites (autorizaciones de ingreso, solicitud de órdenes de atención entre otros) atención médica preferencial en línea única derivar a centros médicos derivar a canales de atención interna (médicos de la empresa, psicóloga) recepción e ingreso de permisos médicos ingreso de permisos médicos
	Derechos			Socialización de protocolos de seguridad socialización de medidas de bioseguridad socialización de normativa interna		
	Bienestar social			Visitas domiciliarias informes socio-económicos ayudas a través del fondo de solidaridad atención médica preferencial línea única a familiares		
	Describir las competencias de trabajo social adquiridas en la formación	<b>Competencias</b>	Básicas	Actitud memoria (leer y entender) interpretar textos sistema numérico escucha activa		

		académica que se deben utilizar en situaciones de crisis socio-sanitarias, en una empresa privada.		Generales o genéricas	Toma de decisiones innovación inteligencia emocional ética respeto honestidad responsabilidad empatía resiliencia ofimática trabajo en equipo
				Específicas	Método de intervención en crisis paranormativas en base a la teoría del desarrollo humano conocimiento de riesgos psicosociales conocimiento de herramientas tecnológicas conocimiento de la normativa legal vigente (ley de seguridad socia, legislación laboral)

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones Generales.

- De acuerdo con el trabajo de investigación que se ha realizado, se obtuvieron conclusiones que dan respuesta a los objetivos planteados. El profesional de trabajo social durante la emergencia sanitaria de la población investigada cumplió un rol fundamental como facilitador de recursos, con su creatividad, capacidad de orientación y comunicación asertiva desarrolló habilidades que permitieron motivar las personas que atravesaron dificultades por la emergencia sanitaria.
- Además, los profesionales de Trabajo Social realizaron una planificación con el cual fue necesario elaborar un plan de acción con objetivos claros y concretos, en algunas empresas se implementó una línea única para dar soporte a las crisis paranormativas, entre estos fallecimientos de familiares, atención exclusiva a personal contagiado con el virus y sus familiares.
- Por otro lado, este cambio social fortaleció los lazos como equipo al darse apoyo cuando alguno de ellos pasaba por alguna crisis emocional, provocadas por las atenciones 24/7 del número único, por la pérdida de algún familiar cercano o por contagiarse del virus.
- Muchas áreas de trabajo social se fortalecieron como equipo al trabajar de la mano con el área médica con lo cual se dio una atención de primera tanto a los colaboradores como a sus familiares, muchas empresas tuvieron reconocimiento en especial el área de trabajo social por la gestión realizada dando un acompañamiento eficiente a los colaboradores durante la pandemia. De esta manera se evidenció el trabajo en equipo.
- En relación con las responsabilidades ejercidas por parte de los profesionales en Trabajo Social prevalece el bienestar social a través de los

respectivos seguimientos de casos, aplicando los protocolos constituidos por cada empresa y ejecutando las actividades que conllevan el cumplimiento de sus funciones, visitas domiciliarias, levantamiento de informes, elaboración de comunicados informativos, entrevistas, derivaciones a especialista para posterior inserción laboral.

- Los trabajadores Sociales durante la emergencia ejercieron sus actividades diarias dentro de sus competencias mediante la toma de decisiones con ética, profesionalismo y adaptación a las situaciones vividas durante la emergencia sociosanitaria, lo que conllevó a las adecuaciones necesarias para poder teletrabajar.
- Los profesionales de Trabajo Social durante la crisis sociosanitaria siempre estuvieron predispuestos a colaborar y a servir a las necesidades de los trabajadores y de la empresa, evidenciado desde el amor a la profesión, brindando un trabajo de calidad y dando acompañamiento a aquellas personas que sufrieron pérdidas familiares.
- Dentro de las responsabilidades del equipo de trabajo social está el brindar el correcto asesoramiento para que los colaboradores y sus familiares puedan hacer el uso adecuado de los beneficios que brindan las empresas entre los cuales muchos indicaron que contaban con pólizas de asistencia médica, pólizas de vida y además atención psicológica para ayudar a las personas que tuvieron crisis de ansiedad, durante este proceso de pandemia que vivimos no solo por las noticias que se generaban diariamente con el número de personas contagiadas y fallecidas.
- Además de la falta de las medidas adecuadas para combatir la enfermedad, falta de oxígeno, falta de espacios en centros hospitalarios, también por el entorno social porque muchas de las personas tuvieron que vivir encerradas en sus hogares sin poder salir por mucho tiempo y debieron solicitar que las compras básicas, sean llevadas a sus hogares para evitar salir porque como se desconocía con exactitud la forma de contagio, el aislamiento

social conlleva a crisis de pánico por mantenerse encerrados en sus hogares para poder precautelar tanto su salud como la de sus familiares en especial de los niños, de los adultos mayores, personas vulnerables.

- Tomando como referencia algunos principios éticos de los profesionales en la emergencia socio sanitaria, destacaron la autonomía y la autodeterminación para realizar su trabajo. Reflexiona y presta atención de cómo abordar cada caso, la cercanía, el respeto y disponibilidad de su tiempo para brindar su oportuna ayuda. Pues los límites de la autonomía en una situación de emergencia están relacionados con el bien y el interés personal y comunitario. Cuando se refiere a la autodeterminación es cuando la persona es responsable de sus decisiones y actuaciones, por este motivo en una situación de crisis es preciso una correcta información a la persona usuaria, así como también sobre las consecuencias que una actuación puede tener, es por ello imprescindible una información clara y adecuada garantizando que las personas hayan entendido la acción a seguir.
- Por otro lado, es necesario recalcar la solidaridad como un valor social y un principio fundamental del trabajador social, el mismo que cuenta con habilidades, conocimientos y herramientas que no están ajenas de su identidad y que en una situación de emergencia no puede dejar de aportar al bien común. A nivel individual cada profesional puede ofrecer lo que es, sus conocimientos y habilidades a las diferentes iniciativas o emergencias que puedan surgir.
- En base a las competencias, los profesionales de Trabajo Social hicieron frente a los desafíos presentados durante la crisis sociosanitaria, a través de la escucha activa que les permitió conocer la realidad del colaborador, comprenderla y ejecutar de acciones que permitían minimizar los problemas de los trabajadores y familias, asimismo a través de sus habilidades intrínsecas del profesional como: el trabajo en equipo, toma de decisiones acertadas, solidaridad, empatía, pasión por servir, esto nos ayudó a detectar casos que necesitaban ayuda inmediata. y sin dejar de un lado la implementación del teletrabajo que al inicio fue una desventaja para

el profesional al no manejar aplicaciones tecnológicas o de telecomunicación.

- Por último los resultados arrojaron que una de las dificultades que enfrentamos como país fue la adaptación al teletrabajo, ya que en muchos hogares no contaban con la tecnología adecuada, tampoco con el mobiliario necesario para poder teletrabajar, además el uso de herramientas tecnológicas se complicó para muchos colaboradores por no contar con la disponibilidad de equipos tecnológicos avanzados, ni contar con las licencias necesarias para teletrabajar, muchas familias tuvieron que hacer que invertir en la compra de mobiliarios de máquinas de computación adecuadas y los técnicos a nivel de informática tuvieron que acudir a los hogares para explicarles la formas y los usos adecuados de todas las herramientas que tenían a disponibilidad, además de la instalación de las de las aplicaciones, uso de VPN necesarias para realizar sus funciones.
- Por otra parte los equipos médicos de las empresas no estaban preparados para atender a tanta cantidad de colaboradores, por lo cual se vio la necesidad de contratar equipos de médicos externos que pudieran ayudar en las atenciones de los colaboradores, tanto el equipo médico como el de trabajo social no tenía la suficiente preparación para enfrentar una pandemia de la esta magnitud que vivió el mundo entero, sin embargo gracias al trabajo en equipo se logró dar una atención adecuada evitando que colapsen los consultorios médicos empresariales y generando tranquilidad en los colaboradores.

## **5.2. Recomendaciones Generales.**

El perfil profesional del Trabajador Social dentro de su contexto general debe mantenerse actualizado conforme al tiempo y la evolución social, su intervención se puede ver limitada y esta puede repercutir en el servicio que se brinde a los colaboradores y sus familiares.

Los profesionales de Trabajo Social deben tener la apertura de incursionar y abrirse al cambio, dinamizar y aplicar nuestras estrategias que se adapten a las realidades sociales. Las crisis socio sanitarias se seguirán presentando durante el tiempo, es responsabilidad del profesional auto educarse y capacitarse en técnicas y herramientas que permitan facilitar su inmediata intervención.

Los profesionales en Trabajo Social deben incursionar y trabajar en temas relacionados a las enfermedades psicosociales, que en la actualidad son las más recurrentes y a raíz del COVID-19 su afectación emocional se ve con frecuencia en los colaboradores y su círculo familiar lo cual repercute en el rendimiento del trabajador, es por ello la importancia de saber identificar y actuar de manera oportuna.

Se recomienda considerar dentro de la malla curricular materias que aporten con conocimientos en temas psicosociales lo cual nos permitirá brindar un mejor soporte en los temas de riesgos psicosociales, dentro del ámbito laboral, sin perder nuestro propósito como profesionales en Trabajo Social.

Las empresas deben trabajar en programas dirigidos al personal que aporte a la prevención de riesgos psicosociales, manteniendo el equilibrio de las problemáticas que se presenten o que pudieran afectar la continuidad de las operaciones corporativas.

En escenarios de incertidumbre, es necesario brindar a los profesionales de trabajo social la mayor seguridad y control sobre su desempeño laboral y su estado emocional, así como el sentimiento de equipo en la lucha conjunta para abordar las situaciones emergentes que viven a diario propias de sus funciones, es prioritario dar acompañamiento y contención emocional para poder enfrentar los desafíos que surgen día a día.

El autocuidado en los profesionales de Trabajo Social, debe ser clave en situaciones de crisis sociosanitaria, su estabilidad física y mental puede influir en la intervención del profesional, para ellos es importante la actitud y respeto hacia su integridad y calidad de vida.

## Bibliografía

- Acuerdo Ministerial. (2020). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/Acuerdo-MDT-2020-076-Teletrabajo.pdf?x42051>
- Álava, L., Rodríguez, L., & Parraga, G. (2017). El perfil profesional de los trabajadores sociales del siglo XXI". *Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://utm.edu.ec/investigacion/phocadownload/publicaciones/Publicaciones-Regionales/2017/FCHS/2017.FCHS.-Perfil-de-los-trabajadores-sociales-del-siglo-XXI.pdf>
- Alban, M. (2013). *Psicología del desarrollo humano*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/373473412/E-Book-psicologia-del-DDHH-II-doc>
- Alvarado , M. (2016). Un nuevo campo de aplicación profesional de Trabajo Social: El Área de Recursos Humanos. El caso de Costa Rica. *Trabajo social*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v31n70/art4.pdf>
- Arnaz, A. (2022). *Guia para la elaboracion de un perfil del egresado*. Obtenido de [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista40\\_S3A1ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista40_S3A1ES.pdf)
- Asenjo, S. (2021). *Importancia del trabajador social sanitario durante la pandemia*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/49367/TFG-G5088.pdf?sequence>
- Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. (2016). *Estatus*. Obtenido de [https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2016/07/IASSW-bylaws\\_2016-Spanish.pdf](https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2016/07/IASSW-bylaws_2016-Spanish.pdf)
- Baidal, C. (2014). *Perfil del trabajador social en el ambito laboral*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2502/1/T-UCSG-PRE-Jur-tso-28.pdf>
- Belmont, G., Velázquez, M., & Tello, N. (2020). *La intervención en lo social en tiempos de pandemia*. Obtenido de [http://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion\\_social\\_tiempos\\_pandemia.pdf](http://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion_social_tiempos_pandemia.pdf)
- Bisquerra , A. (2009). *Psicopedagogía de las emociones. Acervo Digital Educativo*. Obtenido de <https://acervodigitaleducativo.edugem.gob.mx/handle/acervodigitaledu/51856>
- Cebrian , C. (2012). *Creatividad en Trabajo Social: el estímulo que necesitamos. Trabajo Social de empresa. Colegiada* . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71020931.pdf>

- Centenero, F. (2020). *El trabajador social como gestor de entidades*. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/101663/1/Tesis-definitiva-Imprimir.pdf>
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf)
- Chaparro, M., & Urrea, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Tendencias y retos*, 27-44. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4924414>
- Código de Trabajo. (2017). Obtenido de [https://www.sot.gob.ec/sotadmin2/\\_lib/file/doc/Codigo\\_del\\_Trabajo.pdf](https://www.sot.gob.ec/sotadmin2/_lib/file/doc/Codigo_del_Trabajo.pdf)
- Código del trabajo. (2005). Obtenido de [https://www.sot.gob.ec/sotadmin2/\\_lib/file/doc/Codigo\\_del\\_Trabajo.pdf](https://www.sot.gob.ec/sotadmin2/_lib/file/doc/Codigo_del_Trabajo.pdf)
- Colegio oficial de trabajo social de León. (2010). *Funciones del Trabajador Social*. Obtenido de <http://www.trabajosocialleon.org/funcionestrabajadorssocial.php>
- Colegio oficial de trabajo social de Valladolid y Segovia. (2016). *Perfil profesional*. Obtenido de <http://www.trabajosocialvalladolidsegovia.org/perfilprofesional.php>
- Consejo General del Trabajo Social. (2020). *Actuaciones del trabajo social ante el Covid 2019*. Obtenido de [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID\\_II\\_WEB.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Constitucion-de-la-republica-del-Ecuador.pdf>
- Correa, M., Corena, A., Chavarriaga, C., García, K., & Usme, S. (2018). Funciones de los trabajadores sociales del área de la salud en los hospitales y clínicas de tercer y cuarto nivel de la ciudad de Medellín. *Eleuthera*, 199-217.
- Del Valle, S. (2001). Trabajo social y las nuevas configuraciones de lo social. *Seminario Internacional-Maestría en Trabajo Social*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=272744>
- Delgado, J. (2019). *El trabajo social en el ámbito de la salud: su posición dentro del paradigma biopsicosocial*. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/55613/1/T41147.pdf>

- Díaz , F., & Lule, M. (2016). *Metodología de Diseño Curricular para Educación Superior*. Obtenido de [http://memsupn.weebly.com/uploads/6/0/0/7/60077005/metodologia\\_de\\_diseño\\_curricular\\_para\\_educacion\\_superior\\_.pdf](http://memsupn.weebly.com/uploads/6/0/0/7/60077005/metodologia_de_diseño_curricular_para_educacion_superior_.pdf)
- Díaz, F. (1993). *Aproximaciones metodológicas al diseño curricular hacia una propuesta integral*, en *Tecnología y Comunicación Educativas*. Obtenido de [https://www.academia.edu/7437282/Aproximaciones\\_metodologicas\\_al\\_diseño\\_curricular\\_hacia\\_una\\_propuesta\\_integral](https://www.academia.edu/7437282/Aproximaciones_metodologicas_al_diseño_curricular_hacia_una_propuesta_integral)
- Díaz, L., Torruco, U., & Martínez, M. (2013). *Metodología de investigación en educación médica*. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Ena , J. (2020). Telemedicina aplicada a COVID-19. *Clinica española*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7280103/>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de Covid-2019 para los países del SICA*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf)
- España, S. (2020). *La pandemia deja al 83 % de los trabajadores en Ecuador en el desempleo o con condiciones precarias*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2020-08-26/el-83-de-trabajadores-en-ecuador-esta-desempleado-o-con-condiciones-precarias-por-la-pandemia.html>
- Esteves, A. (2020). El impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo de Ecuador. *Mundos Plurales - Revista Latinoamericana De Políticas Y Acción Pública*, págs. 35 - 41. Obtenido de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/4875>
- Eurofound y Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Santiago: Luxemburgo y Oficina Internacional. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_723962.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_723962.pdf)
- Garcés, C. (2011). *Historia Cronológica de Trabajo Social en los Estados Unidos*. Obtenido de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/meri/md-00016.pdf>
- Garcés, C. (2013). *Historia Cronológica de Trabajo Social en los Estados Unidos*. Obtenido de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/meri/md-00016.pdf>
- García, C., Trujillo, Z., & Volker, G. (2020). Participación del personal de trabajo social durante la pandemia de COVID-19, en un Instituto de tercer nivel de

- atención. *Neurociencias* , 87-93. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2020/ane202h.pdf>
- García, M., & Sotomayor, E. (2017). El rol del profesional del Trabajo Social en una coyuntura de crisis: oportunidades de la adaptación a un contexto cambiante. *Investigaciones en Intervención social*, 47-68. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/47010>
- Gobierno Autonomo descentralizado Municipal de Guaayquil. (2020). *Ordenanza Municipal Cantón Guayaquil: Que regula el uso obligatorio de mascarilla quirúrgica, en el contexto del brote de COVID-19, para circular en el espacio público*. Obtenido de <https://www.oficial.ec/ordenanza-municipal-canton-guayaquil-que-regula-uso-obligatorio-mascarilla-quirurgica-en-contexto>
- González , I. (2000). Las crisis familiares. *Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252000000300010#:~:text=Ahora-bien-existen-las-crisis,por-ejemplo-divorcio-separacion](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252000000300010#:~:text=Ahora-bien-existen-las-crisis,por-ejemplo-divorcio-separacion)
- González, C. (2021). *La importancia del trabajador social en la actualidad*. Obtenido de <https://www.emagister.com/blog/trabajador-social-funciones/>
- González, J. (2001). Psicoterapia de la crisis. *Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-57352001000300004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352001000300004)
- Guamán, B. (2020). El trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo. *Killkana Sociales.*, 57-66. Obtenido de <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v4i3.529>
- Hernández , J. (2009). Retos y desafíos de lapostmodernidad al trabajo social. *Tribuna abierta*, 173-190. Obtenido de <https://studylib.es/doc/4454177/retos-y-desafios-de-la-postmodernidad-al-trabajo-social>
- Hernández , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.Hernandez,FernandezyBaptista-Methodologia-Investigacion-Cientifica-ta-ed.pdf>
- Ley de Seguridad Social. (2001). Obtenido de [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley\\_seguridad\\_social.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33701/Ley_seguridad_social.pdf)

- Lima, A., Verde, C., Rey, A., Gutiérrez, M., & Vergillos, M. (2011). Educación superior en educación social: grado y postgrado. *Revista de servicios sociales y política social*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Jesus-Muyor-Rodriguez/publication/329566601\\_Innovacion\\_docente\\_en\\_trabajo\\_social\\_el\\_aula\\_virtual\\_como\\_plataforma\\_para\\_el\\_desarrollo\\_del\\_aprendizaje\\_cooperativo\\_y\\_la\\_investigacion\\_social/links/5c0fb4d792851c39ebe530ab/I](https://www.researchgate.net/profile/Jesus-Muyor-Rodriguez/publication/329566601_Innovacion_docente_en_trabajo_social_el_aula_virtual_como_plataforma_para_el_desarrollo_del_aprendizaje_cooperativo_y_la_investigacion_social/links/5c0fb4d792851c39ebe530ab/I)
- Lopera, J., Ramírez, C., & Zuluaga, M. (2010). *El método analítico como método natural*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- Lopez, E., & Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del trabajador social vista desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24892006000200014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24892006000200014)
- Medina, G., & Prado, M. (2020). “*Riesgos psicosociales de la modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020*”. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15603/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-66.pdf>
- Méndez, C., Ortiz, I., & Pérez, M. (2012). Las “nuevas salidas” profesionales del Trabajo Social en la Empresa Privada. págs. 1088-1100. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7839739>
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/mertens.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/mertens.pdf)
- Morán, G. (2020). *Intervención de Trabajo Social en el ámbito laboral durante la emergencia sanitaria Covid-19: Caso de estudio en empresas privadas de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15618/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-135.pdf>
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de [https://invassat.gva.es/va/visor-biblioteca/-/asset\\_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/moreno-jimenez-bernardo-baez-leon-carmen-2010-factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practic-1](https://invassat.gva.es/va/visor-biblioteca/-/asset_publisher/LvSYKI0K6pLa/content/moreno-jimenez-bernardo-baez-leon-carmen-2010-factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-medidas-y-buenas-practic-1)
- Moreno, J., & Marcaccio, A. (2014). Perfiles profesionales y valores relativos al trabajo. *Ciencias Psicológicas*. Obtenido de

[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003#Diaz93](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003#Diaz93)

- Ochoa, D., & Soria, J. (2021). *Competencias del trabajador social y la implementación de estrategias de bioseguridad frente a la pandemia Covid-19 en la parroquia tendales*. Obtenido de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16969/1/T-8812\\_Ochoa-Morocho-Dennis-Joel.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16969/1/T-8812_Ochoa-Morocho-Dennis-Joel.pdf)
- Orellana, B. (2015). *Modelo de intervencion en crsis en trabajo social*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22788/1/tesis.pdf>
- Organizacion Internacional del Trabajo . (2020). *Seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms\\_742469.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf)
- Organizacion Internacional del trabajo. (2010). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@webdev/documents/publication/wcms\\_082363.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@webdev/documents/publication/wcms_082363.pdf)
- Organizacion mundial de la salud. (2020). *Documentos basicos*. Obtenido de [https://apps.who.int/gb/bd/pdf\\_files/BD\\_49th-sp.pdf#page=6-otc-Facilitadores-Certificacion-Profesional](https://apps.who.int/gb/bd/pdf_files/BD_49th-sp.pdf#page=6-otc-Facilitadores-Certificacion-Profesional). (n.d.). OIT-ILO (Competencias)- otc-Certificacion-Internacional-en-Outdoor-Training-con-el-sustento-de
- Organizacion internacional del trabajo. (2020). *X El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- OTC Certificación Facilitadores. (2021). *Las competencias*. Obtenido de <https://www.otece.com/otc-competencias-oit.html>
- Pérez, R., García, N., & García, J. (2021). La empresa española ante la COVID-19: factores de adaptación al nuevo escenario. *Ciencias administrativas y economia*. Obtenido de <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.01>
- Prado , S. (2020). *De la asistencia al Trabajo Social como disciplina científica*. Obtenido de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/historia-trabajo-social/>
- Quijije, K. (2021). *El Trabajo Social en el Contexto del COVID-19: Experiencias de la Tele Intervención en el Patronato Municipal de Manta*. Obtenido de

- <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/3302/1/ULEAM-TS-0076.pdf>
- Raya, E., & Caparros, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 81-91. Obtenido de [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n1.42645](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42645)
- Reglamento a la Ley Organica del Sistema Nacional de Salud. (2003). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Reglamento-a-la-ley-organica-del-sistema.pdf?x42051>
- Reglamento de la Ley Organica de Discapacidades. (2017). Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre\\_-194.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf)
- Reglamento General de la Ley Organica de Apoyo Humanitario. (2020). Obtenido de [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento\\_general\\_ley\\_organica\\_apoyo\\_humanitario\\_oct2020.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/reglamento_general_ley_organica_apoyo_humanitario_oct2020.pdf)
- Rodríguez , E. (2012). Alternativas para el trabajo social de empresa. *Miscelánea Comillas*. Obtenido de <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelanea-comillas/article/view/51>
- Rodríguez , M. (2020). *La intervención social y su importancia en la actualidad*. Obtenido de <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/intervencion-social/>
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa*. Obtenido de [https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigacion\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigacion_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)
- Sainz , I., & Matitos , A. (2020). *Teletrabajo en Trabajo Social: inmersión letal*. Obtenido de <https://www.tsdifusion.es/teletrabajo-en-trabajo-social-inmersion-letal>
- Salvatierra, L., Gallegos, E., & Orellana, C. (2021). ioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Universidad Técnica de Machala, Ecuador*. Obtenido de [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf#:~:text=Segun-la-OMS-\(2005\),Equipo-de-Proteccion-personal](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf#:~:text=Segun-la-OMS-(2005),Equipo-de-Proteccion-personal).
- Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 65-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>

- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Obtenido de <https://multimedia.planificacion.gob.ec/pnd.2021/pndactas.html>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Obtenido de [https://multimedia.planificacion.gob.ec/pnd2021/pdf/ACTAS/017-2021\\_PND2125.pdf](https://multimedia.planificacion.gob.ec/pnd2021/pdf/ACTAS/017-2021_PND2125.pdf)
- Servicios Sociales y Política Social. (2020). Obtenido de <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/>
- Universidad Internacional de La Rioja. (2022). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social: cuáles son, características y ejemplos*. Obtenido de <https://Ecuador.unir.net/actualidad-unir/modelo-intervencion-trabajo-social/>
- Universidad Tecnológica Metropolitana. (2018). *Trabajo social y educacion formal e informal*. Obtenido de [https://sitios.vtte.utem.cl/cuadernots/wp-content/uploads/sites/10/2018/01/Cuaderno-\\_Trabajo-social-UTEM-\\_5-agosto-2012-1.pdf](https://sitios.vtte.utem.cl/cuadernots/wp-content/uploads/sites/10/2018/01/Cuaderno-_Trabajo-social-UTEM-_5-agosto-2012-1.pdf)
- Urra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 91-96. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>

## ANEXOS

### 1. Entrevista



# EL TRABAJO SOCIAL TAMBIÉN HACE FRENTE AL CORONAVIRUS

## PERFIL PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN SITUACIONES DE CRISIS SOCIO-SANITARIA.

Las respuestas que nos proporcionen nos servirán para la investigación académica cuyo objetivo es identificar el perfil profesional del Trabajador Social en situaciones de crisis socio-sanitarias.

[criofrionan@gmail.com](mailto:criofrionan@gmail.com) [Cambiar de cuenta](#) 

**\*Obligatorio**

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

---

1. ¿Cuáles fueron las principales actividades que realizó durante la cuarentena al inicio de la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta

---

2. ¿Cuáles fueron las principales actividades que realizó en la época de distanciamiento social durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles fueron las principales actividades que realizó en el retorno al trabajo presencial durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles son las principales actividades que actualmente realiza para hacer frente a la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

5. ¿Qué roles, funciones y responsabilidades fueron asumidas durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

6. ¿Qué roles, funciones y responsabilidades le fueron otorgadas por su jefe/empresa durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

7. ¿Cuáles fueron las fortalezas profesionales que le permitieron enfrentar la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

8. ¿Cuáles fueron las debilidades profesionales que le dificultaron enfrentar la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

9. ¿Cuáles fueron las oportunidades profesionales que aprovechó para hacer frente a la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

10. ¿Cuáles fueron las amenazas profesionales que enfrentó durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

11. ¿Cuáles son los valores éticos que aplicó en su ejercicio profesional durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

12. ¿Cree usted que estuvo preparado profesionalmente para hacer frente a la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

13. ¿Considera que su formación académica fue suficiente para hacer frente a la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

14. ¿Cuáles son los principales aspectos que se deben considerar para que los profesionales en trabajo social puedan hacer frente a una crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

15. ¿Cuál fue el reconocimiento que la empresa o los trabajadores de la empresa le hicieron por su aporte profesional durante la crisis socio-sanitaria por la pandemia Covid-19? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Guaraca Arroyo, Diana Paola** con C.C: # 0302556469 y **Riofrio Nan, Cinthya Lorena**, con C.C: # **0925590986** autoras del trabajo de titulación: **Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

Guayaquil, 16 de septiembre del 2022



f. \_\_\_\_\_  
**Guaraca Arroyo, Diana Paola**  
C.C: **0302556469**



f. \_\_\_\_\_  
**Riofrio Nan, Cinthya Lorena**  
C.C: **0925590986**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Diana Paola, Guaraca Arroyo y Cinthya Lorena Riofrio Nan		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	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>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	16 de septiembre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	91
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Recursos Humanos, Bienestar Social, Compensación Social		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Perfil Profesional, Roles, Funciones, Responsabilidades, Competencias, Trabajador Social.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>La presente investigación tiene como tema “Perfil profesional de Trabajo Social en situaciones de crisis socio sanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil en el año 2021” exhibe un enfoque de tipo cualitativo, con nivel de investigación exploratorio y se utiliza el método analítico. Tiene como objetivo general “Identificar el perfil profesional de trabajo social en situaciones de crisis sociosanitarias, en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, en el año 2021” Para alcanzar el objetivo, se utilizó la teoría de Psicología del Desarrollo Humano. Para el análisis se levantó información de 50 Trabajadores Sociales que participaron durante la crisis socio sanitario y quienes compartieron su experiencia y desafíos desde el ámbito laboral. Desde esta perspectiva los resultados hallados hacen referencia al perfil profesional del trabajador social en crisis socio sanitarias, desde la identificación de los roles, funciones, responsabilidades, actividades clave y competencias. Todas estas categorías contribuyen a estructurar el Perfil profesional del Trabajador Social.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	Teléfono+593-967368510 +593-991201840	E-mail: dianapaoguaraca@gmail.com criofrionan@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Lic. Cristopher Muñoz Sánchez, Mgs.		
	<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>			