

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

**Competencias del trabajador social en el campo laboral y los
nuevos desafíos de la profesión.**

AUTORA:

Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana

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

TUTORA:

De Luca Uría, María Fernanda

Guayaquil, Ecuador

23 de agosto del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana** como requerimiento para la obtención del título de **Trabajadora Social**.

TUTORA

f. _____
De Luca Uría, María Fernanda

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 23 días del mes de agosto del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Competencias del trabajador social en el campo laboral y los nuevos desafíos de la profesión**”, previo a la obtención del título de **Trabajadora 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 23 días del mes de agosto del año 2024

LA AUTORA

f.

Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Competencias del trabajador social en el campo laboral y los nuevos desafíos de la profesión**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 días del mes de agosto del año 2024

LA AUTORA:

f. _____
Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana

REPORTE COMPILATIO

INFORME DE ANÁLISIS
magister

tesis completa Norma APPA

2% Textos sospechosos

2% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas (ignorado)
0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos (ignorado)

1% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: tesis completa Norma APPA.docx
ID del documento: 9bdf0ceb79ed9deab55ddd9272164a0c2441944
Tamaño del documento original: 936,82 kB
Autores: []

Depositante: María Fernanda De Luca Uría
Fecha de depósito: 13/9/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/9/2024

Número de palabras: 19.934
Número de caracteres: 138.750

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/21047/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-134.pdf 27 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (1265 palabras)
2	201.159.223.180 http://201.159.223.180/bitstream/3317/22182/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-172.pdf 66 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (996 palabras)
3	scielo.sld.cu Competencias específicas del profesional de trabajo social en el con... http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100219 58 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (739 palabras)
4	scielo.sld.cu http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n66/1990-8644-rc-15-66-219.pdf 44 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (542 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20998/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-185.pdf 22 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (581 palabras)

Firma de Estudiante

f.

Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana

Firma de Docentes

f. _____

De Luca Uría, María Fernanda
TUTORA

f. _____

Valenzuela Triviño, Gilda Martina
COORDINADORA UIC A-2024

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la **Universidad Católica de Santiago de Guayaquil** por ser una institución que impulsa el crecimiento académico y profesional, y por ofrecer una formación como es el trabajo social y además por inspirar a sus alumnos a ejercer con vocación y compromiso. Ha sido un gusto ser parte de esta universidad.

Extiendo mi agradecimiento a mis compañeros de estudios, quienes a lo largo de este camino se convirtieron en amigos y me han dado en un constante apoyo. Cada uno de ustedes fue un pilar en este recorrido académico. Compartimos conocimientos, desafíos y alegrías que quedarán por siempre.

También quiero expresar mi gratitud a mis compañeros de trabajo, **Pablo Posada** y **Patricia Pesantes**, cuyo conocimiento y guía me han ayudado a crecer profesionalmente y a comprender mejor los desafíos y responsabilidades que es el Trabajo social.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por ser parte de este importante capítulo de mi vida.

DEDICATORIA

A mi madre, **María Sandoya**, por ser mi ejemplo constante de superación académica y personal. Tu esfuerzo y dedicación han sido una fuente inagotable de inspiración en mi vida.

A mi padre, **Cristóbal Cedeño**, cuya motivación y apoyo incondicional me impulsaron a seguir adelante, alcanzando este importante objetivo. Gracias por estar siempre presente.

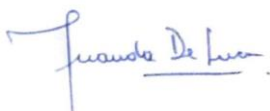
A mi ex-esposo, **Miguel Vera**, por ayudarme a descubrir mi vocación en el trabajo social y por el apoyo económico que brindaste durante mis estudios. Tu contribución fue esencial para que hoy pueda ver cumplido este sueño.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

MARIA FERNANDA DE LUCA URÍA
TUTORA

f. 

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO
COORDINADORA DEL ÁREA

f. 

ROXANA DEL ROCÍO LEÓN NEVAREZ
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO (Cod. 343)
PERIODO A-2024 UTE (Cod. 12214)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL CAMPO LABORAL Y LOS NUEVOS DESAFÍOS DE LA PROFESIÓN", elaborado por el/la estudiante SOFIA TATIANA CEDEÑO SANDOYA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	GILDA MARTINA VALENZUELA TRIVIÑO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8 / 10	8.00 / 10	8.00 / 10	8.00 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.00 / 10		

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



GILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVIÑO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.1.1. Antecedentes investigativos	4
1.2 Definición del Problema.....	15
1.3 Preguntas	21
1.3.1 Pregunta General.....	21
1.3.2 Preguntas Específicas.....	21
1.4 Objetivos.....	22
1.4.1 Objetivo General	22
1.4.2 Objetivos Específicos	22
1.5 Justificación	22
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES.....	25
2.1. Teoría de las Relaciones Humanas.....	25
2.2. Marco Conceptual	29
2.2.1. <i>Competencias Humanas</i>	29
2.2.2. <i>Competencias generales</i>	30
2.2.3. <i>Competencias específicas del Trabajador Social</i>	32
2.2.4. <i>Talento Humano</i>	34
2.2.5. <i>Desafíos de la profesión de trabajo social</i>	34
2.2.6. <i>Roles del Trabajador Social</i>	36
2.2.7. <i>Funciones del trabajador social</i>	37

2.3. Marco Normativo	38
2.4 Marco Estratégico	42
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	43
3.1. Enfoque de la Investigación.	43
3.2 Tipo y Nivel de la Investigación.	43
3.3 Método de Investigación.....	44
3.3.1. <i>Método Hermenéutico</i>	44
3.4. Universo, Muestra y Muestreo.	45
3.4.1. <i>Universo</i>	45
3.4.2 <i>Muestra</i>	45
3.4.3 <i>Muestreo</i>	45
3.5. Formas de Recolección de la Información.....	46
3.5.1. <i>Ficha Bibliográfica</i>	46
3.5.2 <i>Encuesta</i>	46
3.6 Formas de Análisis de la Información.....	47
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	48
4.1. Objetivo 1: Describir las competencias del trabajador/a social en el área de talento humano según la perspectiva de autores latinoamericanos.	48
4.2. Objetivo 2: Identificar las competencias emergentes del trabajador/a social que son relevantes para enfrentar los nuevos desafíos en la profesión.	58
4.3. Objetivo 3: Determinar la aplicación de las competencias del trabajador/a social en el cumplimiento de sus roles y funciones dentro del área de talento humano.	66

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1. Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones	77
Bibliografía.....	78

RESUMEN

Los profesionales de Trabajo Social, requieren competencias para su desempeño dentro de la empresa, pues constituyen un actor relevante dentro de este contexto, al actuar en un escenario laboral que media con un grupo humano que debe alcanzar el equilibrio económico y social, a través de la productividad. (Urra, 2013). Para realizar este análisis se adopta un enfoque mixto. La muestra, compuesta por 6 textos sobre las competencias profesionales y emergentes del profesional de Trabajo Social y por 26 profesionales de Trabajo Social, estos fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico por conveniencia. Se aplicaron encuestas a estos participantes las cuales sirvieron para un respectivo análisis. Los resultados de la revisión bibliográfica revelaron que, existe un énfasis importante en las competencias técnico-metodológicas de los distintos autores revisados, las mismas que pueden ser desarrolladas en el ámbito educativo superior, pero haciendo énfasis en la aplicación práctica de los conocimientos, pues implica el manejo de técnicas y metodologías propias del trabajo social. En cuanto a los resultados de la encuesta, los profesionales indicaron en un 21% utilizan la competencia de liderazgo, seguido de un 18% capacidad para valorar las necesidades y orientar de forma adecuada las estrategias de intervención y un 9% escogió capacidad de reflexión crítica y capacidad para interactuar con los otros. Teniendo como resultado que la gran mayoría de profesionales utiliza la competencia de liderazgo en una de las funciones de su quehacer en el área laboral

Palabras claves: Trabajo Social, competencias específicas del trabajador social, competencias emergentes, talento humano, funciones y roles del trabajador social, desafíos de la profesión.

ABSTRACT

Social Work professionals require skills for their performance within the company, as they constitute a relevant actor within this context, acting in a work scenario that mediates with a human group that must achieve economic and social balance, through productivity. (Urrea, 2013). To carry out this analysis, a mixed approach is adopted. The sample, composed of 6 texts on the professional and emerging competencies of the Social Work professional and 26 Social Work professionals, were selected through probabilistic convenience sampling. Surveys were administered to these participants which served for a respective analysis. The results of the bibliographic review revealed that there is an important emphasis on the technical-methodological competencies of the different authors reviewed, which can be developed in the higher education field, but emphasizing the practical application of knowledge, since it implies the management of techniques and methodologies specific to social work. Regarding the results of the survey, professionals indicated that 21% used leadership competence, followed by 18% the ability to assess needs and appropriately guide intervention strategies, and 9% chose the ability to critically reflect. and ability to interact with others. As a result, the vast majority of professionals use leadership competence in one of the functions of their work in the workplace.

Keywords: Social Work, specific competencies of the social worker, emerging competencies, human talent, functions and roles of the social worker, challenges of the profession

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo Analizar las competencias del trabajador/a social en la gestión del Talento Humano, con el fin de visibilizar aquellas que son necesarias para enfrentar los nuevos desafíos de la profesión.

La labor del trabajar social requiere de la adquisición de un complejo sistema de competencias durante su formación con la finalidad que las demuestren durante su quehacer profesional con las familias, grupos, comunidades, utilizando diferentes técnicas e instrumentos para pro-bienestar de ellos.

Capítulo 1: Planteamiento del problema. En este capítulo se presentan los antecedentes relacionados con las competencias profesionales del Trabajador Social. Además, se desarrolla el problema de investigación y se plantean las preguntas de investigación y los objetivos de investigación. Asimismo, se justifica la importancia que tiene el presente estudio.

Capítulo 2: Marcos Referenciales. En este capítulo se brindará un marco teórico que permita comprender las competencias profesionales del Trabajador Social, Se analizan categorías conceptuales como Trabajo Social, competencias específicas y emergentes de Trabajo Social, roles y funciones, desafíos de la profesión. Además, se describen normativas nacionales e internacionales que tributan el derecho al trabajo.

Capítulo 3: Metodología de la Investigación. En este capítulo se detallará el enfoque de la investigación, el método utilizado, el nivel o alcance de la misma, la población de estudio, la muestra y el muestreo, así como las técnicas de recolección de información, la forma de análisis de los datos y las categorías conceptuales que serán planteadas en la matriz de operacionalización de variables.

Capítulo 4: Resultados de la investigación. En este capítulo se presentarán los datos generales obtenidos durante el levantamiento de información obtenido de las diferentes técnicas aplicadas como la ficha de información y la encuesta aplicada a los profesionales.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones. Es el último capítulo se exponen las conclusiones que surgen de los resultados de este estudio, posterior a ello, se escriben las recomendaciones.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1. Antecedentes investigativos

El profesional de Trabajo Social interviene en diferentes contextos como lo es laboral, protección educativa, salud, forense, etc., cuya finalidad se centra en cambiar la realidad de las personas y atender a necesidades y problemáticas de los individuos, grupos, familias y comunidad.

“Por ello, se conoce que el Trabajo Social nace con una característica propia, como una disciplina científica, con el objetivo de actuar, es decir, estudiar para comprender y transformar las distintas realidades de los sujetos sociales” (Barahona, 2017, p. 9).

El accionar del Trabajador Social en el contexto laboral tiene su origen en algunos países industrializados, como es el caso de España, Bélgica y Estados Unidos, en la década de los sesenta. La profesión surge como elemento mediador entre el capital humano y la empresa

En base a esto, es necesario determinar las competencias específicas que posee el profesional de Trabajo Social en el contexto de las empresa, mediante una búsqueda bibliográfica de libros, revistas científicas, documentos de sitios web, etc., desde tres diferentes contextos: Europa, Latinoamérica y Ecuador.

En España se realiza un estudio titulado “Las competencias para el desempeño profesional en Trabajo Social dentro de la formación: del burnout al engagement a través del manejo de las emociones” por Ramiro y Fernández (2017). El objetivo de dicho estudio se basó en: reflexionar y

justificar, en base a diversas evidencias científicas, sobre la necesidad de incluir en los planes de formación, estrategias para el abordaje de los factores que afectan al desempeño del Trabajo Social.

Los autores mencionan en su documento algunas de las competencias que poseen los profesionales de Trabajo Social

- Capacidad de resolución de conflictos
- Capacidad para identificar riesgos
- Capacidad de conocer e identificar los riesgos específicos relacionados con su futuro desempeño laboral
- Capacidad de identificar los factores positivos que se relacionan con la protección y promoción de su desempeño ocupacional (Ramiro y Fernández, 2017, p. 20)

A partir de esto, se considera fundamental la inclusión del entrenamiento de los estudiantes universitarios en habilidades para el afrontamiento de riesgos psicosociales y promocionales de la salud laboral, desde la promoción de las competencias profesionales.

Ya en un contexto Latinoamericano, específicamente en Colombia, las autoras López y Chaparro (2006) realizan un artículo titulado *“Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral (parte A)”*. En dicho apartado se plantea como objetivo principal: analizar y comprender la evolución, la importancia de las competencias laborales en el campo del Trabajo Social, así como su integración en la formación académica y su aplicación en el mercado laboral.

Además, este apartado da a conocer de las competencias básicas, genéricas y específicas requeridas para el desempeño profesional en Trabajo Social, utilizando indicadores específicos para medir y evaluar el desempeño de los trabajadores sociales en diferentes áreas, lo cual resulta importante al

momento de que el profesional lleve a cabo su accionar en el ámbito laboral (López y Chaparro, 2006).

En dicho artículo se planteó un método descriptivo, también utilizando como técnicas: la encuesta y la entrevista estructurada, el universo estuvo conformado por distintas empresas y se tomó una muestra de 134 instituciones específicamente para trabajar con personal del área de Talento Humano de cada organización. Una vez aplicadas dichas técnicas, se obtuvo como principales resultados, varios aspectos relacionados con las competencias laborales del trabajador social como son: capacidad para trabajar con personas y grupos de personas, apoyar a las personas en la resolución de conflictos, ordenar y ser comprometido, con e, respectivo control y soporte, de la intervención en el interior de la empresa. Estos resultados hacen que el desempeño sea efectivo para el campo laboral.

Además, las autoras destacan algunas de las competencias específicas que poseen los profesionales de Trabajo Social en su quehacer:

Establecer relaciones profesionales al objeto de identificar la forma más adecuada de intervención;
Valorar las necesidades y opciones posibles para orientar una estrategia de intervención dentro del ámbito laboral;
Responder a situaciones de crisis valorando la urgencia de las situaciones, planificando y desarrollando acciones para hacer frente a las mismas y revisando sus resultados;
Apoyar el desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades y trabajar a favor de los resultados planificados examinando con las personas, las redes de apoyo a las que puedan acceder y desarrollar “(López y Chaparro, 2006, p. 3).

Como se puede observar la intervención del profesional es meramente importante dentro de este ámbito, porque se enmarcan aspectos relacionados con los distintos procesos que se llevan a cabo en el área laboral, por tal motivo estos profesionales son esenciales en este contexto.

Continuando con otro estudio realizado en este mismo país de Colombia por Chaparro y Urra (2014) titulado “*Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano*”. El estudio se centró en: señalar aquellas competencias específicas del profesional en el departamento de Talento Humano. El artículo proporciona una visión detallada sobre la conceptualización y organización de las competencias en el ámbito laboral, en donde se sentar y clasifica las competencias en tres categorías principales: básicas, genéricas y específicas.

En relación a la metodología utilizada, se desarrolló desde un enfoque cualitativo, utilizando como técnica la entrevista estructurada con su respectivo cuestionario de preguntas, el cual fue aplicada a 48 trabajadores sociales. Una vez utilizados dichos instrumentos se conocieron algunas de las competencias básicas propias del profesional de Trabajo Social:

Liderazgo; Capacidad para entender y asumir los cambios; Actuar con agilidad y precisión en la resolución de situaciones problemáticas; Tolerancia a la frustración; Capacidad de reflexión crítica; Capacidad de mediación y conciliación en problemas concretos; Mediación entre los objetivos organizacionales y los objetivos personales de los colaboradores (Chaparro y Urra, 2014, p. 41).

Dichas Competencias Básicas son las habilidades intelectuales, actitudes y otros elementos no cognitivos necesarios para participar eficazmente en diversos contextos sociales, además, son fundamentales para el aprendizaje continuo y el desempeño en los ámbitos laboral, cultural y social.

Es importante destacar que, este artículo muestra otro tipo de competencias que posee el profesional, como lo son:

- Competencias Específicas: En el contexto de la gestión del talento humano, estas competencias están relacionadas con actividades como el diagnóstico, diseño, coordinación y ejecución de programas de bienestar social en las organizaciones, así como liderazgo en programas de responsabilidad social empresarial.
- Competencias Genéricas: En el contexto de la gestión del talento humano, estas competencias son esenciales para el desarrollo de políticas y programas que promuevan el bienestar y la calidad de vida laboral de los empleados.

Desde lo expuesto, el profesional desde su intervención realiza un sinnúmero de funciones encaminadas al bienestar laboral del colaborador, además, de llevar a cabo distintos procedimientos de seguimiento cuando se trata de intervenir en temas de colaboradores en específico y sus familias con la finalidad de fortalecer la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Continuando, en México Rivera (2023) realiza un estudio titulado “Características del desempeño laboral del Trabajador Social y nuevas competencias” planteando como objetivo analizar las competencias profesionales del personal y el trabajo en equipo del departamento y sus directivos. En relación a la metodología utilizada hizo referencia a

un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, a través de una muestra no probabilística de 74 sujetos de diversas generaciones y campos de intervención; se adaptó un cuestionario que comprende las categorías: datos de identidad, formación profesional y desempeño laboral. Además, se presentan los resultados acerca de la utilidad de las competencias adquiridas para atender las necesidades laborales; el desempeño profesional se traduce en funciones y actividades acordes a los contextos institucionales, explicitándose las nuevas competencias necesarias: el trabajo social digital, la atención socioemocional, de duelo, de situaciones de crisis e incertidumbre (Rivera, 2023, p. 1).

Estás nuevas competencias son adquiridas durante su formación profesional para el desempeño profesional del Trabajador Social, las mismas que son fundamentales en su intervención con los distintos grupos de atención prioritaria, asimismo, son fundamentales en casos de resiliencia como fenómenos a nivel social para la inserción social al medio después de una situación compleja en particular.

Asimismo, otro estudio realizado en Colombia por Chaparro y Urra (2013) realizan un estudio titulado “Competencias básicas y genéricas: una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de Gestión del Talento Humano”. La investigación se planteó describir las competencias que poseen los profesionales desde la mirada de los mismos trabajadores sociales quienes ejercen su labor dentro de las empresas.

En relación a la metodología, se aplicó como técnica la encuesta aplicándola a una muestra de 48 profesionales; una vez aplicado el instrumento se conoció que, los profesionales constituyen un soporte esencial acorde al perfil de las competencias presentes en el profesional dependiendo del desempeño en dicha departamento (Chaparro y Urra, 2013).

En relación a los resultados obtenidos, se presentan algunas de las competencias y su respectiva puntuación:

Competencias Instrumentales analizadas son:

- Conocimiento de informática
- Elaboración de presupuestos

Ambas competencias han obtenido una puntuación promedio de 4,8/5, lo que resalta su importancia en la gestión del talento humano. Sin embargo,

no es de relevancia poner en práctica la elaboración de presupuestos, puesto que, no es vista como importante cuando un trabajador social comienza a gestionar en el área Talento Humano, pero adquiere importancia según el profesional vaya realizando las diferentes tareas en este contexto.

Competencias Interpersonales

- Actitud de servicio
- Autoconfianza
- Trabajo en equipo

El promedio de puntuación de las competencias interpersonales es alto, situándose en un 4,6 sobre 5. La puntuación de estas competencias se destaca especialmente la actitud de servicio, que “debe divisarse dentro de toda la organización, y convertirse en un soporte de la cultura de la empresa. La capacidad de la autoconfianza, resulta ser una competencia mejor manejada por los profesionales, asimismo, el trabajo en equipo, lo cual es esencial para ejecutar de manera exitosa las diferentes actividades.

Ya en un contexto ecuatoriano, se realiza un estudio titulado “Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano” por Ramón et al. (2019) este estudio se centró: develar las competencias del trabajador social desde miradas actuales, enfocados en el área educativa. Para esta investigación se trabajó bajo una metodología descriptivo de tipo revisión bibliográfica

Los resultados de este estudio revelaron que, la profesión como disciplina tiene un sistema de competencias propias que le promueven su intervención eficaz y adecuada en diversos espacios.

Además, estos autores dan a conocer algunas competencias específicas del profesional de Trabajo Social para llevar a cabo su intervención dentro del entorno laboral, entre ellas se encuentran las siguientes:

- Capacidad para establecer relaciones profesionales y de confianza con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades con el objetivo de identificar sus necesidades sociales y circunstancias más importantes;
- Capacidad para valorar las necesidades y opciones posibles con el fin de orientar de forma adecuada las estrategias de intervención;
- Capacidad para prevenir y atender situaciones de crisis, valorando urgencias, planificando estrategias de actuación, gestionando la intervención y evaluando sus resultados;
- Capacidad para interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades a fin de promover cambios y mejoras de las condiciones sociales de vida, mediante la utilización de los métodos y técnicas de trabajo social más apropiadas a cada contexto específico (Ramón et al., 2019, p. 1).

Este entramado de competencias está presentes en el profesional, las mismas que contribuyen a ejercer su rol en la empresa de manera adecuada y eficiente atendiendo las necesidades de los sujetos sociales.

En Machala, se realiza otro estudio por Espinoza y Ramón (2020) titulado “Competencias del trabajador social egresado de la universidad técnica de Machala” su objetivo general se basó: describir la realidad en relación a las actividades laborales de los trabajadores sociales egresados de una institución de tercer nivel. Para dicha investigación se optó por una metodología con enfoque mixto, utilizando como técnicas la encuesta y análisis curricular.

En relación a los resultados de este estudio se conoció que, hay una buena formación de competencias durante la carrera, la incongruencia laboral que viven los egresados merece una revisión multi institucional que involucre a la academia (pertinencia de la carrera y revisión curricular), gobierno (leyes y normas) y sectores productivos (empleadores y cumplimiento de las leyes). Que ayuden a

mejorar la realidad laboral de los trabajadores sociales en la cambiante sociedad actual (Espinoza y Ramón, 2020, p. 1).

También, los autores hacen referencia algunas de las competencias que poseen los profesionales de Trabajo Social, entre ellas destacan:

- Intervenir de manera eficaz en las redes y equipos interdisciplinarios y multi-organización a fin de contribuir en el bienestar de los empleados
- Participar en la intervención propicia de la gestión social.
- Actualizar el conocimiento del profesional con la finalidad de enfrentar desafíos de la profesión.
- Trabajar conforme a las demandas de las empresas, adaptándose a los nuevos estándares que pide la organización.
- Gestionar conflictos, ser un puente mediador entre el colaborador y el empleador de la empresa. (Espinoza y Ramón, 2020)

La labor del profesional demanda la adquisición de un entramado sistema de competencias durante su formación con la finalidad que las demuestren durante su quehacer profesional con las familias, grupos, comunidades, utilizando diferentes técnicas e instrumentos para pro-bienestar de ellos.

Continuando, Guillén (2021) lleva a cabo un estudio titulado “Habilidades del Trabajador(a) Social: Desde la mirada de su acción profesional”. Se desarrolló bajo una metodología de método descriptivo, fue de tipo de campo. Aplicando encuestas a una población de Trabajadores Sociales de Venezuela y Ecuador.

Los autores traen a contexto algunas de las competencias generales de los profesionales de Trabajo Social, entre ellas están:

Compromiso ético, crítico, autocrítico y responsable;
Aprendizaje y aplicación de los conocimientos en la práctica;
Habilidad para tomar decisiones, de adaptación a nuevas situaciones;
Comprensión y expresión oral, así como escrita, con dominio del lenguaje especializado de la disciplina;

Habilidades para buscar, usar e integrar la información con el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones;

Actitudes abiertas y empáticas basadas en el respeto, como también el reconocimiento ante la diversidad y la multiculturalidad; participación con espíritu emprendedor, al igual que de liderazgo (Guillén, 2021, p. 331).

En relación a los resultados relacionados con las competencias descritas anteriormente, se revela que en casi todas las áreas en las cuales se desenvuelve e interviene el profesional demuestran este tipo de competencias los profesionales (Guillén, 2021).

Además, los autores Alcívar et al. (2019) titulado “Las competencias del trabajador social ante los requerimientos de los estudiantes con discapacidad de la universidad técnica de Manabí”. El presente artículo se encamina a establecer las competencias profesionales de los Trabajadores Sociales en la actualidad.

La metodología se basó en un estudio de tipo mixto, además, fue apoyado con el método bibliográfico, que permitió evidenciar la información detallada y objetiva aplicando encuestas y entrevistas.

En cuanto los resultados, el estudio tiene como fin identificar aquellas competencias específicas sobre la demanda de dichas habilidades en los estudiantes egresados y su rendimiento en el área educativa, además, se puede identificar que en esta área los profesionales demandan un mayor compromiso cuando existen estudiantes con necesidades especiales (Alcívar et al., 2019).

Se descubrieron que, algunas de las competencias que debe poseer el profesional de trabajo social al momento de intervenir y ser apoyo en el desarrollo integral de las personas con discapacidad:

Competencia preventiva: Elaborar y ejecutar proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social

Competencia de atención directa: Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas, grupos y comunidades, como actores activos para que hagan frente a dicha problemática social

Competencia de planificación: Acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos en un programa determinado, mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma.

Competencia de promoción social: Diseñar e implementar las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades sociales, incitando medidas tendientes a lograr mejor la calidad de vida para la población

Competencia de Investigación: Participa en la gestión, formulación, ejecución, evaluación de planes, programas y proyectos sociales” (Alcívar et al., 2019, p. 1).

La intervención del trabajo social con los estudiantes se basa en desarrollar competencias que les permitan intervenir en las realidades de cada persona con discapacidad, pues solo de esta manera corresponder a los requerimientos planteados en cuanto al bienestar de este grupo vulnerable.

También, Pacheco (2021) en su estudio titulado “El Trabajo Social y las competencias profesionales”. Este apartado se realiza basado en la descripción de las funciones tradicionales e iniciales en cuanto a las competencias del profesional.

Entre las principales competencias que destaca este autor se encuentran 3, las cuales se mencionan las siguientes:

“Competencia técnica, dominio de tareas y contenidos del ámbito del trabajo; Competencia metodológica, aplicación de procedimientos, encontrando

soluciones y transfiriendo experiencias a nuevas situaciones; Competencia participativa, participación en la organización, tomando decisiones y aceptando responsabilidades (Pacheco C. , 2021, p. 12).

A partir de esto, el profesional deberá tener una precisa concepción sobre las competencias que adquirió durante su proceso de formación como profesional del Trabajo Social, debido a que, durante su formación académica con la finalidad que pueda intervenir con los otros (Pacheco, 2021).

1.2 Definición del Problema

El Trabajador Social dentro del contexto laboral se centra en precautelar la integridad tanto del trabajador como de su familia y de la empresa en la que labora, es decir tiene un abordaje sistémico basada en un triada de intervención (empresa-colaborador-familia). Además, se direcciona más que todo a defender y promover los derechos humanos.

El Trabajador Social, se desenvuelve dentro del área de Recursos Humanos, el cual representa un espacio donde los profesionales del equipo interdisciplinario buscan lograr una buena relación entre los colaboradores y la empresa teniendo como resultado un buen clima laboral

La intervención del profesional del Trabajador Social empresarial se contempla en las relaciones socio laborales de trabajadores y empleados que forman parte de la organización, así también se considera parte importante la responsabilidad social, y mediador de conflictos a través de sus capacidades y diferentes talentos. Actualmente la Gestión del Talento Humano constituye un factor clave en los procesos gerenciales de las organizaciones, y tiene a su cargo la formación de capital humano altamente calificado, alineado con el planeamiento estratégico de las mismas (Altamirano, 2018, pp. 33).

Estas intervenciones las realiza a partir de sus competencias profesionales, las cuales son aquellas habilidades, aptitudes, conocimientos y rasgos que se necesitan para llevar a cabo actividades o tareas, asimismo,

permiten a cualquier profesional desenvolverse de la mejor manera posible en su trabajo, haciéndose cargo de sus responsabilidades y cumpliendo con lo que se le solicita de forma correcta acorde a sus conocimientos y al cargo que ejerce.

Las competencias profesionales de una persona reflejan el conjunto de conocimientos y capacidades que le permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo. Estas competencias pueden adquirirse mediante formación o por experiencia laboral (Ministerio de Trabajo y Economía Social, 2024).

Las principales competencias que poseen los profesionales, las mismas que les permiten realizar las diferentes actividades laborales dentro de organizaciones, son las siguientes:

- Organizarse, la cual es la clave para poder llegar a alcanzar los objetivos y las metas de trabajo.
- Toma de decisiones que beneficien los resultados de la empresa
- Iniciativa y visión creativa e innovadora.
- Comunicación efectiva para lograr un mejor clima laboral entre todos y todas

Asimismo, existen competencias que son emergentes, las cuales exige el contexto laboral acorde a la necesidad o demanda que tenga. Desde la perspectiva de Arcos (2018) se presentan las siguientes competencias emergentes:

- **“Inteligencia Social:** La capacidad de conectarse con otros miembros de la organización de una manera directa y profunda para detectar y estimular interacciones deseadas.
- **Pensamiento novedoso y adaptativo:** la habilidad de saltarse las rutinas o las reglas formalmente establecidas para pensar y encontrar soluciones.
- **Competencia intercultural:** La habilidad para trabajar en diferentes entornos culturales, más

allá del conocimiento de la lengua del país en el que se ubica el puesto de trabajo.

- **Transdisciplinaridad:** dominio y/o habilidad para entender conceptos de distintas disciplinas.
- **Gestión de la carga cognitiva:** La capacidad de filtrar la información en función de su importancia y para saber cómo maximizar las funciones cognitivas mediante la utilización de distintas herramientas y técnicas.
- **Colaboración virtual:** La capacidad para integrarse en un equipo virtual de la manera más productiva posible” (pág. 2).

En el caso de los profesionales de Trabajo Social, requieren competencias para su desempeño dentro de la empresa, pues constituyen un actor relevante dentro de este contexto, al actuar en un escenario laboral que media con un grupo humano que debe alcanzar el equilibrio económico y social, a través de la productividad. (Urra, 2013).

El Trabajo Social dentro del área de Talento Humano consiste en la administración, organización, coordinación, adecuada de las diferentes capacidades que cada una de las personas puede tener, teniendo en cuenta sus habilidades especiales entre otros aspectos relevantes que puedan influir en el desempeño de las actividades a asignarse. La adecuada aplicación de técnicas en la gestión de talento humano contribuirá al desarrollo individual y colectivo del personal de una organización (Soria, 2018).

El trabajo social en empresa es el que tiene lugar en el marco organizacional, por ello Herrera (2005) citado por Chaparro y Urra (2014) lo describe como: identificar, diagnosticar y contextualizar problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados desde una perspectiva integral que considera los aspectos psicológicos, económicos y sociales con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable,

Es así que la figura del trabajador social resulta fundamental en las relaciones laborales, en tanto y en cuanto el tamaño de los grupos demanda una cobertura específica. Para lo cual es necesario entender la acción del trabajo social dentro de esta área, en toda organización que mantiene un elevado número de participantes es necesaria la intervención de un trabajador social, será este quien en base a sus conocimientos se encargue de velar por el bienestar de los empleados (Raya & Caparros, 2013).

En relación a sus principales competencias dentro del área de Talento Humano se resaltan las siguientes:

- Habilidad de planificar, desarrollar y evaluar procesos relacionados con la acogida de nuevos trabajadores a la empresa
- Capacidad para manejar indicadores de estrés laboral, el clima laboral, la prevención y tratamiento de toxicomanías, el absentismo laboral, el traslado de personal.
- Capacidad de comunicación para promover la integración laboral de personas con discapacidad con los otros colaboradores
- Habilidad para preparación para la jubilación o los despidos (Chaparro y Urra, 2014, p. 33).

Todas estas competencias presentes en los profesionales de Trabajo Social dentro del área de Talento Humano, representan el compromiso ético, crítico, autocrítico y responsable; aprendizaje y aplicación de los conocimientos en la práctica en su intervención en los distintos contextos en los que desarrolla su accionar.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo en Guayaquil existen alrededor de 846.265 empresas, que emplean a 2.845.018 personas (INEC, 2021). De acuerdo con el Código del Trabajo, en su artículo 42, en lo que respecta a las obligaciones del empleador: las instituciones tanto públicas como privadas tienen la obligación de contratar al menos un profesional de Trabajo Social por cada 100 trabajadores que existan en la nómina de la institución, además, este número de Trabajadores Sociales va en aumento de contratación cuando en la organización existan más de 300 profesionales (Código del Trabajo, 2012).

Con la implementación de esta normativa, la contratación del profesional de Trabajo Social es fundamental dentro del contexto laboral, ya que su figura resulta ser importante en relación a la entidad regulatoria establecida por el Ministerio de Trabajo. En este contexto, existen ciertas competencias específicas que el trabajador social debe desarrollar en el contexto laboral, que le permitan ejecutar su actividad en los más diversos sectores, entre ellos: social, público, educacional, judicial, empresarial y de salud; espacios en los cuales realiza intervenciones complementarias en coordinación con agentes del gobierno, empresariales y sindicales (Espinoza y Ramón, 2020, p. 315).

Los autores Ramón et al. (2019) destacan algunas de las competencias de estos profesionales dentro del contexto laboral, las cuales

deben distinguir a un trabajador social y deben estar presente en todo profesional capaz de ejercer con calidad y de manera óptima y eficiente la ocupación que desempeña. Así establecen algunas:

- Capacidad para intervenir con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades para ayudarles a tomar decisiones fundamentadas acerca de sus circunstancias, riesgos, opciones y recursos
- Capacidad para prevenir y atender situaciones de crisis, valorando urgencias, planificando estrategias de actuación, gestionando la intervención y evaluando sus resultados
- Capacidad para interactuar con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades a fin de promover cambios y mejoras de las condiciones sociales de vida, mediante la utilización de los métodos y técnicas de trabajo social más apropiadas a cada contexto específico
- Capacidad para planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales
- Capacidad para actuar en la resolución de situaciones de riesgo derivadas del propio ejercicio profesional (Ramón, Lalangui, Gucachichulca y Espinoza, 2019, pág., 1).

Por consiguiente, estas competencias específicas son fortalezas para los profesionales de Trabajo Social, puesto que, estos se encuentran expuestos a desafíos, por tal motivo, es necesario que el profesional cuente con técnicas y elementos que permitan trabajar e intervenir con los grupos de atención prioritaria, en el caso de la empresa, los colaboradores con la finalidad de atender sus necesidades y resolver sus conflictos.

Entre los principales desafíos que enfrentan los profesionales son los siguientes:

- Conocer profundamente la realidad, distinguiendo lo particular y específico, como también lo común del colaborador, vincular permanentemente lo micro y lo macro realizando mejores esfuerzos de reflexión y análisis de las realidades, en los distintos niveles de intervención.
- Comprender la realidad en su dinamismo y posibilidad de cambios permanentes.

- Saber que la realidad se construye, construcción que descansa en múltiples relaciones entre individuos, grupos y familiar.
- Contribuir a recuperar la armonía, en espacios individuales y colectivos, un claro ejemplo es en dentro de la empresa con los colaboradores
- Desarrollar la capacidad de reflexión y debate respecto de los cambios que la sociedad va experimentando, y sus efectos en familias, grupos y comunidades.
- Contribuir de manera crítica y constructiva a la definición de políticas sociales como recurso que permite al estado proteger a todos sus ciudadanos y que con respecto de ellos tiene un deber ético que cumplir. Aportando equilibrio frente a la desigualdad.
- Dar voz a nuestra acción y saber, ayudados por la reflexión, sistematizando nuestras experiencias de intervención profesional (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).

Para los profesionales de Trabajo Social, estos desafíos dentro del área de talento humano deben convertirse en oportunidades para desarrollar competencias tanto personal como de manera profesional dentro de este contexto laboral.

1.3 Preguntas

1.3.1 Pregunta General

¿Cuáles son las competencias del trabajador/a social en la gestión del Talento Humano y cómo pueden estas competencias ayudar a enfrentar los nuevos desafíos de la profesión?

1.3.2 Preguntas Específicas

¿Cuáles son las competencias del trabajador/a social en el área de talento humano según la perspectiva de autores latinoamericanos?

¿Cuáles son las competencias emergentes del trabajador/a social que son relevantes para enfrentar los nuevos desafíos en la profesión?

¿Cómo se aplican las competencias del trabajador/a social en el cumplimiento de sus roles y funciones dentro del área de talento humano?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar las competencias del trabajador/a social en la gestión del Talento Humano, con el fin de visibilizar aquellas que son necesarias para enfrentar los nuevos desafíos de la profesión.

1.4.2 Objetivos Específicos

Describir las competencias del trabajador/a social en el área de talento humano según la perspectiva de autores latinoamericanos.

Identificar las competencias emergentes del trabajador/a social que son relevantes para enfrentar los nuevos desafíos en la profesión.

Determinar la aplicación de las competencias del trabajador/a social en el cumplimiento de sus roles y funciones dentro del área de talento humano.

1.5 Justificación

El profesional de Trabajo Social resulta ser un elemento clave en la empresa y para su política social. Hay que tener en cuenta que las organizaciones deben ser vistas como un sistema integrado, por tal motivo se debe poner mayor énfasis en el recurso humano, puesto que son ellos los que mueven y trabajan para producir en la empresa, por ende, se debe proporcionarles un buen ambiente laboral, basado en procesos de capacitación,

recompensas, mediación entre trabajador-empleador, promoción de trabajo en equipo, todo esto mencionado lo puede realizar el profesional de Trabajo Social desde su accionar, por tal motivo su contratación es esencial en la empresa.

Ante la demanda de Trabajadores Sociales las empresas se han visto en la necesidad de observar las competencias de estos profesionales para asegurar que se conviertan en un aporte y en un eje ejecutor de la atención de las necesidades del personal, es decir, del bienestar social, por ello es importante tener claro un perfil, tanto para las empresas como para la academia, para que sepan valorar la profesión desde los mismos profesionales hasta los contextos de pertenencia (Baidal, 2014, pág. 21).

Los trabajadores sociales se encuentran insertados actualmente en el ámbito laboral, por su formación pueden llevar a cabo diversas funciones desde su intervención de manera individual, grupal y de casos, por ello, se conoce que los profesionales de esta índole se gestores de cambio y promueven los derechos de los diferentes grupos vulnerables.

En cuanto al aporte académico de esta investigación, la universidad Católica de Santiago de Guayaquil muestra unos dominios y líneas de investigación, entendiendo que estos son las fortalezas tecnológicas, artísticas, científicas y humanísticas de la academia de investigaciones. De acuerdo al problema que se presenta, esto se vincula específicamente con el dominio de *“Economía para el desarrollo social y empresarial”*, el cual en su entramado contiene algunas líneas de investigación, enfocándose en las competencias del Trabajador Social, en relación con la ética y responsabilidades social-

empresarial, puesto que, el profesional a través de su gestión puede incidir tanto en el bienestar de los colaboradores y en los procesos de la empresa.

El impacto social que tiene este estudio es específicamente con los profesionales que se realizan su rol desde el área de Talento Humano, no solo incidiendo a nivel laboral, sino en su vida personal, puesto que al estudiar las competencias que ellos poseen, pueden identificar fortalezas que, incluso se pueden implementar en el diario vivir de cada profesional.

Y en relación a la carrera de Trabajo Social, su vínculo con el ámbito empresarial surge desde la industrialización, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiente o cultura organizacional positiva, apoyar en la adaptación de la empresa a los cambios actuales, esto se logra a partir de la intervención del profesional a partir del uso de sus competencias específicas. Asimismo, estas competencias generales y específicas del profesional tienen un impacto significativo en el contexto laboral, puesto que, el Trabajador Social es participe para darles un cambio positivo donde este brinde sus servicios a través de su quehacer.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Teoría de las Relaciones Humanas

Para el presente trabajo de investigación se abordará la Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo. Esta teoría plantea que las relaciones humanas son lo más importante en la administración de una empresa, además, se considera al trabajador social como individuo que interviene en las actividades de acuerdo con sus capacidades y competencias de eficiencia y eficacia para trabajar en el área de Talento Humano

Esta Teoría surgió en los Estados Unidos. Los análisis de los experimentos de Elton Mayo demostraron que los colaboradores dentro de las organizaciones aumentaban su capacidad de producción o productividad de acuerdo con la integración de su actividad, por medio de grupos sociales en los que se permite que el individuo forme parte esencial de las funciones principales de la empresa (Cabrera y Schwerdt, 2014).

Principios de la Teoría de las Relaciones Humanas

- **Motivación.** - Es la acción que toda persona tiene por lograr sus objetivos o procesos mediante la satisfacción de sus necesidades.
- **Liderazgo.** - Es la capacidad que tiene un individuo para influir o motivar a un grupo de personas para lograr alcanzar sus objetivos planteados.
- **Comunicación.** - Es el proceso de transmitir información de un lugar a otro, intercambiando ideas, sentimientos u opiniones de manera consciente entre dos o más personas.

Estos principios se aproximan a las competencias del profesional de Trabajo Social en el área de Talento Humano, puesto que esto es necesario para llevar

a cabo las diferentes actividades que se les asigna dentro de dicha área, asimismo, a partir de su quehacer influye en el bienestar de los colaboradores.

Los profesionales deben ser capaces de manejar distintas situaciones que surjan dentro del contexto laboral a partir de sus competencias.

El Trabajador Social es un agente que desarrolla sus actividades profesionales en áreas de contribuir a ofrecer una mejor calidad de vida de la sociedad, a fortalecer las metas organizacionales y a respetar los derechos de los sectores de mayor vulnerabilidad; su principal recurso es hacer trabajo social, esto es establecer una relación de ayuda y acompañamiento a las personas, familias, grupos o comunidades en situación de necesidad, pero sobre todo ser promotor de cambios en diferentes contextos (Ramón et al., 2019, p. 1).

Base de la Teoría de las Relaciones Humanas

Según Urbáez (2005) las principales bases de la teoría en las relaciones humanas son:

- Las motivaciones del ser humano son las funcionalidades de alcanzar sus objetivos planteados dentro de una organización en la que permita integrarse tanto en los ámbitos económicos y sociales, y de esa manera satisfacer las necesidades personales.
- La selección del personal se establece mediante las aptitudes de los trabajadores y su comportamiento dentro de la organización, con la finalidad de adaptarse en cada puesto de trabajo.
- Los conflictos de las organizaciones se ejecutan de acuerdo con deficientes funciones que se presentan por medio de los canales de comunicación, por el liderazgo impositivo y la integración social, por tanto, el trabajador no toma conciencia sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

A partir de esto, se puede indicar que las competencias del profesional de trabajo social son aliadas al momento del proceso de selección y contratación del mismo, puesto que las actitudes, toma de decisiones y comunicación del profesional con los colaboradores dentro de la organización influye en todos, puesto que, la empresa debe ser vista como un sistema.

La teoría de Elton Mayo es un abordaje novedoso a la gestión de las relaciones humanas, por lo que puede ser usado de base al trabajador social, ya que, induce a las organizaciones que sean capaces de relacionar su cultura organizacional y su necesidad de producir con el desarrollo de las habilidades y capacidades del trabajador.

De esta forma, el trabajador social puede actuar en las empresas, como también en las organizaciones que realizan prestaciones de servicios de gestionar las relaciones humanas, brindándoles a los trabajadores mejoras en sus condiciones de vida personal y laboral. Cabe recalcar que el trabajador social dentro de las empresas privadas es un factor relevante, porque aporta valor dentro de la organización e incrementa la productividad, basándose en las características personales de los trabajadores.

Asimismo, la teoría de las relaciones humanas propone a las organizaciones a enfocarse en la interacción humana y la conducta de los trabajadores dentro de un grupo social. Por lo cual, desafía a las empresas u organizaciones a enfrentarse a un nuevo paradigma social (y económico) en el que los trabajadores no sean calificados por el incremento de la productividad o sean considerados como un valor agregados para el mercado, sino que se considere mediante el desempeño de sus capacidades y habilidades en los grupos de trabajo, incrementando de esta manera sus niveles de estabilidad laboral y, como consecuencia de esta nueva valoración del trabajador, este aumente la productividad.

Además, la teoría se enfoca por restablecer las relaciones humanas con las organizaciones, es decir, modificando el comportamiento mecánico, en la cual, las empresas manejaban a los trabajadores, considerándolos como la mano de

obra más sencilla, vulnerando sus derechos y valores. Por lo tanto, la teoría de las relaciones humanas propone los siguientes objetivos:

- Tratar a la organización como grupos sociales.
- Dar énfasis a las personas.
- Caracterizar a los sistemas inspirados a la psicología.
- Mantener plena autoridad con las personas.
- Autonomía con el trabajador.
- Brindar confianza a las personas
- Contar con dinamismo interpersonal

Aportes sobre las Teoría de las Relaciones Humanas

Esta teoría reconoce en las empresas la formación de grupos formales e informales. Los grupos formales se analizan por el control de las personas, mientras que, los informales son desarrollados por afinidad o amistad. El análisis del comportamiento humano trata de mejorar a las empresas en la gestión organizacional dando una mayor importancia a las relaciones humana.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Competencias Humanas

Las competencias Humanas, engloban el ejercicio en ambientes precarios y auténticos. Se centra en la vinculación y aceleración de ciencias, habilidades y experiencias, actitudes y valores, los cuales son puestos en práctica en la vida cotidiana del ser humano o cuando llevan a cabo alguna actividad en específico acorde a su formación académica. Asimismo, estas competencias que permiten actuar de manera eficaz y tomar decisiones adecuadas ante situaciones complejas (López E. , 2016).

En la definición en relación a las competencias humanas de Spencer y Spencer citados por Villa y Poblete (2004) puede distinguirse dos elementos importantes dentro de esta categoría conceptual: en primer lugar, sobresale la perspectiva sobre la personalidad de cada persona y predice el comportamiento en una amplia variedad de situaciones en la que cada persona debe mantener una postura para saber manejarla. En segundo lugar, se afirma que la competencia está relacionada con el comportamiento de la persona, lo cual influye en el desempeño del individuo en la que haga.

En este sentido, Rodríguez (1996) señala una serie de características que se desprenden del concepto de competencias humanas, en donde se evidencia que son esenciales en la vida del ser humano:

1. Una primera característica, es que dichas competencias son propias de la persona y se van adquiriendo durante el desarrollo del individuo.
2. Se observan de mejor manera cuando una persona realiza una actividad o un trabajo que requiera que este muestre sus habilidades.
3. Están vinculadas con la ejecución positiva y exitosa de una actividad en específico en la cual se destaque la persona. Esto

puede ser una fortaleza que haga mostrar al individuo en la realización de dicha tarea.

4. Tienen una relación causal con el rendimiento laboral, por ello, se indica que, no están netamente vinculadas con el éxito persona o profesional, sino que muestran lo que realmente puede causar está competencia de la persona a partir de la ejecución de alguna tarea.
5. Pueden ser generalizables, es decir que estas competencias pueden ser varias y pueden permanecer en una sola persona.

Desde la perspectiva de los diferentes autores, se puede destacar que las competencias humanas son características connaturales de la persona, las cuales pueden calificarse como fortalezas de cada uno al momento de llevar a cabo alguna actividad en específico que puede ser en lo profesional o labora de cada individuo.

Asimismo, se entiende, que estas competencias representan una combinación dinámica de conocimientos, habilidades, capacidades y valores de la persona, pueden traer resultados negativos en la ejecución de alguna actividad.

2.2.2. Competencias generales

Las competencias generales son aquellas que pretenden dotar a las personas de conocimientos, habilidades y actitudes útiles para desenvolverse en cualquier ámbito profesional. Se trata de un conjunto de capacidades que las personas desarrollarán a lo largo de su vida y las pondrán en práctica durante la ejecución de alguna tarea dentro de un contexto laboral en específico y que servirán para familiarizarse con el ámbito profesional. El desarrollo de estas competencias es constante a lo largo del aprendizaje académico y del diario vivir, pero sobre todo se vinculan especialmente a la formación de una persona. Todo esto se realiza con el objetivo de facilitar a los individuos una mejor manera de desenvolverse dentro del ámbito laboral (Universidad de Valladolid, 2002).

El desarrollo de este tipo de competencias es esencial no solo en lo personal, sino también en lo profesional de una persona, puesto que, posibilitan el desempeño eficaz y el reconocimiento de una persona acorde a sus habilidades.

Una persona es competente cuando expresa una cierta capacidad en el desempeño de una función o tarea, por ello implica el dominio de saberes (conceptuales, procedimentales y actitudinales) que posibilitan el desempeño eficaz, sería un error reducir la competencia solo al saber hacer y no reconocer que, en términos generales, las personas poseen atributos compartidos independientes, como son las capacidades cognoscitivas, la capacidad de aprender, de análisis y de síntesis, etc., conocidas como competencias generales humanas (Del Aguila, 2008, p. 369).

Desde la perspectiva de Cervantes (2022) explica que las competencias generales son todas aquellas habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos transversales que son requeridos en cualquier ámbito profesional. Estas son transferibles a una gran variedad de ámbitos de desempeño y que aumentan las probabilidades de una persona a que pueda ser contratado dentro de una organización con la finalidad de que este puede mostrar sus competencias a través de sus conocimientos.

Continuando, se conoce que las competencias tienen una estructura que identifica ciertos componentes, tales como: criterios de desempeño, rango de aplicación, problemas que resuelve, elementos de competencia –acciones y evidencias requeridas. Éstas no consisten en un modelo pedagógico, sino en un enfoque para la educación que puede aplicarse en cualquier modelo pedagógico o en cualquier combinación posible de éstos (Tobón, 2005).

Este tipo de competencias toman mayor soporte mediante el aprendizaje basado en las experiencias de cada persona y también aplicando metodologías propias de la profesión en la que cada persona se destaque. Además, en el

desarrollo de las competencias de cada individuo, también tienen protagonismo elementos de orden cognitivo y motivacional.

Además, Del Aguila (2008) hace énfasis en algunas características de las competencias generales:

- Está relacionado con un desempeño superior en un puesto de trabajo
- Persigue lograr un desempeño que, además la experiencia, exige conocimientos y habilidades
- Su aplicación hace necesaria la presencia de motivos y actitudes para lograr el mencionado desempeño, aunque su detención se haga difícil (p. 368).

En pocas palabras, se puede decir que las competencias generales son aquellas que deben desarrollar todas las personas, independientemente de su formación o profesión, y que son indispensables para el desempeño laboral de las personas durante el ejercicio de su vacación

2.2.3. Competencias específicas del Trabajador Social

Los profesionales de Trabajo Social, requieren competencias para su desempeño dentro de la empresa, pues constituyen un actor relevante dentro de este contexto, al actuar en un escenario laboral que media con un grupo humano que debe alcanzar el equilibrio económico y social, a través de la productividad. (Urra, 2013).

Al ser tan diversas los campos de actuación de los profesionales de Trabajo Social, demandan el desarrollo de competencias generales de su campo de acción. Deben saber aplicar sus conocimientos en:

- “Planificación, diseño, implementación, sistematización y evaluación de políticas sociales, cargos, puestos de trabajo, planes de sucesión” (Ramón et al., 2019, p. 1).
- “Poseer habilidades y actitudes que les permitan actuar como gestor social activo, reflexivo y crítico” (Ramón et al., 2019, p. 1).

- “Habilidad en la resolución de necesidades sociales, que de forma holística integra los principios teóricos-conceptuales, metodológicos y técnicos de la disciplina” (Ramón et al., 2019, p. 1).

Estás competencias del trabajador social exponen: sus principios éticos y valores; enseñanza y la aplicación de los conocimientos en la intervención; habilidad para tomar decisiones acorde a la necesidad presentada y adaptarse a las diferentes situaciones.

- Las competencias para el Trabajador Social son ineludibles para una adecuada intervención profesional, las cuales desde la perspectiva de Alcívar y Rezabala (2017) son:
 - Empatía para trabajar con los otros cuyo objetivo es satisfacer necesidades.
 - Orientar a los individuos en los diferentes procesos de intervención con la finalidad que puedan contar sus problemáticas.
 - Capacidad de interesarse en situaciones problemas de los colaboradores dentro de la empresa
 - Supervisar y brindar apoyo dentro de la institución en los distintos departamentos.

Por lo tanto, las competencias profesionales del trabajador social son un conjunto de conocimientos destrezas y aptitudes que se necesitan al ejercer la profesión, resolver problemas de la misma profesión autónoma y flexiblemente, así como, tener la capacidad de asistir en el contexto profesional y en la organización del trabajo (Rezabala y Alcívar, 2017).

Desde la perspectiva de Espinoza y Ramón (2020) hacen referencia algunas de las competencias que poseen los profesionales de Trabajo Social, entre ellas destacan:

- “Trabajar de manera eficaz dentro de sistemas, redes y equipos interdisciplinarios y multi-organización con el propósito de colaborar en el establecimiento de fines y objetivos, e incluso de contribuir a la gestión constructiva de posibles desacuerdos” (Rezabala y Alcívar, 2017, p. 1).
- “Participar en la gestión y coordinación en los distintos ámbitos de actuación de las entidades de bienestar social” (Rezabala y Alcívar, 2017, p. 1).
- “Investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las prácticas mejor consideradas del trabajo social para

revisar y actualizar los propios conocimientos sobre los marcos y contextos de trabajo” (Rezabala y Alcívar, 2017, p. 1).

- “Trabajar conforme a los estándares acordados para el ejercicio del trabajo social y para asegurar el propio desarrollo profesional utilizando, por un lado, el asertividad profesional para justificar las propias decisiones y, por el otro, la supervisión como medio de respuesta a las necesidades de desarrollo profesional” (Rezabala y Alcívar, 2017, p. 1).
- “Gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos, identificándolos, diseñando estrategias de resolución o superación, y reflexionando sobre dichos resultados y valorándolos” (Rezabala y Alcívar, 2017, p. 1)

La labor del trabajar social demanda la tener un completo sistema de competencias durante su alineación con la finalidad que las demuestren durante su quehacer profesional con las familias, grupos, comunidades, utilizando diferentes técnicas e instrumentos para pro-bienestar de ellos.

2.2.4. Talento Humano

Según Prieto (2013), “el talento humano comprende la ejecución de factores de planeación, desarrollo y organización de forma eficaz con técnicas que permiten incentivar y promover el desempeño de los colaboradores cumpliendo con los objetivos organizacionales dentro de una empresa” (Prieto, 2013, pág. 12).

El proceso del talento humano se compone de los siguientes aspectos:

- Planificación de recursos humanos.
- Atracción de personal.
- Incorporación de personal.
- Evaluación.
- Planes de desarrollo.
- Desarrollo de liderazgo.
- Programas de reconocimiento.
- Competencias.
- Retención de personal.

2.2.5. Desafíos de la profesión de trabajo social

Los trabajadores sociales se enfrentan a situaciones complejas, interactuando con personas que atraviesan crisis, marginación y dificultades, por

tal motivo esto pueden ser situaciones que trastocan al profesional, puesto que, trabajar con personas en crisis supone exponerse al dolor, lo que puede afectar al profesional (Universidad Andrés Bello, 2018).

Es por ello que los trabajadores sociales son susceptibles a padecer desgaste por empatía o estrés. Por ello, es esencial que el profesional ponga atención en su autocuidado profesional y personal; solo así podrá llevar a cabo sus funciones.

Además, el profesional se encuentra expuestos a desafíos, por tal motivo, es necesario que cuente con técnicas y elementos que permitan trabajar e intervenir con los grupos de atención prioritaria, en el caso de la empresa, serían colaboradores, cuya finalidad es atender sus necesidades y resolver sus conflictos.

Entre los principales desafíos que enfrentan los profesionales son los siguientes:

- Comprender la realidad en su dinamismo y posibilidad de cambios permanentes.
- Saber que la realidad se construye, construcción que descansa en múltiples relaciones entre individuos, grupos y familiar.
- Contribuir a recuperar la armonía, en espacios individuales y colectivos, un claro ejemplo es en dentro de la empresa con los colaboradores
- Contribuir de manera crítica y constructiva a la definición de políticas sociales como recurso que permite al estado proteger a todos sus ciudadanos y que con respecto de ellos tiene un deber ético que cumplir. Aportando equilibrio frente a la desigualdad.
- (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).

Para los profesionales de Trabajo Social, estos desafíos dentro del área de talento humano deben convertirse en oportunidades de crecimiento, además de tener un aprendizaje constante, lo cual bonificará a su desarrollo profesional.

2.2.6. Roles del Trabajador Social

El Trabajador Social se desempeña en algunos contextos, uno de ellos es el laboral, en donde es fundamental su papel en las relaciones laborales que se dan entre colaborador y empleador. Además, el profesional direcciona su quehacer en actividades o acciones que contribuyan al bienestar organizacional de los empleados.

Por consiguiente, el Trabajo Social en las organizaciones realiza actividades de manera organizada con la finalidad de contribuir que los colaboradores se adapten y desarrollen sentido de pertenencia hacia su empresa. Todo esto se logra a partir de la aplicación de diferentes técnicas y métodos, los cuales están destinados a comprender la realidad, desenvolvimiento del empleado en este contexto, asimismo, de que los grupos hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad laboral (Carrasco, 2009).

Los Trabajadores Sociales en la organización tienen la responsabilidad primordial de cooperar con los individuos y grupos en vista de ayudar a desarrollar sus propios recursos y, si fuera necesario, a movilizar otros servicios de la empresa que puedan contribuir a modificar el medio de trabajo. Por lo tanto, la postura interna en la empresa sería en calidad de intervenir para prevenir los problemas sociales, contribuir a la mejora de las relaciones humanas y mejorar el funcionamiento de la comunidad de trabajo (Méndez, s.f, p. 109).

Gómez (2014) plantea algunos roles del trabajador/a social en el área de Talento Humano son:

- “Planificar visitas domiciliarias visitar a las personas que necesitan asistencia para ofrecer asesoramiento en servicios de la empresa seguro médico o apoyo emocional” (Gómez, 2014, pp. 1-2)
- “Soporte al trabajador” (Gómez, 2014, pp. 1-2)
- “Análisis de mejoras de beneficios al personal” (Gómez, 2014, pp. 1-2).
- “Realizar ficha social, para elaborando historia social: estudio y diagnóstico de la situación laboral y social” (Gómez, 2014, pp. 1-2).

- “Mediar entre la empresa y el trabajador. (Gómez, 2014, pp. 1-2).
- “Resolución de conflictos que existen entre colaboradores” (Gómez, 2014, pp. 1-2)
- “Realizar un plan de trabajo con el trabajador, en el que se contemple formación, aspiraciones, posibilidades de promoción, etc.” (Gómez, 2014, pp. 1-2)

2.2.7. Funciones del trabajador social

Desde la perspectiva de Vallejo y Partalanza (2017) el Trabajo Social en empresas coinciden en afirmar que el profesional en el ámbito laboral, específicamente en el área de Talento Humano cumple funciones esenciales que contribuyen al trabajo que realiza el equipo interdisciplinario en relación a los colaboradores de la empresa:

- **“Diseño de cargos:** Esta función engloba las responsabilidades y actividades que los colaboradores deben realizar, evitando malestares y cansancio innecesario o redundantes” (Guamán, 2020, pp. 150-155).
- **“Reclutamiento y selección:** mecanismos para captar al personal potencial para el puesto que requiere la organización, una de ellas, es el reclutamiento interno y externo, el primero se fundamenta en búsqueda del personal que cumpla con el perfil de manera interna en la empresa, el segundo se caracteriza por la búsqueda del personal por diversos aspectos” (Guamán, 2020, pp. 150-155).
- **“Capacitación:** Con el propósito de dotar al personal, herramientas conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades necesarias para que puedan ejercer de manera eficaz el trabajo asignado en cada una de las áreas. Por ello, la capacitación y el desarrollo profesional es uno de los temas en el cual el departamento de Talento Humano debe poner todo su interés, ya que generará beneficios sustanciales para la organización empresarial” (Guamán, 2020, pp. 150-155).
- **“Evaluación de desempeño:** mediante ello se puede detectar posibles problemáticas para poder abordarlos oportunamente y así poder mejorar la calidad del recurso humano y, por ende, se incrementará la productividad. El proceso de evaluación del desempeño se ejecuta a través de medición del grado de desempeño de los objetivos y del desarrollo de valores de los colaboradores, que pueden estar direccionado a los procedimientos de exploración salarial y estímulos a los trabajadores” (Guamán, 2020, pp. 150-155).
- **“Remuneración, compensación y beneficios:** Se miden dependiendo de los indicadores de impacto de los niveles de motivación y compromiso de los colaboradores con la empresa, esto resalta la necesidad de crear lazos firmes entre los trabajadores y la institución, mediante la elaboración de planes y políticas flexibles con el objetivo facilitar la conciliación personal y laboral” (Guamán, 2020, pp. 150-155).

- **“Planes de sucesión:** La elaboración de planes de sucesión se ha convertido en un eje clave para el Trabajo Social dentro del departamento de Talento Humano, destinado a detener y atraer a los colaboradores más eficaces” (Guamán, 2020, pp. 150-155).

El Trabajador Social dentro del Departamento de Talento Humano se encarga de planificar, diseñar, planificar, coordinar, ejecutar servicios administrativos de los colaboradores.

Asimismo, todo aquello basados en las directrices, normativas y políticas legales de la empresa en concordancia con las leyes que rigen en el Ecuador

2.3. Marco Normativo

El siguiente trabajo de investigación tributa en el derecho al trabajo para todos y todas las personas

Constitución de la República del Ecuador

En la carta magna del país, se estipula como uno de los derechos del Buen Vivir, el trabajo, como se indica en el artículo 33:

“...el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, p. 19)”

Desde este artículo se establece que el trabajo es un derecho universal para todos y todas, el cual debe ser otorgado con la finalidad de que los individuos puedan tener recursos económicos a partir del trabajo realizado. Asimismo, este derecho contribuye a que las personas puedan sustentar a los miembros de la familia que tengan a su cargo. Por tal motivo, es obligación del estado el generar empleos dignos en las distintas instituciones.

De igual manera, se conoce que, el trabajo es un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un

régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Desde esta perspectiva, se puede indicar que el ser humano tiene la capacidad de elegir de manera plena y segura el lugar donde desee realizar sus funciones acordes a sus capacidades. Por ello, el profesional de Trabajo Social cuando desea insertarse en una organización para ejercer sus funciones a partir de sus competencias adquiridas durante su formación y experiencia.

Tratados y Convenios Internacionales

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Desde este cuerpo legal internacional se estipula que el ser humano tiene derecho a un trabajo, asegurando que tenga todas las condiciones satisfactorias y equitativas, recibiendo un salario justo y digno, que le asegure una existencia adecuada a la persona y su sistema familiar (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

A partir de esta perspectiva se indica que el trabajo es un derecho universal e irrenunciable que debe ser otorgado a todo y todas, de esta manera se hacen acreedores a un salario digno con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades básicas. Es importante indicar que todas las personas tienen la libertad de poder escoger la empresa o institución en la que desean explotar sus conocimientos a partir de sus competencias o profesión. En el caso del profesional de Trabajo Social, puede ejercer su labor desde el área de Talento Humano de una empresa en donde trabaja de manera conjunto con un equipo interdisciplinario.

Leyes Orgánicas y Ordinarias

Código del Trabajo

Este cuerpo normativo corrobora, que en el contexto ecuatoriano existe una normativa legal que contempla, en su artículo 42 de acuerdo a las obligaciones del empleador: las instituciones tanto públicas como privadas tienen la obligación de contratar al menos un profesional de Trabajo Social por cada 100 trabajadores que existan en nómina, sin embargo, va en aumento de contratación de esta rama de profesionales por cada 300 profesionales (Código del Trabajo, 2012).

Con la implementación de esta normativa, el profesional de Trabajo Social tiene una participación importante dentro del contexto laboral, ya que su figura resulta ser relevante en auditoría en relación a la entidad reguladora, Ministerio de Trabajo.

Además, es importante la inclusión de un profesional de trabajo social, puesto que, es necesario, ya que a través de su intervención se aborda las distintas dimensiones de vida a los colaboradores de las empresas

Ley del ejercicio profesional de los trabajadores sociales

Esta ley regula el accionar profesional, empezando que se define profesional de trabajo social aquel que hubiere obtenido un título académico otorgado por universidades u otros establecimientos de educación superior, en esta ley se considera como función principal los aspectos sociales de la vida moderna, la misión se considera como elemento de desarrollo de la comunidad (Asamblea Nacional, 2024)

Así mismo, en el Art 19, tipifica el ejercicio profesional, siendo este en políticas sociales, y en relación al ámbito laboral, la investigación social de carácter general y sectorial y de casos singularizados, y las áreas de intervención en protección, familia, educación, empresarial, etc.

Es importante corroborar que la participación del Trabajador Social dentro de la empresa la lleva a cabo dentro del Área de Talento Humano en donde a través de sus competencias puede atender las necesidades de los colaboradores que forman parte de la institución.

Decretos y Reglamentos

Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador

El tema del trabajo es una prioridad para el gobierno ecuatoriano, no solo en el ámbito público, sino también en lo privado, por lo cual se ha generado un marco y procesos para tomar las acciones pertinentes que promuevan la contratación de todas las personas, en especial las mujeres y jóvenes. Se pone en responsabilidad al Ministerio de Trabajo, quien debe agilizar estos procesos por todos los medios posibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

Desde esta perspectiva es importante resaltar que es Estado tiene la obligación de generar oportunidades para todos y todas en un trabajo conjunto con el Ministerio de Trabajo, con la finalidad de que todas las personas sean profesionales o no pueden acceder a un empleo digno y seguro, asimismo las empresas deben otorgar todas las herramientas y medio necesarios para ejercer las distintas labores dentro de este contexto.

2.4 Marco Estratégico

Plan de Desarrollo para Un Nuevo Ecuador

Según el tema de la investigación, se tendría una relación directa con el eje económico de este plan nacional, el cual analiza todas las variables de trabajo, brechas, emprendimiento y empleo. También visualiza los índices de desempleo, problemas de discriminación para el acceso de un trabajo adecuado y digno, al mismo tiempo que el país persigue un crecimiento en todos los campos, logrando acuerdos comerciales, insertándose en nuevas oportunidades de trabajo (Secretaría Nacional de Planificación, 2024)

Enfocándose en el tema de la empresa, en su eje económica indica **“Incentivar la generación de empleo digno”**, este eje económico, el cual se enfoca en la competitividad y productividad de las empresas, que es el relacionado con la empresa de este estudio. Se busca como políticas, el mejorar la infraestructura de este campo, impulsando la soberanía y seguridad de los colaboradores dentro del contexto laboral (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Desde este plan se puede indicar que las empresas deben insertar en sus nóminas profesionales que velen por el bienestar de los otros colaboradores, el profesional idóneo es el Trabajador Social quienes cuentan con competencias para trabajar con diferentes grupos humanos de manera individual y grupal. Asimismo, dentro de la empresa deben otorgar lo necesario para llevar a cabo la labor del profesional

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se la metodología implementada para el levantamiento de información de esta investigación, todos estos elementos descritos están relacionados con los objetivos planteados.

3.1. Enfoque de la Investigación.

Para la presente investigación se utilizará un enfoque mixto, el cual combina los enfoques cuantitativo y cualitativo, además constituye un conjunto de diferentes procesos sistemáticos, empíricos y críticos que incluye la observación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, los mismos que generan una composición y diálogo contiguo que permite ejecutar inferencias de toda la información recolectada, ejerciendo una mejor comprensión del fenómeno en estudio (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

El propósito central de la utilidad del enfoque mixto en esta investigación es precisamente el de alcanzar una mirada más profunda sobre las competencias del Trabajador Social dentro de la empresa, para lograr su comprensión, además para Newman et al. (2002) citado por (Hernández et al., 2010) este enfoque permite realizar deducciones más integrales, completas y holísticas.

3.2 Tipo y Nivel de la Investigación.

El presente trabajo de investigación se estructura este trabajo bajo un tipo de investigación bibliográfica y su nivel descriptivo.

Barraza, (2018) sostiene que, la investigación bibliográfica se determina la utilización de los información secundaria como principio de información.

Por lo expuesto, la investigación bibliográfica es ideal para este trabajo de investigación porque se enfoca en la búsqueda de información asociada a las competencias del profesional de Trabajo Social, a partir de diferentes autores.

Asimismo, Matos (2020) indica que “la revisión bibliográfica debe tener en cuenta toda la comprensión científica en torno al tema de estudio en el que se pretende trabajar con la finalidad de construir objetivos en la investigación.

El tema de las competencias profesionales trabajado desde este tipo de investigación es práctico puesto que, los resultados pueden contribuir en el análisis y comprensión de dichas habilidades que posee el Trabajador Social estudiadas desde diferentes autores.

El nivel de esta investigación es descriptivo porque se detalla las particularidades, características, dimensiones, componentes y definición de las variables: competencias profesionales y Trabajador Social (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), permitiéndonos conocer la relación entre estas dos variables a través de la recolección de información.

3.3 Método de Investigación.

3.3.1. Método Hermenéutico

La implementación de este método de investigación significó, en primer lugar, la recopilación de información bibliográfica sobre estas competencias a través de la perspectiva de diferentes autores, Bernal, (2010) este método de razonamiento consiste en partir de conclusiones generales para identificar situaciones específicas (p.71).

3.4. Universo, Muestra y Muestreo.

3.4.1. Universo

En este trabajo de investigación, utilizará como universo documentos científicos en relación a las competencias profesionales del Trabajador Social desde la perspectiva de autores Latinoamericanos. Además de profesionales de Trabajo Social que laboran en el campo laboral en la ciudad de Guayaquil.

3.4.2 Muestra

Díaz (2017) también define a la muestra como “un subconjunto de la población de estudio para el desarrollo de un estudio sobre los elementos que se buscan analizar. Esta mantiene características similares y se obtiene para la recopilación de datos” (p.5).

Para esta investigación la muestra será de investigaciones sobre competencias profesionales y emergentes del Trabajador Social.

En relación a la muestra para este estudio, será representada por 6 documentos que traten sobre las competencias profesionales y emergentes de Trabajo Social y 26 profesionales que laboren en el campo laboral: privado, público y no gubernamental.

3.4.3 Muestreo

Se ha optado por trabajar por un tipo de muestreo por conveniencia, puesto que permite al investigador tomar la información sea útil y relevante para su fin.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionan que para el enfoque cualitativo las muestras por conveniencia son de gran importancia, pues ayudan a obtener los casos (personas, objetos) que sean relevantes para el

investigador y que otorguen datos valiosos que sirvan para analizar información.

En virtud a los criterios muestrales para la revisión bibliográfica:

- Trabajos elaborados por autores latinoamericanos
- Documentos que contengan elementos necesarios para la revisión documental.
- Documentos que se direccionen a las competencias de los profesionales de Trabajo Social

En virtud a la muestra de Trabajadores Sociales, se consideran los siguientes criterios muestrales

- Trabajadores sociales que tengan un año laborando en empresas
- Trabajadores Sociales del sector público, privado y no gubernamental
- Trabajadores Sociales hombres y mujeres

1.5 Formas de Recolección de la Información.

3.5.1. Ficha Bibliográfica

La ficha bibliográfica es un instrumento de investigación documental en el cual se anotan y recopila información de interés para el investigador en relación a un tema específico.

Con este instrumento servirá para la recolección de información de datos relevantes para utilizarlos en el análisis de los resultados del presente estudio.

3.5.2 Encuesta

La encuesta para Bernal (2010) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 55) tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta con un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la

información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

3.6 Formas de Análisis de la Información.

La información obtenida de los datos cualitativos recolectados a través del instrumento de la ficha bibliográfica de registro, serán analizadas y procesadas de manera descriptiva, que permitirá conocer las competencias profesionales del Trabajador Social desde el área de Talento Humano.

Para ello, se utilizará la matriz de operacionalización de variables para analizar los resultados en el capítulo 4 con las variables planteadas en dicho instrumento con la finalidad de brindar un mejor orden y entendimiento a los lectores.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En el presente capítulo se analizará la información obtenida a partir de las encuestas y revisión bibliográfica, lo que sirvió para responder a los objetivos de investigación previamente planteados.

4.1. Objetivo 1: Describir las competencias del trabajador/a social en el área de talento humano según la perspectiva de autores latinoamericanos.

Los profesionales de Trabajo Social, requieren competencias para su desempeño dentro de la empresa, pues constituyen un actor relevante dentro de este contexto, al actuar en un escenario laboral que media con un grupo humano que debe alcanzar el equilibrio económico y social, a través de la productividad. (Urra, 2013).

Algunos autores Latinoamericanos presentan sus competencias específicas del trabajador social en el área de Talento Humano. En México, Pacheco (2019) da a conocer algunas competencias profesionales del trabajador social en el área de Talento Humano.

Figura 1
Competencias profesionales del trabajador social en el área de Talento Humano según Pacheco (2019).



Fuente: *Elaboración adaptada por la autora.*

En relación a la competencia de conocimiento, su autor las conceptualiza como “Dominio de tareas, contenidos y práctica del ámbito profesional, principalmente aquellas referidas al sustento epistemológico-teórico del Trabajo Social; es decir, son los conocimientos donde se fundamenta la acción” (p. 69).

Por otro lado, la autora propone la competencia técnica-metodológica, la cual la define como “Aplicación de procesos y procedimientos, encontrando soluciones y transfiriendo experiencias a nuevas situaciones, a través del uso de técnicas, instrumentos y herramientas metodológicas” (p. 69).

También, la competencia informática, se define como “Selección de tecnologías adecuadas para la aplicación en las tareas desempeñadas en el ejercicio profesional” (p. 69)

Tomando en cuenta la constante interacción que tiene el profesional de Trabajo Social con los otros, se resalta la competencia participativa, la cual se define como la “participación en la organización, tomando decisiones y aceptando responsabilidades. Es la actuación del profesional como líder

social. El actuar se vincula a la ética del profesional. Su sentido humanista”
(p. 69)

Por ello, la empresa es un entorno donde el profesional de Trabajo Social ejerce su rol en beneficio de los colaboradores. Por tal motivo, en la actualidad se debe contar con profesionales de esta rama en las empresas con la finalidad de permitir la gestión social, es decir, que el accionar del profesional se enfoque en las personas, donde se humanice los procesos, comunicaciones y toma de decisiones (De Agar, 2011) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 13)

Desde la teoría de las relaciones humanas uno de los principios, es el liderazgo, el cual se establece como la capacidad que tiene un individuo para influir o motivar a un grupo de personas para lograr alcanzar sus objetivos planteados (Vázquez et al., 2014)

A partir de esta competencia se puede analizar que, el profesional de Trabajo Social, se vincula de manera constante con el entorno con la finalidad de detectar necesidades para poder diseñar un plan de acción y trabajar en pro bienestar de los colaboradores, además desempeña su capacidad de liderazgo frente al grupo de trabajadores.

En Chile los autores Astudillo y Cofre (2005) en su texto “Competencias profesionales, trabajo social”, indican que este tipo de competencias son propias de la profesión.

Figura 2
Competencias profesionales propias de la profesión de Trabajo Social, según Astudillo y Cofre (2005).



Fuente: *Elaboración adaptada por la autora.*

Las Competencias Profesionales que propone el autor, incrementan el desarrollo de las instituciones, llevando a cabo los objetivos de estas, aportando la innovación y el conocimiento frente a las temáticas tratadas, y a los nuevos temas planteados por el profesional.

En cuanto a la competencia de **manejo de políticas públicas**, deben contar con un equipo multidisciplinario en donde se cuente con la participación del profesional de Trabajo Social, donde su aporte sea desde la especificidad de y que se vincule en una estrategia sostenida enfocándose a los aspectos de desarrollo de los grupos sociales, debido a que es este profesional que conoce la realidad insitu (Astudillo y Cofre, 2005).

Continuando se encuentra la competencia de proactividad “La productividad es definida como aquella capacidad para desarrollar actividades o tareas en determinado tiempo y con una determinada cantidad de recursos otorgados” (Astudillo y Cofre, 2005).

En consideración con la competencia **visión sistémica**, se indica que los profesionales para llevar a cabo un diagnóstico desde la empresa es necesario trabajar desde una mirada sistémica, puesto que, contribuirá a observar el al grupo de estudio.

En este sentido, desde el modelo sistémico del Trabajo Social, la intervención sistémica, se enfoca en la relación

entre la persona y su entorno, la sociedad, poniendo énfasis en los cambios e interdependencias, los cuales son las causas de los problemas humanos. Ante esto, se plantea como sus objetivos, el mejorar la comunicación, la interacción, las capacidades y habilidades de las personas, la gestión de recursos, contribuyendo al desarrollo personal y social. (Viscarret, 2009) citado por (Acurio y Frias, 2023, pp. 83-84).

Por ello, se conoce que el Trabajador Social interviene desde una mirada sistémica e integral teniendo una relación constante con los colaboradores con la finalidad de descubrir o detectar las demandas y necesidades que este grupo puede presentar.

De esta manera se mantiene una vinculación transaccional entre el trabajador social y el sujeto, que, en este caso, serán los trabajadores de la empresa.

En base a esto podemos identificar que la competencia participativa mencionada anteriormente y visión sistémica están relacionadas porque cada una influye sobre la otra, puesto que, el trabajo en campo necesita participar en las diferentes actividades de la empresa a través del uso de una mirada sistémica.

Los autores Colombianos Chaparro y Urra (2014) quienes proponen algunas competencias específicas del profesional de trabajo social.

Figura 3
Competencias específicas del profesional de Trabajo Social, según Haparro y Urra (2014).



Fuente: *Elaboración adaptada por la autora.*

Partiendo desde la competencia de **capacidad de mediación** se vincula con las otras competencias analizadas anteriormente. Entendiéndose como mediación al proceso voluntario y participativo de resolución de conflictos, en el que ambas partes recurren de manera voluntaria a una tercera persona imparcial (trabajador social), para llegar a un acuerdo que sea beneficioso para ambos involucrados.

Continuando con la competencia de **liderazgo**, una característica propia del trabajador social es ser líder en los diferentes contextos donde interviene, esto contribuye a crear un ambiente positivo, creación de vínculos y posibilidad de que las personas deseen trabajar y cooperar en beneficio de los grupos de atención prioritaria.

Capacidad de mediación, el Trabajador Social, a través de su rol de mediador, está apto para ser guía de forma pertinente, metodológica y adecuada para la intervención de las partes involucradas en dichas situaciones (Peña et al., 2002).

Estas competencias son propias del profesional del trabajo social, sin embargo, una que mayormente sobresale es la de liderazgo, con la cual el profesional de trabajo social direcciona su quehacer profesional a todos los elementos del sistema, cabe recalcar que el trabajador social dentro de las empresas privadas es un factor relevante, porque aporta valor dentro de la organización e incrementa la productividad, basándose en las características personales de los trabajadores, esto lo hace a través de la interacción que mantiene con este grupo.

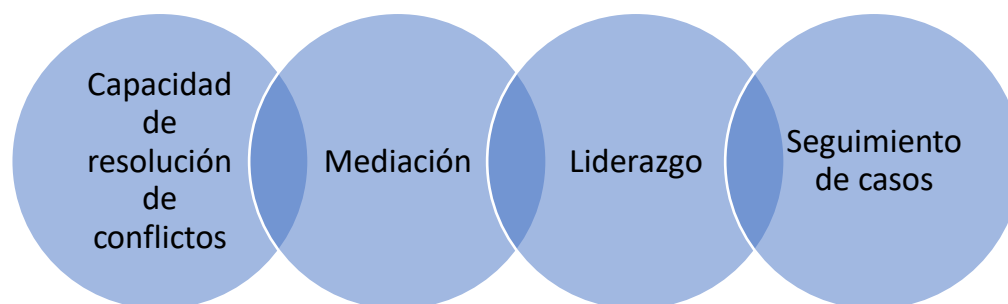
Asimismo, la teoría de las relaciones humanas propone a las organizaciones a enfocarse en la interacción humana y la conducta de los trabajadores dentro

de un grupo social. Por lo cual, desafía a las empresas u organizaciones a enfrentarse a un nuevo paradigma social (y económico) en el que los trabajadores no sean calificados por el incremento de la productividad o sean considerados como un valor agregados para el mercado, sino que se considere mediante el desempeño de sus capacidades y habilidades en los grupos de trabajo, incrementando de esta manera sus niveles de estabilidad laboral y, como consecuencia de esta nueva valoración del trabajador, este aumente la productividad.

Es importante resaltar que esta competencia se puede únicamente notar que se encuentra en las indicadas por los autores Chaparro y Urra.

También Muñoz (2019) en su investigación sobre *“Cualificaciones y competencias profesionales del trabajo social en Ecuador. comparación con otros países de su entorno”*, este autor menciona las siguientes competencias:

Figura 4
Cualificaciones y competencias profesionales del Trabajo Social en Ecuador en comparación con otros países, según Muñoz (2019)



Fuente: *Elaboración adaptada por la autora.*

El autor las determina como aquellas “competencias específicas caracterizadas por aquellos saberes y técnicas propios de un ámbito profesional” (p. 84).

La intervención del profesional del Trabajador Social empresarial, se contempla en las relaciones socio laborales de trabajadores y empleados que forman parte de la organización, así también se

considera parte importante la responsabilidad social, y mediador de conflictos a través de sus capacidades y diferentes talentos. Actualmente la Gestión del Talento Humano constituye un factor clave en los procesos gerenciales de las organizaciones, y tiene a su cargo la formación de capital humano altamente calificado, alineado con el planeamiento estratégico de las mismas (Altamirano, 2018, pp. 33).

Otro de los autores De Armas et al. (2014) conceptualiza las competencias profesionales de Trabajo Social como “el conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades del profesional que una persona posee para llevar a cabo sus funciones dentro de una organización”

Figura 5
Conceptualización de las competencias profesionales de Trabajo Social, según De Armas et al. (2014).



Fuente: *Elaboración adaptada por la autora.*

Las competencias expuestas por dicho autor corroboran las antes expuestas por los autores, combinando entre sí lo cognoscitivo, lo afectivo, rasgos de personalidad), lo conductual y lo psicofísico (Armas et al., 2014)

De las competencias del profesional se valora la capacidad del trabajador social para poner en juego su saber adquirido con la experiencia. De esta forma, se entiende como una interacción dinámica entre distintos acervos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes movilizados según

las características del contexto y desempeño en que se encuentre el profesional del trabajo social y de la conceptualización diaria que el trabajador social lleva a cabo en su trabajo, sumando y combinando permanentemente nuevas experiencias y aprendizajes, basados en los principios éticos del trabajo social (Armas et al., 2014, p. 76).

A partir de las definiciones de competencias específicas realizadas por los distintos autores revisados, se plantea el siguiente cuadro comparativo a modo de síntesis:

Tabla 1
Cuadro comparativo de competencias específicas en Trabajo Social según distintos autores.

Pacheco (2019)	Astudillo y Cofre (2005)	Chaparro y Urra (2014)	Muñoz (2019)	Vázquez et al. (2014)	De Agar (2011)
Competencias profesionales del trabajador social.	Proactividad y visión sistémica en la intervención del trabajador social.	Proactividad: Se refiere a la capacidad de anticiparse a los problemas y actuar con iniciativa.	Habilidad en la resolución de necesidades sociales, utilizando conocimientos aplicados en diversos contextos laborales		
Competencias técnicas, metodológicas e informáticas	Proactividad y visión sistémica en la intervención del trabajador social		Capacidad para planificar, diseñar, implementar, sistematizar y evaluar políticas sociales, así como gestionar cargos y planes de sucesión.	Implementar y supervisar proyectos e iniciativas que respondan a las necesidades sociales	
	Desarrollo de habilidades para la mediación y negociación	Capacidad de mediación	Capacidad de resolución de conflictos Mediación Seguimiento de casos		Capacidad de conciliación. Manejar conflictos y alcanzar acuerdos en problemas específicos
	Manejo de políticas sociales	Los profesionales en Trabajo Social deben estar capacitados para manejar y aplicar políticas públicas en su trabajo, asegurando que estas se implementen de manera efectiva.			

Competencia de conocimiento o información			Habilidades y actitudes que permitan al profesional actuar como un gestor social activo, reflexivo y crítico		Capacidad para valorar las necesidades y orientar estrategias
Competencia tecnológica					
Competencia participativa		Capacidad para entender y asumir cambio Liderazgo	Liderazgo	Competencia para promover la cooperación entre miembros del equipo, facilitando la comunicación abierta y el intercambio de ideas para lograr soluciones integrales.	La capacidad de liderar y guiar equipos hacia el logro de objetivos
Enfoque en la adaptabilidad al cambio y la innovación en la práctica social		Tolerancia a la frustración			
	Visión sistémica				

Fuente: Elaboración adaptada por la autora.

Como se puede evidenciar, existe un énfasis importante en las competencias técnico -metodológicas de los distintos autores revisados, las mismas que pueden ser desarrolladas en el ámbito educativo superior, pero haciendo énfasis en la aplicación práctica de los conocimientos, pues implica el manejo de técnicas y metodologías propias del trabajo social.

Entre los aspectos técnicos y metodológicos para desarrollo de competencias se consideran los siguientes, Obaya et al. (2011) mencionan:

- “Los conocimientos sobre temas específicos
- Las habilidades en cuanto a lo aprendido
- Las actitudes inherentes a una competencia (actitudes o comportamientos que respondan a la disciplina y a los valores).
- La evaluación de los logros mediante una demostración del desempeño o de la elaboración de un producto” (Obaya et al., 2011, p. 64).

“Para ello debe tomarse en cuenta: el diseño de la enseñanza-aprendizaje en la que se empleen estrategias como el Aprendizaje basado en problemas, el análisis de casos, etc.” (Obaya et al., 2011, p. 64).

Es necesario que se reestructure la actitud del individuo y su habilidad al trabajo con los otros, ya que esto está vinculado en gran medida para la adaptación a los nuevos espacios que existen en la actualidad.

Así también, aquellas competencias relacionadas con las habilidades blandas como el liderazgo, apertura al cambio, también son distinguidas por los autores. Este tipo de competencias pueden ser desarrolladas en los espacios de interacción profesional del trabajador social, como las prácticas laborales y comunitarias.

Las habilidades blandas del trabajador social, son fundamentales para la intervención efectiva en la realidad social. Estas incluyen habilidades personales como la empatía, la capacidad de escuchar, la paciencia y la tolerancia, que permiten al trabajador social conectarse genuinamente con las personas a las que asiste. Además, se destacan habilidades cognitivas que facilitan el análisis y la sistematización de información para apoyar a individuos y comunidades (Contreras, 2021, p. 1).

Por último, las habilidades metodológicas y sociales son cruciales para interactuar de manera efectiva, mediando y facilitando procesos de cambio en diversos contextos

4.2. Objetivo 2: Identificar las competencias emergentes del trabajador/a social que son relevantes para enfrentar los nuevos desafíos en la profesión.

Desde la profesión de trabajo social se presentan competencias relevantes para enfrentar los nuevos retos que surgen dentro del contexto

laboral, las cuales contribuyen a nivel general de la empresa y sus colaboradores.

Algunos de los retos que exponen Arellano y Weisser (2018) se exponen:

- “Conocer profundamente la realidad” (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).
- “Comprender la realidad en su dinamismo y posibilidad de cambios permanentes” (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).
- “Saber que la realidad se construye, construcción que descansa en múltiples relaciones entre individuos, grupos y familiar” (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).
- “Contribuir a recuperar la armonía, en espacios individuales y colectivo
- Desarrollar la capacidad de reflexión y debate respecto de los cambios que la sociedad va experimentando” (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).
- “Contribuir de manera crítica y constructiva a la definición de políticas sociales” (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).
- Dar voz a nuestra acción y saber, ayudados por la reflexión, sistematizando nuestras experiencias de intervención profesional (Arellano y Weisser, 2018, pp. 13-14).

Los autores Naranjo y Pancón (2104) en su artículo de revista “*competencias laborales del trabajador social en el trabajo*” plantea las siguientes:

Figura 6
Competencias laborales del trabajador social en el ámbito laboral, según Naranjo y Pancón (2014)



Fuente: revisión bibliográfica sobre competencias emergentes

Los profesionales al adquirir cada una de estas competencias permite un entorno laboral adecuado, aporta a los procesos organizacionales y genera alternativas de mejora en busca del posicionamiento profesional. Cabe destacar que, desde el área de Talento Humano, el trabajador social pueda llegar a articular sus conocimientos y perspectiva social con la realidad que maneja

Sin embargo, el desafío del profesional de trabajo social exige asumir nuevas competencias que permitan hacer frente en la profesión. Como menciona Naranjo y Panchón (2014) **capacidad de aprender** es una de las competencias esenciales para alinearse con los procesos que posee la empresa con la finalidad de ejercer su rol acorde a las demandas o necesidad de la organización para el cumplimiento de los objetivos.

Por ello, el profesional de Trabajo Social tiene capacidad de adquirir nuevos conocimientos y de adaptarse a un nuevo espacio, esto promueve al proceso de transformación del profesional en cuanto a estar expuesto a nuevos retos en otros contextos laborales, esto requiere contar con habilidades específicas que contribuyan a su positiva labor, por ello, la necesidad de poner en práctica esta capacidad es necesaria para su acción profesional.

Los cambios que pueden presentar en las empresas se enmarcan en los cambios de estrategia, cambio en los procesos organizacionales y cambios en la estructura empresarial. Por tal motivo, una fortaleza del profesional se centra en la adaptación al cambio con la finalidad de abordar las diferentes situaciones que se presenten en este contexto y afecten al colaborador.

La teoría de las relaciones humanas, se centra en dar respuesta a las necesidades del trabajador, en lugar de enfocarse únicamente en la productividad de la empresa. Desde esta teoría se visibiliza la importancia que

posee el trabajador social, el cual enmarca su labor, en brindar apoyo a los trabajadores, brindar un buen entorno laboral, responder a sus necesidades de vida personal y laboral. Por ende, dentro de las empresas es un factor relevante porque aporta valor dentro de este espacio e incrementa la productividad, basándose en las características personales de los trabajadores cumpliendo su rol compartido o de manera individual.

En consecuencia, en el ámbito laboral por muchos años se ha mantenido el rol de la Trabajadora Social como un instrumentalista y administrativo, dejando de lado el desarrollo personal que la misma pudiera alcanzar dentro de la empresa, ya que mencionan cumplir actividades más relacionadas con nómina, eventos, uniformes, comedor, etc., que si bien pueden ser parte del accionar del Trabajo Social en lo laboral no son los más importante (Baidal, 2014).

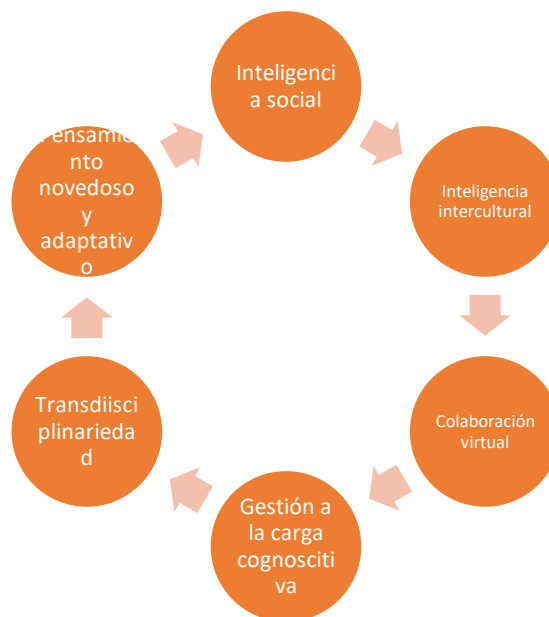
Otro de los autores son Astudillo y Cofre (2005) conceptualizan las competencias emergentes como “aquellas desarrolladas en ámbitos formales o informales de formación, posee el/la profesional siendo capaz de desarrollarlas plenamente, independiente del ámbito de desempeño. Así, entonces, demuestra ser un/a profesional polifuncional, que en su desempeño se vincula a colectivos disciplinarios y profesionales” (p. 94). Las competencias son emergentes porque son exigidas en el contexto laboral acorde a la necesidad o demanda que tenga. Desde la perspectiva de Arcos (2018) éstas son:

- **“Inteligencia Social:** La capacidad de conectarse con otros miembros de la organización de una manera directa y profunda para detectar y estimular interacciones deseadas.
- **Pensamiento novedoso y adaptativo:** la habilidad de saltarse las rutinas o las reglas formalmente establecidas para pensar y encontrar soluciones.
- **Competencia intercultural:** La habilidad para trabajar en diferentes entornos culturales, más allá del conocimiento de la lengua del país en el que se ubica el puesto de trabajo.

- **Transdisciplinaridad:** dominio y/o habilidad para entender conceptos de distintas disciplinas.
- **Gestión de la carga cognitiva:** La capacidad de filtrar la información en función de su importancia y para saber cómo maximizar las funciones cognitivas mediante la utilización de distintas herramientas y técnicas.
- **Colaboración virtual:** La capacidad para integrarse en un equipo virtual de la manera más productiva posible” (pág. 2).

Figura 7

Competencias emergentes en el contexto laboral según las demandas, desde la perspectiva de Arcos (2018)



Fuente: revisión bibliográfica sobre competencias emergentes

La gestión adecuada basada en un **trabajo en equipo** y colaborativo es sinónimo del éxito de la empresa y su importancia puede garantizar la eficiencia de sus acciones, siempre y cuando los directivos sean conscientes del valor que tienen sus clientes internos, y por ese motivo la empresa debe ejecutar diferentes acciones de motivación, de recompensas, de formación y capacitación, de inclusión en toma de decisiones, generando a la par un sentido de pertenencia de estas personas (Gaspar, 2021) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 39).

El trabajo colaborativo se convierte en un factor de clave en las organizaciones con la finalidad de mejorar el rendimiento, su tiempo en el

mercado y competitividad empresarial desde aspectos culturales. Asimismo, el trabajo colaborativo traspasa el trabajo en equipo mediante la dinámica e interacciones con los otros, pues al entablar relaciones positivas entre los colaboradores, se contribuye a la comprensión y la confianza, y se promueve el diálogo (Albán y Albán, 2019).

Sin embargo, esto suele presentarse como un desafío, puesto que muchas veces las empresas mantienen estructuras compuestas por unidades con diferentes elementos culturales, ideologías, creencias etc., lo cual imposibilita el trabajo en equipo y la integración con el otro.

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta. Representa una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondiente (Pursell, 2023, p. 1).

El Trabajo Social, con su vínculo con el ámbito empresarial surge desde la industrialización, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiente o cultura organizacional positiva, apoyar en la adaptación de la empresa a los cambios actuales. Todo esto mediante la intervención individual y grupal con los colaboradores de la organización, que permita también alcanzar un equilibrio entre la vida laboral y la familiar (Urrea, 2013) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 25).

La variedad de personas que comparten un espacio en específico, puede ser complejo puesto que, cada persona puede haber estructurado comportamientos de compañerismo y tolerancia. Sin embargo, cuando en el contexto laboral se presentan situaciones conflictivas entre colaboradores el

profesional de Trabajo Social es el indicado para ejercer su función de mediador en la **resolución de conflictos**.

La resolución de conflictos en el contexto laboral debe ser una competencia esencial en los profesionales de Trabajo Social, puesto que son situaciones que ocurren desde diferentes espacios o departamentos de la empresa y resulta aún más complejo cuando la empresa está conformada por una diversidad de culturas que poseen diferentes costumbres. Valores, etc.

La resolución de conflictos

Cabe mencionar, que los conflictos surgen de un momento a otro en la empresa y que para lograr la resolución de los mismos es importante la mediación del departamento de recursos humanos (Borges y Bruno, 2017). Sin embargo, para poder intervenir en un conflicto entre colaboradores es necesario contar con las herramientas necesarias para poder mediar con ambas partes.

Por este motivo, Álvarez et. al (2022) resalta la importancia del profesional, quien mediante sus estrategias y herramientas de mediación se encuentra capacitado para ser mediador propicio en la resolución de conflictos en donde las partes involucradas no puedan encontrar soluciones, asimismo, logrando encontrar acuerdos que generen satisfacción entre las partes implicadas. El profesional es quien posee las habilidades necesarias para realizar este tipo de funciones dentro de la empresa, más aún cuando dentro de las empresas se tiene la construcción social de que el profesional está vinculado únicamente a resolver problemas o necesidades del entorno laboral.

El autor hace énfasis en las competencias emergentes del Trabajador Social las mismas con las cuales que hace frente a los desafíos de la profesión

Pensamiento Novedoso y Adaptativo

El pensamiento adaptativo se define como la habilidad de responder rápida e inteligentemente a las necesidades cambiantes del entorno

Los cambios sociales actuales, interpelan al Trabajo Social con nuevos retos, que la profesión acepta como parte sustancial de su cometido. Se trata de reflejar, en líneas generales, algunos aspectos y cuestiones que presenta la realidad, y el esfuerzo de adaptación del Trabajo Social (Domínguez, 2012, p. 1).

El profesional de Trabajo Social cuenta con las habilidades para adaptarse al cambio, frente a los nuevos desafíos que se presenta en las organizaciones, puesto que es considerado como un agente de cambio, ya que es el principal para transformar y mejorar la calidad de vida de los grupos y colectivos.

Inteligencia intercultural

La globalización de los mercados ha de ir acompañada de la globalización de su Talento. Los trabajadores sociales dentro del área de Talento Humano necesitan competencias y conocimientos específicos para ser capaces de interactuar con culturas diversas (Martínez, 2022)

Los profesionales de Trabajo Social al estar inmersos en la empresa, están expuestos a relacionarse con una diversidad de culturas y a exponerse a diferentes procesos culturales, esto sucede a consecuencia de los diferentes procesos de reclutamiento para la contratación del nuevo recurso humano.

Dichas competencias guardan una estrecha relación con las competencias planteadas por los autores anteriores, las cuales han contribuido a serle frente al profesional en un contexto influenciado por la globalización.

Tabla 2
Cuadro comparativo de competencias emergentes en Trabajo Social según distintos autores.

Pacheco (2019)	Astudillo y Cofre (2005)	Chaparro y Urra (2014)	Muñoz (2019)	Vázquez et al. (2014)	De Agar (2011)
----------------	--------------------------	------------------------	--------------	-----------------------	----------------

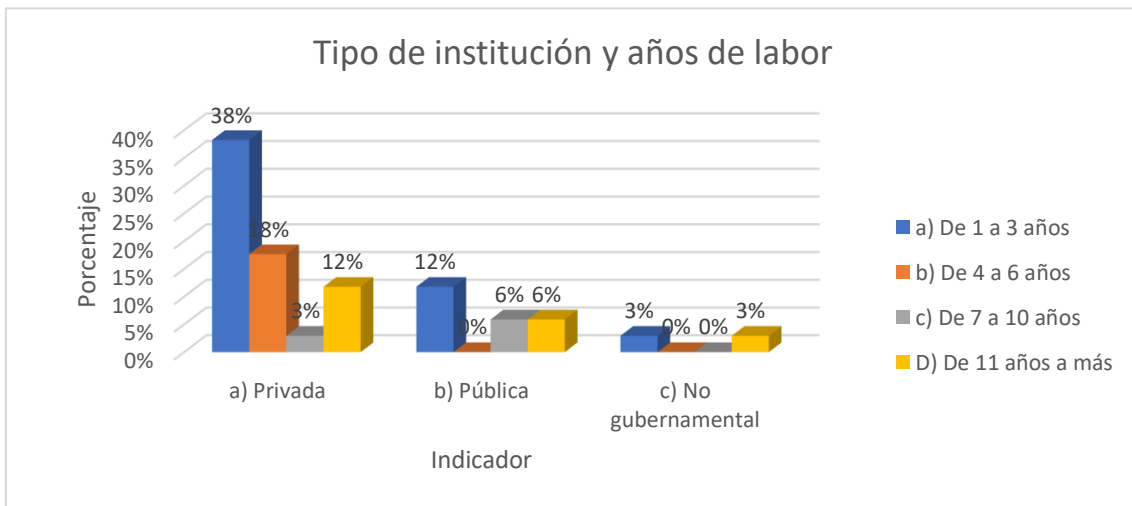
				Liderazgo	Liderazgo
	Vision sistematica proactividad	Vision sistematica proactividad			
			Resolución de necesidades sociales	Gestión de conflictos	Resolución de problemas
Adaptabilidad al cambio y la innovación					Capacidad para entender y asumir cambios
Competencias profesionales del trabajador social		Participación activa	Planificación y Diseño	Desarrollo de iniciativas y proyectos	Capacidad para valorar las necesidades y orientar
				Capacidad para guiar y motivar equipos, Facilitación del trabajo colaborativo	Capacidad para interactuar con los demás
	Manejo de políticas sociales	Manejo de políticas públicas			
					Capacidad de reflexión crítica

Fuente: revisión bibliográfica sobre competencias emergentes

4.3. Objetivo 3: Determinar la aplicación de las competencias del trabajador/a social en el cumplimiento de sus roles y funciones dentro del área de talento humano.

4.3.1. Caracterización de muestra

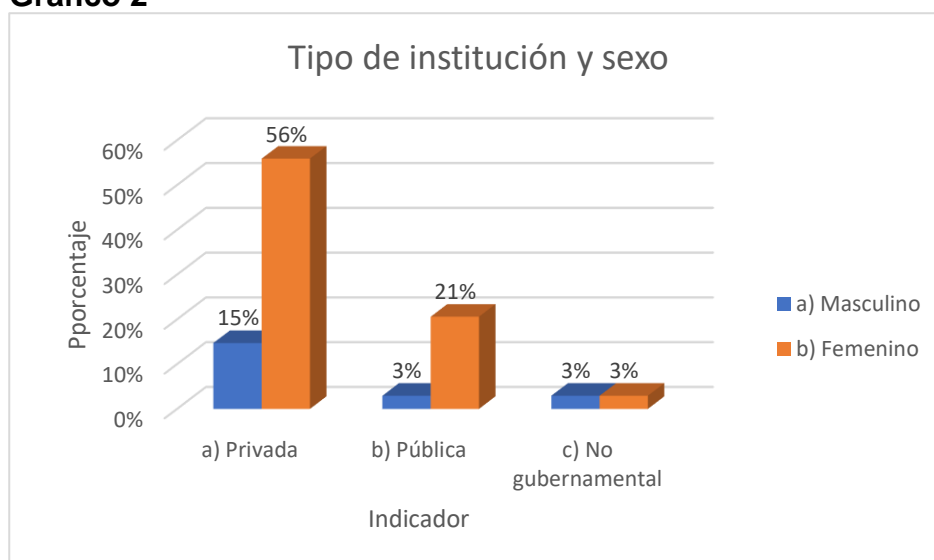
Gráfico 1



Fuente: datos de las encuestas aplicadas

En la presente figura se visualiza un 38% de los Trabajadores Sociales encuestados se encuentran laborando en instituciones del sector privado y tienen de 1 a 3 años, seguido de un 13% que está ubicado en el sector privado y tiene de 4 a 6 años laborando y un 12% se encuentran en este mismo sector y posee de 12 a más años desde el departamento de Talento Humano.

Gráfico 2



Fuente: datos de las encuestas aplicadas

“A lo largo de la historia las mujeres han desempeñado un papel sobresaliente en el mundo del Trabajo Social, bien sea como parte de las fuerzas de profesionales dentro de dicho campo” (Bethany, s.f.).

Se visualizan el tipo de institución a la que pertenecen los trabajadores sociales en relación a su sexo. Un 56% de las encuestadas mujeres se encuentran laborando en instituciones del sector privado, seguido de un 15% de hombres que se encuentran en el sector privado y un 21% de mujeres se encuentran en empresas del sector privado.

En base a estos resultados, se resalta lo que menciona Rodríguez (2017) quien habla de “feminización del trabajo social, que, se aborda desde dos puntos de vista. Por un lado, hay quienes llevan a cabo una recuperación histórica, rescatando sus inicios y llevando a cabo un recorrido histórico de la profesión a través de sus agentes. Por otro lado, hay quienes analizan lo que la feminización del trabajo social ha implicado en su desvalorización” (p. 28)

Las preguntas a continuación hacen referencia a las funciones del trabajo social y las competencias aplicadas por las profesionales.

Para ello, se han planteado un listado de competencias para elección del profesional:

- Liderazgo 2
- Capacidad para entender y asumir cambios 1
- Actuar con agilidad y precisión en la resolución de situaciones problemáticas 1
- Tolerancia a la frustración
- Capacidad de reflexión crítica 2
- Capacidad de conciliación en problemas concretos 1
- Capacidad para establecer relaciones profesionales y de confianza
- Capacidad para valorar las necesidades para orientar de forma adecuada las estrategias de intervención 2
- Capacidad para prevenir y atender situaciones de crisis 1
- Capacidad para interactuar con los otros 1

- "no he desempeñado esa función"

Cada encuestado tenía la posibilidad de escoger una competencia en cada pregunta.

Gráfico 3



Fuente: datos de las encuestas aplicadas

Los conflictos organizacionales surgen cuando la empresa construye objetivos que deben ser alcanzados por los grupos de trabajo y una de las partes interfiere en la otra parte. El conflicto implica el uso de poder o hegemonía de unos hacia otros, lo cual da como resultado disputas que buscan intereses opuestos. Cabe mencionar, que los conflictos surgen de un momento a otro y que para lograr la resolución de los mismos es importante la mediación del departamento de recursos humanos (Borges y Bruno, 2017) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 80).

Se preguntó a los profesionales de trabajo social sobre *qué competencia usan para mediar conflictos entre colaboradores*, en donde un 18% indicó actuar con agilidad en la situación de situaciones problemáticas, un 15% capacidad de conciliación en problemas concretos y un 9% liderazgo. Estos resultados

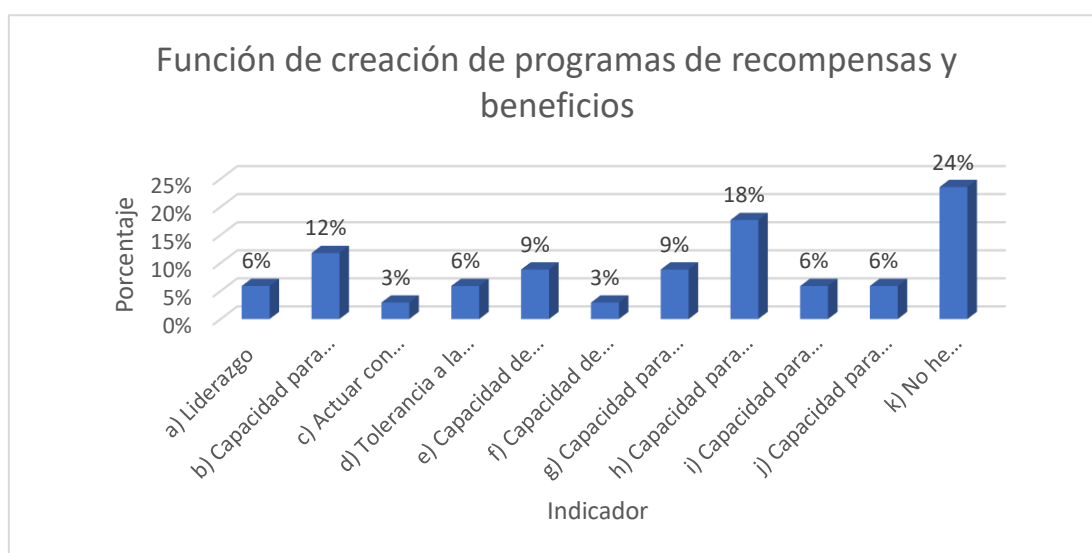
representan las competencias más utilizadas por los profesionales para la resolución de conflictos en las empresas.

La competencia de agilidad y precisión se enmarca en el desarrollo de procesos intelectuales como toma de decisiones y resolución de conflictos. La labor del trabajador social, requiere de la adquisición de un complejo sistema de competencias para abordar situaciones de conflictos (Guillén, 2021)

En virtud a esto, el accionar del trabajador social esta direccionado al bienestar de los otros, bien sea de manera individual, grupal lo cual implica tener que estar interactuando con otras personas, indicando necesario poseer unas habilidades características de la personalidad que constituyen el ser

En cuanto a dicha competencia la plantea los autores Chaparro y Urra (2014) en su estudio “Competencias específicas del profesional de Trabajo y su intervención en el área de talento humano”, la cual tuvo como objetivo describir las competencias específicas que utiliza el profesional para su accionar dentro del área de talento humano.

Gráfico 4



Fuente: datos de las encuestas aplicadas

El reconocimiento laboral es la respuesta que otorga la organización a sus colaboradores por su alto desempeño en las distintas actividades que estos realizan en cada área. El objetivo que cumple este tipo de procesos es reforzar comportamientos, prácticas o actividades que resulten en un mejor rendimiento de los empleados y los resultados organizacionales tengan un impacto positivo y productivo (Da Silva, 2021) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 77).

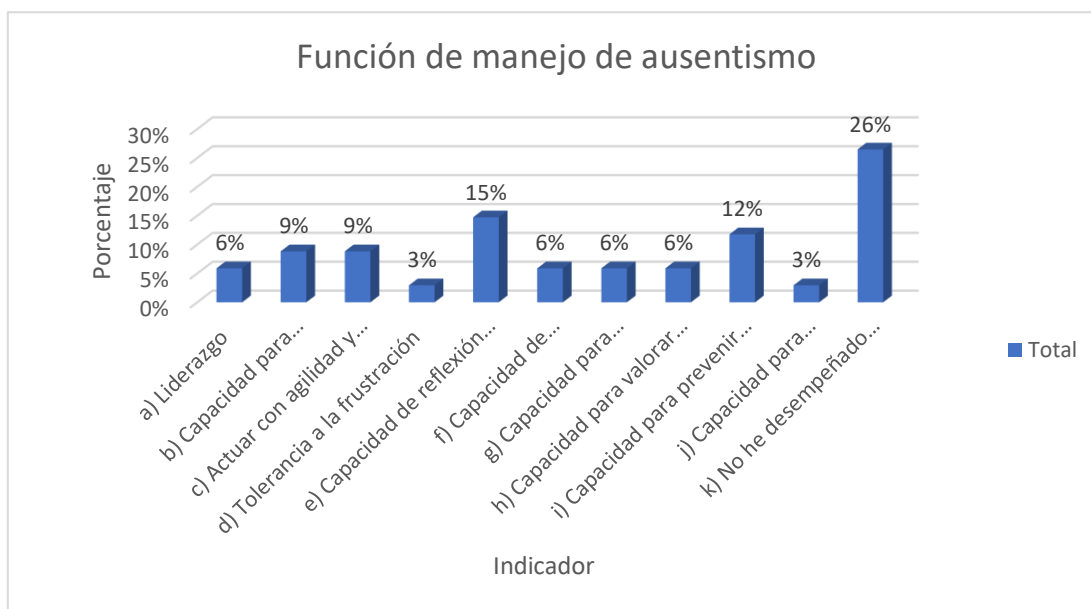
El presente gráfico indica que un 24% no han desempeñado esta competencia, seguido de un 18% que escogió la capacidad para valorar las necesidades para orientar de forma adecuada las estrategias de intervención y un 12% capacidad para entender y asumir cambios.

En cuanto a estos resultados, en donde la gran mayoría indicó no haber desempeñado dicha función se puede interpretar que aquella no es propia del trabajador dentro del área de Talento Humano, sin embargo, está involucrado en este tipo de funciones de manera indirecta.

En cuanto a lo anterior, desde la teoría de las relaciones humanas, uno de sus principios se basa en la motivación al trabajador, la cual expresa, que es la acción que toda persona tiene por lograr sus objetivos o procesos mediante la satisfacción de sus necesidades.

Además, implica un cierto nivel de decisión en cuanto al tema de recompensas, esto posiciona al Trabajador Social como estratégico en la organización.

Gráfico 5



Fuente: datos de las encuestas aplicadas

Se entiende por ausentismo “a la ausencia deliberada de un trabajador de su puesto de trabajo y el incumplimiento de sus obligaciones con respecto al mismo” (Prieto, 2023)

En cuanto a los resultados, se visualiza que el 26% de los encuestados indicó no haber desempeñado esa función, seguido de un 15% capacidad de reflexión crítica y un 12% escogió capacidad para prevenir y atender situaciones de crisis. Se vuelve a precisar que los trabajadores sociales no han desempeñado esa función. Sin embargo, interviene con el equipo técnico de la empresa para identificar las causas de esta problemática.

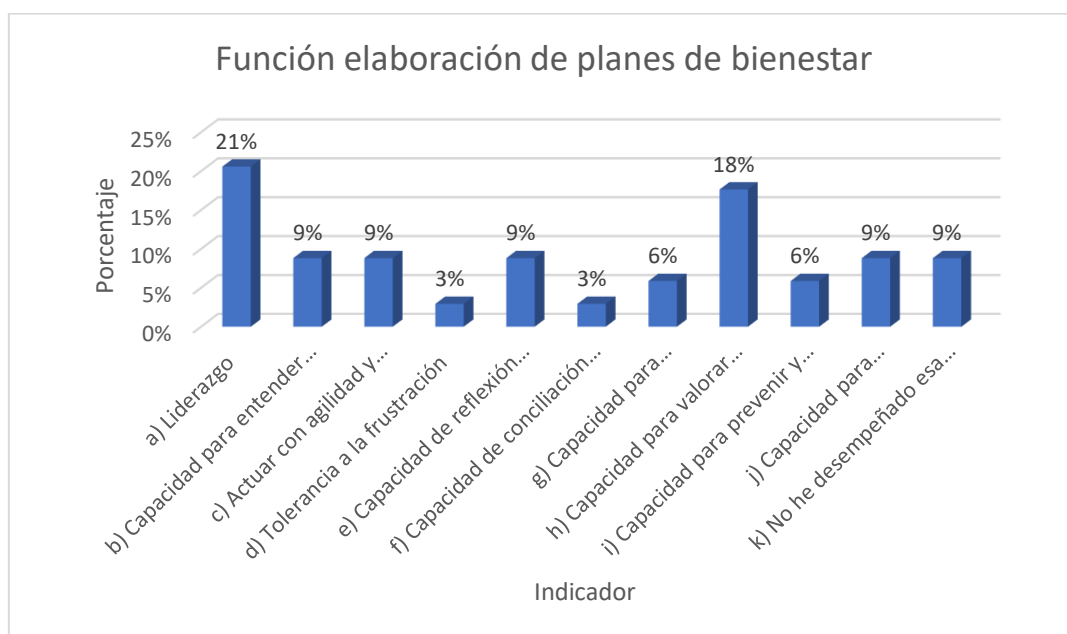
El ausentismo laboral es una de las situaciones que suceden con mayor frecuencia dentro del contexto laboral, sin embargo, estas situaciones suelen surgir por situaciones ajenas a la empresa, sin embargo, desde el área de

Talento Humano, el profesional de Trabajo Social tiene la función de investigar los motivos que ocasionan el ausentismo, sin embargo, estos pensamientos resultan ser hipótesis, para luego poder buscar el verdadero motivo de dicha situación.

Asimismo, otra de las competencias con mayor puntaje se basó en la capacidad de atender y prevenir situaciones de crisis, desde esta competencia se puede percibir el enfoque de necesidades y la empatía que pone en práctica el profesional en este tipo de situaciones, puesto que, a través de su capacidad de reflexión crítica busca respuestas para comprender el contexto del colaborador

Desde la perspectiva de Durán y Quezada (2023) el accionar del trabajador social en la empresas se enfoca también en reducir la problemática del ausentismo laboral, mediante gestiones del profesional en conjunto con el equipo técnico de la empresa, es así que el trabajador social realiza un rol fundamental, puesto que, su objetivo es velar por la salud, bienestar del empleado.

Gráfico 6



Fuente: datos de las encuestas aplicadas

En la actualidad, las personas han tomado un giro importante en el rol de las empresas, por lo que ahora se pretende más que verlos como un recurso, es verlos como asociados, que sean colaboradores, que se vinculen con la filosofía del negocio, que tomen participación activa en las decisiones, que proveen su conocimientos, habilidades y experiencia en sus áreas de trabajo, que compartan los objetivos, que busquen en conjunto la satisfacción de los clientes, etc. (Chiavenato, 2009) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 90).

Los resultados del gráfico estadístico indicaron que, un 21% utiliza la competencia de liderazgo, seguido de un 18% capacidad para valorar las necesidades y orientar de forma adecuada las estrategias de intervención y un 9% escogió capacidad de reflexión crítica y capacidad para interactuar con los otros. Teniendo como resultado que la gran mayoría de profesionales utiliza la competencia de liderazgo para la elaboración de planes de bienestar.

En cuanto a lo dicho, el profesional de Trabajo Social, mantiene un vínculo con el ámbito empresarial, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiental o cultura organizacional positiva, apoyar en la adaptación de la empresa a los cambios actuales. Todo esto mediante la intervención individual y grupal con los colaboradores de la organización, que permita también alcanzar un equilibrio entre la vida laboral y la familiar (Acurio y Frias, 2023, p. 61).

Por tal motivo, los profesionales de Trabajo Social buscan el cambio social, el desarrollo, cohesión, liberación, resolución de conflictos y empoderamiento de las personas, para lo cual necesita de algunos principios (FITS Federación Internacional de Trabajo Social, 2018) citado por (Acurio y Frias, 2023, p. 61).

A partir de las respuestas recogidas en la encuesta, las competencias específicas utilizadas en mayor medida por los y las trabajadoras sociales en el campo laboral son: liderazgo, capacidad de reflexión crítica y capacidad para valorar las necesidades para orientar de forma adecuada las estrategias de

intervención. Algunas de estas tienen que ver con habilidades blandas y otras con la solvencia de conocimientos para poder aplicar las estrategias de intervención más adecuadas.

Desde la perspectiva de Vallejo y Partalanza (2017) el Trabajo Social en empresas coinciden en afirmar que el profesional en el ámbito laboral, específicamente en el área de Talento Humano cumple funciones esenciales que contribuyen al trabajo que realiza el equipo interdisciplinario en relación a los colaboradores de la empresa:

Así también, se destacan otras competencias como: capacidad para entender y asumir cambios, actuar con ligereza y exactitud en dar soluciones en situaciones problemáticas, capacidad de conciliación en problemas concretos, capacidad para prevenir y atender situaciones de crisis y capacidad para interactuar con los otros.

La intervención del profesional demanda tener un entramado de diferentes competencias durante su proceso formativo con la finalidad que las demuestren durante su quehacer profesional con las familias, grupos, comunidades, utilizando diferentes técnicas e instrumentos para pro-bienestar de ellos.

Las competencias del Trabajador Social demuestran lo importante de asumir la función de trabajar y ser mediador, de aquí parte el reconocer las habilidades cognitivas que contribuyen al profesional a actuar e intervenir con los sujetos sociales, siendo soporte a los diferentes grupos en diferentes situaciones, en donde se trabaja con individuos, grupos, comunidades o familiares, dando a conocer actitudes y habilidades personales (Guillén, 2021).

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las competencias profesionales del Trabajador Social están mayormente centradas en el liderazgo, temas de resolución de conflictos, participación activa, todas estas propias del profesional y que actualmente en la mayoría de los Trabajadores Sociales la utilizan para cumplir con procesos designados y para identificar necesidades laborales.

Entre los documentos escogidos se puede evidenciar las semejanzas de las competencias profesionales entre los diferentes autores analizados lo cual da a notar que existe una similitud en la forma de trabajo o intervención de los profesionales.

Los profesionales de Trabajo Social se han posicionado en las empresas como profesionales esenciales para identificar necesidades de los colaboradores, sin embargo, la construcción social que se tiene sobre su rol de ser “polifuncional” deja interrogantes en cuanto a sus funciones

La competencia de resolución de conflictos tiene relación con la cultura organizacional de las empresas, debido a que en este sistema se encuentran colaboradores que poseen diferentes valores, tradiciones culturales, etc

Lo gran mayoría de profesionales realizan sus funciones acordes a sus competencias como profesional de trabajo social, esto puede ser evidenciado en las encuestas aplicadas

5.2. Recomendaciones

Promover la construcción de test para identificar qué tipo de competencias posee los profesionales trabajo social

Informar sobre el rol que realiza el profesional de Trabajo Social en la empresa con la finalidad de tener una mirada distorsionada sobre los roles que realizan

Promover la inserción laboral de los hombres como trabajadores sociales en las distintas empresas

Desde las universidades identificar competencias en los egresados de trabajo social con la finalidad de fortalecerlas durante su proceso de estudio

Ejecutar nuevos estudios sobre el tema en cuestión con la finalidad profundizar sobre las competencias específicas del trabajador social

Bibliografía

- Alcívar, E., Romero, S., & Gómez, D. (2019). LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL ANTE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Altamirano, S. (2018). *TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28061/1/FJCS-TS-266.pdf
- Arcos. (2018). *Competencias emergentes que todo empleado debe desarrollar*. <https://people.acciona.com/es/desarrollo-profesional/salir-exito-la-zona-confort-laboral/>
- Arellano, A., & Weisser, B. (2018). *La formación de Trabajadores Sociales y sus Desafíos en La Araucanía*. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-105.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra.
- Asamblea Nacional. (2024). *Ley de Ejercicio del Trabajo Social*. <https://www.asambleanacional.gob.ve/leyes/sancionadas/ley-de-ejercicio-del-trabajo-social>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*. Quito.
- Cabrera, C., & Schwerdt, F. (2014). *Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las Pequeñas y Medianas organizaciones de la ciudad de Bahía Blanca*. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4695/ev.4695.pdf
- Carrasco, J. (2009). *EMPRESA Y TRABAJO SOCIAL, ¿UNA RELACIÓN DE IDA Y VUELTA?*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf
- Cervantes, C. (2022). *Aprende lo que son las competencias genéricas*. <https://www.euroinnova.ec/blog/que-son-las-competencias-genericas>
- Chaparro, M., & Urra, M. (2013). Competencias básicas y genéricas: una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de Gestión de Talento Humano. *Hojas y hablas*.
- Chaparro, M., & Urra, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del Talento Humano. *Tendencias*.

- Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf
- Del Aguila, R. (2008). *Desarrollo de las Competencias en Educación Superior*.
- Díaz, M. (2017). Población, muestra y muestreo. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/enfermeria/2017/Poblacion_Muestra_Muestreo.pdf
- Espinoza, E., & Ramón, M. (2020). Competencias del trabajador social egresado de la universidad técnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Gómez. (2014). *Roles del Trabajador Social*. <https://es.slideshare.net/slideshow/roles-del-trabajadorsocial/32509616>
- Guillén, J. (2021). Habilidades del Trabajador(a) Social: Desde la mirada de su acción profesional. *Revista de Ciencias Sociales*.
- INEC. (2021). *Directorio de Empresas*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- López, E. (2016). EN TORNO AL CONCEPTO DE COMPETENCIA: UN ANÁLISIS DE FUENTES. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 20(1), 1-13.
- López, E., & Chaparro, M. (2006). COMPETENCIAS LABORALES DEL TRABAJADOR SOCIAL VISTAS DESDE EL MERCADO LABORAL. *Tabula Rasa*.
- López, E., & Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del trabajador vistas desde el mercado laboral (parte A). *Tabulasa Rasa*.
- Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2024). *Qué son las competencias profesionales-Unidades de competencia*. <https://formacion.sepe.gob.es/portaSede/procedimientos-y-servicios/personas/formacion/recex-index/recex-informame/recex-comoAcreditar3#:~:text=Las%20competencias%20profesionales%20de%20una,formaci%C3%B3n%20o%20por%20experiencia%20laboral>.
- Pacheco, C. (2021). El Trabajo Social y las competencias. *Revista Trabajo Social*.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para la retención del personal*. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%200retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>
- Ramiro, B., & Fernández, P. (2017). Las competencias para el desempeño profesional en Trabajo Social dentro de la formación: del burnout al engagement a través del manejo de las emociones. *Revista de la Universidad de Granada*.

- Ramón, M., Lalangui, H., Guachichullca, A., & Espinoza, E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado*.
- Rezabala, & Alcívar. (2017). LAS COMPETENCIAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN UNIDADES EDUCATIVAS DEL CANTÓN PORTOVIEJO: CASO DE ESTUDIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA PORTOVIEJO. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Rivera, T. (2023). Características del desempeño laboral del Trabajador Social y nuevas competencias. *Dialnet Plus*.
- Rodríguez. (1996). *Competencia Laboral*.
<https://webapps.ilo.org/public/spanish/regio>
- Secretaria Nacional de Planificación. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Soria, A. (2018). *Trabajo de Graduación previa a la obtención del Título de Licenciado en Trabajo Social*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28061/1/FJCS-TS-266.pdf>
- Universidad Andrés Bello. (2018). *Desafíos y recompensas de la carrera de Trabajo Social*. <https://advance.unab.cl/eventos/desafios-y-recompensas-de-la-carrera-de-trabajo-social/>
- Universidad de Valladolid. (2002). *COMPETENCIAS*.
www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.01.grados/2.01.02.ofertaformativagrados/_documentos/edsocpa_competencias.pdf
- Urbáez. (2005). *Bases Teóricas de las Relaciones Humanas*.
<http://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260244.html#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20de%20las%20Relaciones%20Humanas%20considera%20que%20las%20motivaciones,la%20realizaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20mismo>
- Urra, M. (2013). Trabajo Social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*(10), 91- 96.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6628786>
- Vallejo, & Partalanza. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *Revistas UESS*.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/76/74>
- Villa, A., & Poblete, M. (2004). PRACTICUM Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS . *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*(2).

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana**, con C.C: # **0927145813** autora del trabajo de titulación: **Competencias del trabajador social en el campo laboral y los nuevos desafíos de la profesión**, previo a la obtención del título de **Licenciada de Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 23 de agosto de 2024



f. _____

Nombre: **Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana**

C.C: **0927145813**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Competencias del trabajador social en el campo laboral y los nuevos desafíos de la profesión		
AUTOR(ES)	Cedeño Sandoya, Sofia Tatiana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	De Luca Uría, María Fernanda		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	23 de agosto 2024	No. DE PÁGINAS:	79
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho del trabajador, Derecho al trabajo, Derecho laboral		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Trabajo Social, competencias específicas del trabajador social, competencias emergentes, talento humano, funciones y roles del trabajador social, desafíos de la profesión.		

RESUMEN/ABSTRACT

Los profesionales de Trabajo Social, requieren competencias para su desempeño dentro de la empresa, pues constituyen un actor relevante dentro de este contexto, al actuar en un escenario laboral que media con un grupo humano que debe alcanzar el equilibrio económico y social, a través de la productividad. (Urrea, 2013). Para realizar este análisis se adopta un enfoque mixto. La muestra, compuesta por 6 textos sobre las competencias profesionales y emergentes del profesional de Trabajo Social y por 26 profesionales de Trabajo Social, estos fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico por conveniencia. Se aplicaron encuestas a estos participantes las cuales sirvieron para un respectivo análisis. Los resultados de la revisión bibliográfica revelaron que, existe un énfasis importante en las competencias técnico-metodológicas de los distintos autores revisados, las mismas que pueden ser desarrolladas en el ámbito educativo superior, pero haciendo énfasis en la aplicación práctica de los conocimientos, pues implica el manejo de técnicas y metodologías propias del trabajo social. En cuanto a los resultados de la encuesta, los profesionales indicaron en un 21% utilizan la competencia de liderazgo, seguido de un 18% capacidad para valorar las necesidades y orientar de forma adecuada las estrategias de intervención y un 9% escogió capacidad de reflexión crítica y capacidad para interactuar con los otros. Teniendo como resultado que la gran mayoría de profesionales utiliza la competencia de liderazgo en una de las funciones de su quehacer en el área laboral

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:	E-mail: sofia.cedeño@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina	
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206	
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	