

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN
GESTION SOCIAL LABORAL**

TEMA

**Optimización de la gestión de Recursos Humanos en la
empresa “Inplanet” mediante el desarrollo de un manual de
funciones específico para el departamento de Trabajo Social.**

AUTORA

Bayas Pérez, María José

**Previo a la obtención del grado académico de
Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social
Laboral**

TUTORA

Lcda. Mendieta Lucas, Lourdes Monserrate

Guayaquil, Ecuador

2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Trabajo Social, Bayas Pérez, María José** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral**

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lcda. Mendieta Lucas, Lourdes Monserrate

REVISORA

Lcdo. Ramírez, Carlos

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lcda. Mejía Ospina, Paola Ximena, Mgs.

Guayaquil, a los 04 del mes de febrero del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Bayas Pérez, María José

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación Optimización de la gestión de Recursos Humanos en la empresa “Inplanet” mediante el desarrollo de un manual de funciones específico para el departamento de Trabajo Social, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 04 del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA

Bayas Pérez, María José



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, Bayas Pérez, María José

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Trabajo Social Con Mención En Gestión Social Laboral** titulado: Optimización de la gestión de Recursos Humanos en la empresa "Inplanet" mediante el desarrollo de un manual de funciones específico para el departamento de Trabajo Social, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 04 del mes de febrero del año 2025

LA AUTORA

Bayas Pérez, María José



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

REPORTE URKUND

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

TESIS FINAL DE MARÍA JOSÉ VERSIÓN FINAL

1%
Textos sospechosos

0% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

1% Idiomas no reconocidos

5% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: TESIS FINAL DE MARÍA JOSÉ VERSIÓN FINAL.docx	Depositante: Adriana Carolina Salazar Ayala	Número de palabras: 31.680
ID del documento: 6a1f023be6d1b287dee080509eb4a63de3326be1	Fecha de depósito: 13/1/2025	Número de caracteres: 218.500
Tamaño del documento original: 2.95 MB	Tipo de carga: Interface	
Autores: []	fecha de fin de análisis: 13/1/2025	

Ubicación de las similitudes en el documento:





1

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa tan significativa, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido clave en este proceso.

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios por brindarme la oportunidad de alcanzar este logro. A mis dos mamis, Shirley Pérez y Norma Pérez, les agradezco de todo corazón por su amor constante, por estar siempre a mi lado y por ser el mayor soporte en cada paso que he dado. Todo lo que soy y todo lo que he logrado se lo debo a ustedes, que me han enseñado tanto con su ejemplo y apoyo.

A mi hermana, Amanda Piedra, por ser mi gran compañera de vida. Gracias por tu cariño, por tu apoyo y por ser esa fuente de alegría y energía que me da fuerzas cada día. Tu presencia ha sido una inspiración constante.

A los docentes que me acompañaron en este recorrido académico, agradezco profundamente su dedicación y su enseñanza, que han sido clave en este logro.

Bayas Pérez, María José

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis dos mamis, Shirley Pérez y Norma Pérez, por su amor y apoyo constantes. A mi hermana, Amanda Piedra, por ser mi motivación y siempre estar a mi lado. Y a los docentes que contribuyeron a mi crecimiento académico. Este logro no habría sido posible sin su influencia y apoyo.

Bayas Pérez, María José

ÍNDICE

RESUMEN.....	XVIII
ABSTRACT.....	XIX
CAPITULO I. DISEÑO DEL PROBLEMA.....	2
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 PREGUNTAS.....	3
1.1.1 <i>Pregunta general</i>	3
1.1.2 <i>Preguntas específicas</i>	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	4
2 OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3 REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO	7
3.1 REFERENTE TEÓRICO.....	7
3.1.1 <i>Teoría de las Relaciones Humanas</i>	7
3.1.2 <i>Teoría de los Factores de Herzberg (Motivación-Higiene)</i>	8
3.1.3 <i>Enfoques Teóricos del Trabajo Social</i>	9
3.2 REFERENTE CONCEPTUAL.....	10
3.2.1 <i>Organización</i>	10
3.2.2 <i>Gestión del Talento Humano</i>	11
3.2.3 <i>Competencias</i>	11
3.2.4 <i>Funciones</i>	12
3.2.5 <i>Trabajo Social Laboral o Empresarial</i>	13
3.2.6 <i>Bienestar y Desarrollo Laboral</i>	14
3.2.7 <i>Formación y Capacitación</i>	14
3.2.8 <i>Salud Laboral</i>	15
3.2.9 <i>Clima Laboral u Organizacional</i>	15

3.2.10	<i>Manuales de Funciones: Definición, Características y Componentes</i>	16
3.2.11	<i>Características de los Manuales de Funciones Efectivos</i>	16
3.2.12	<i>Componentes Esenciales de un Manual de Funciones</i>	18
3.2.13	<i>Perfil del Puesto</i>	20
3.2.14	<i>Competencias Requeridas</i>	20
3.2.15	<i>Habilidades Necesarias</i>	20
3.2.16	<i>Indicadores de desempeño</i>	22
3.2.17	<i>Diseño de Indicadores de Desempeño para Cada Proceso</i> ..	24
3.2.18	<i>Bases Teóricas sobre el Diseño de Manuales de Funciones del Trabajo Social</i>	24
3.2.18.1	Propósito de los Manuales de Funciones:	24
3.2.18.2	Importancia en las organizaciones:.....	25
3.2.19	<i>Identificación del puesto de trabajo</i>	27
3.2.20	<i>Descripción de funciones y responsabilidades:</i>	30
3.3	MARCO NORMATIVO	33
3.3.1	<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	33
3.3.2	<i>Convenios y Recomendaciones de la OIT</i>	34
3.3.3	<i>Declaración Universal de los Derechos Humanos</i>	34
3.3.4	<i>Normas ISO relacionadas con la Gestión Humana</i>	34
3.3.5	<i>Buenas Prácticas Internacionales en Gestión de Recursos Humanos</i>	35
3.3.6	<i>Políticas Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)</i>	36
3.3.7	<i>Estándares Internacionales de Gestión Humana</i>	37
3.3.7.1	Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales ..	38
4	DISEÑO METODOLÓGICO	38
4.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
4.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
4.2.1	<i>Método</i>	40

4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	41
4.4 POBLACIÓN	42
4.5 MUESTRA.....	43
CAPÍTULO II. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
5 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	45
5.1 OBJETIVO 1: DESCRIBIR LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE EL ROL Y LAS FUNCIONES ACTUALES DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA "INPLANET"	50
5.1.1 <i>Resultados de la entrevista al gerente general en base al objetivo 1</i>	66
5.1.2 <i>Resultados de la entrevista al Jefe de Operaciones en base al objetivo 1</i>	68
5.1.3 <i>Resultados de Chi-Cuadrado (χ^2)</i>	70
5.1.4 <i>Resultados de ANOVA.....</i>	72
5.1.5 <i>Resultados de Correlación de Spearman.....</i>	73
5.2 OBJETIVO 2: IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES ÁREAS DE MEJORA Y DESAFÍOS OPERATIVOS Y ORGANIZACIONALES QUE ENFRENTA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN "INPLANET"	75
5.2.1 <i>Mapeo Conceptual: Relación entre Áreas de Mejora, Causas y Soluciones</i>	90
5.3 OBJETIVO 3: DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN "INPLANET" CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA	93
5.3.1 <i>Correlación de Pearson: Relación entre Capacitación y Desempeño</i>	100
5.3.2 <i>Regresión Lineal Simple: Impacto de la Capacitación en el Desempeño</i>	101
5.3.3 <i>Chi-Cuadrado: Relación entre Capacitación y Desempeño del Departamento</i>	102

5.4 OBJETIVO 4 PROPONER MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA ASEGURAR QUE EL MANUAL DE FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL EN "INPLANET" INTEGRO LOS VALORES DE LA EMPRESA Y SE ALINEE CON SUS COMPROMISOS EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD, EQUIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.	103
5.4.1 <i>Marco Conceptual Basado en los Valores y Compromisos de la Empresa</i>	105
5.4.2 <i>Incorporar Lineamientos Operativos que Promuevan la Equidad y la Inclusión</i>	108
5.4.3 <i>Medidas Específicas para la Implementación de Lineamientos Operativos</i>	109
5.4.4 <i>Asegurar la Participación del Equipo en la Revisión y Actualización del Manual</i>	111
5.4.5 <i>Métodos de revisión del manual</i>	113
5.4.6 <i>Promover un Enfoque Interdepartamental Basado en la Cooperación</i>	115
5.4.7 <i>Medidas Específicas para Implementar un Enfoque Interdepartamental</i>	117
5.4.8 <i>Implementar un Plan de Evaluación del Impacto del Manual</i>	119
5.4.9 <i>Medidas Específicas para Implementar el Plan de Evaluación del Impacto</i>	121
5.5 IMPACTO DE LAS ESTRATEGIAS EN LA EMPRESA.....	123
5.5.1 <i>Impacto en la Sostenibilidad: Reducción del Consumo de Papel</i>	123
5.5.2 <i>Impacto en Equidad: Participación en Capacitación sobre Diversidad e Inclusión</i>	124
5.5.3 <i>Impacto en Responsabilidad Social: Número de Iniciativas Comunitarias Realizadas</i>	124
5.5.4 <i>Impacto Económico: Ahorro en Costos Operativos por Digitalización</i>	125

5.5.5	<i>ROI (Retorno sobre la Inversión) en Programas de Inclusión y Diversidad.....</i>	<i>126</i>
CONCLUSIONES	128	
RECOMENDACIONES	130	
REFERENCIAS.....	132	

Índice de gráficos

Gráfico 1 Indicadores de desempeño.....	23
Gráfico 2 Género	46
Gráfico 3 Nivel Educativo	47
Gráfico 4 Rangos de edad	48
Gráfico 5 Tipo de contrato.....	49
Gráfico 6 Nivel de información sobre propósito y funciones del departamento de trabajo social en “Inplanet”.....	51
Gráfico 7 Fuente de información sobre el rol del departamento de trabajo social.....	52
Gráfico 8 Percepción del impacto del departamento de trabajo social en el bienestar laboral	53
Gráfico 9 Aspecto del bienestar laboral que influyen al departamento de trabajo social	54
Gráfico 10 Importancia de la resolución de conflictos por parte del departamento de trabajo social	55
Gráfico 11 Conocimiento acerca de las funciones del departamento de trabajo social.....	57
Gráfico 12 Efectividad de las funciones del departamento de trabajo social en “Inplanet”	58
Gráfico 13 Expectativas sobre el no cumplimiento de las funciones del departamento de trabajo social	60
Gráfico 14 Percepción de la calidad de relación con otras áreas	61

Gráfico 15	Frecuencia de interacción con otras áreas.....	62
Gráfico 16	Nivel de colaboración entre áreas.....	64
Gráfico 17	El departamento fomenta la integración.....	65
Gráfico 18	Red neuronal entrevista al Gerente General.....	67
Gráfico 19	Red neuronal entrevista al Jefe de Operaciones.....	69
Gráfico 20	Red neuronal limitaciones del personal	75
Gráfico 21	Red neuronal carga de trabajo.....	76
Gráfico 22	Red neuronal marco normativo.....	77
Gráfico 23	Red neuronal alineación estratégica	79
Gráfico 24	Red neuronal equidad y exclusión	80
Gráfico 25	Red neuronal organización de funciones	81
Gráfico 26	Red neuronal prácticas sostenibles	83
Gráfico 27	Red neuronal integración de valores.....	84
Gráfico 28	Red neuronal evaluación de sostenibilidad	86
Gráfico 29	Red neuronal protocolos para discriminación	88
Gráfico 30	Mapa conceptual	91
Gráfico 31	Percepción de la colaboración del departamento de trabajo social con otros departamentos.....	93
Gráfico 32	Oportunidades identificadas para mejorar la comunicación y coordinación del	94

Gráfico 33 Principales obstáculos para el funcionamiento eficiente del departamento de trabajo social	96
Gráfico 34 Recurso que necesita para mejorar el desempeño el departamento de trabajo social	98
Gráfico 35 Correlación de Pearson: Relación entre Capacitación y Desempeño.....	100
Gráfico 36 Regresión Lineal Simple: Impacto de la Capacitación en el Desempeño.....	101
Gráfico 37 Regresión Lineal Simple: Impacto de la Capacitación en el Desempeño.....	102

Índice de tablas

Tabla 1 Ejemplos prácticos.....	19
Tabla 2 Ejemplo de Tabla para el Perfil del Puesto en "Inplanet".....	22
Tabla 3 Tabla para Indicadores de Desempeño en "Inplanet"	24
Tabla 4 Mejora de la Comunicación y la Coordinación entre los Colaboradores.....	26
Tabla 5 Reducción de Conflictos Laborales.....	26
Tabla 6 Aumento de la Eficiencia y la Productividad.....	27
Tabla 7 Cálculo de Chi cuadrado.....	70
Tabla 8 Cálculo de ANOVA	72
Tabla 9 Cálculo de Correlación de Spearman.....	73
Tabla 10 Introducción a los Principios Rectores	105
Tabla 11 Ejemplos Prácticos de la Aplicación de los Valores	106
Tabla 12 <i>Medidas para Internalización y Seguimiento</i>	107
Tabla 13 Protocolo de Intervención para Casos de Discriminación o Exclusión.....	108
Tabla 14 Integración de Tareas para Promover la Equidad y Diversidad en el Departamento.....	109
Tabla 15 Medidas para Asegurar la Participación del Equipo en la Revisión del Manual	112
Tabla 16 Proceso de Revisión y Actualización del Manual	112

Tabla 17 Roles de Enlace entre el Departamento de Trabajo Social y Otros Departamentos	116
Tabla 18 Actividades Regulares para Fortalecer la Cooperación Interdepartamental	116
Tabla 19 Indicadores de Desempeño para Evaluar la Efectividad del Manual	120
Tabla 20 Auditorías Internas para Evaluar el Cumplimiento del Manual	121

Resumen

El principal problema de investigación fue mejorar los procesos internos de Inplanet del departamento de trabajo social para mejorar el acceso de las personas a los recursos y fortalecer el apoyo departamental y el compromiso comunitario con la comunidad. El objetivo general es evaluar las necesidades del departamento y desarrollar un manual diseñado para mejorar estos procesos, aumentar la eficiencia operativa y alinearlos con los valores estratégicos de la empresa. Fue necesario usar métodos cualitativos y cuantitativos, donde se aplicó encuestas, entrevistas y análisis de documentos para ayudar a recopilar las opiniones de las partes interesadas sobre las prácticas del departamento, las áreas de mejora y cómo la organización puede beneficiarse. Los resultados muestran que el personal tiene una buena comprensión del desempeño del departamento, incluida la identificación de áreas de mejora en términos de gestión y limitaciones de recursos. Además, el repertorio propuesto reflejará valores como la sostenibilidad, la justicia y la responsabilidad social en la sociedad, que favorecerán la consecución de los objetivos de la estrategia Inplanet. Concluyendo que el director de operaciones es una herramienta poderosa para no sólo mejorar el desempeño del departamento, sino también para promover la integración de estos valores en las operaciones diarias. El esfuerzo de los empleados por revisar y mejorar el documento, a través de la formación y de forma interna, es fundamental para el éxito y la adaptación a las necesidades cambiantes de la empresa, asegurando su eficacia, su mejor cumplimiento y la cohesión social.

Palabras claves: Optimización, Equidad, Inclusion, Sostenibilidad, Responsabilidad social, Colaboración

Abstract

The main objective of the investigation was to improve the internal processes of Inplanet's public works department to enhance access to human resources and strengthen the department's support and public relations. The overall objective is to assess the needs of the department and prepare a manual to improve the processes, increase operational efficiency and align with the strategic values of the company. A qualitative and quantitative method of interviews, surveys, and document analysis is used to help gather colleagues' opinions on current department practices, areas for improvement, and how the handbook design can benefit the organization. The results showed that staff had a positive understanding of the department's performance, including identifying areas for improvement in terms of management and resource constraints. In addition, the proposed handbook will reflect values such as sustainability, justice, and social responsibility in society, which will favor the achievement of the Inplanet strategy goals. Concluding that the COO is a powerful tool not only to improve the performance of the department, but also to promote the integration of these values into daily operations. The effort of employees to review and improve the document, through training and internally, is essential for the success and adaptation to the changing needs of the company, ensuring its effectiveness, better compliance and social cohesion.

Keywords: Optimization, Equity, Inclusion, Sustainability, Social
Responsibility, Collabora

Capítulo I. Diseño del problema

1 Problema de Investigación

En el entorno profesional actual, el Manual de la Función Pública se ha convertido en un documento importante que define y explica las funciones y responsabilidades de los funcionarios públicos en una organización. Neves, (2023) lo define como: “Un documento que describe y explica ciertos roles, responsabilidades y rendición de cuentas de los servidores públicos en las organizaciones” (p. 78).

Los manuales son herramientas para desarrollar estándares, promover la eficiencia y garantizar que se realicen las mismas operaciones comerciales, evaluar documentos relevantes para una buena gestión del personal y evaluación del desempeño. Los libros de texto de trabajo social son esenciales para el éxito empresarial; un libro bien diseñado es la principal fuente de información sobre la estrategia, los procesos y las expectativas empresariales en todos los niveles de la organización (Ayuso & Grande, 2023).

No sólo brindan orientación efectiva sobre roles, responsabilidades, políticas y responsabilidades del personal, sino que también ayudan a coordinar la gobernanza dentro de la organización. Así, los cuadernos públicos de trabajo no sólo sirven como herramientas para la coordinación organizacional y la comunicación interna, sino que también contribuyen a la claridad y coherencia de los procesos de trabajo y brindan una base sólida para la evaluación del desempeño.

En el caso concreto de Inplanet, la ausencia de responsables de trabajo social provoca muchas dificultades para desarrollar el trabajo de los socios en este ámbito. La falta de claridad sobre las funciones y responsabilidades de los empleados obstaculiza los proyectos y la implementación efectiva de los mismos; la falta de transparencia afecta no sólo la responsabilidad individual del gobierno,

sino también las actividades generales de la organización. Alcanzar los objetivos empresariales sociales es muy importante para las empresas, porque además de los objetivos empresariales básicos, contribuyen al bienestar y desarrollo sostenible de la organización.

En el contexto de la organización InPlanet, la ausencia de un trabajador social es una debilidad fundamental importante. La falta de liderazgo no sólo expone a la empresa al riesgo de malas conductas y despidos, sino que también afecta la capacidad de la organización para cumplir eficazmente con sus obligaciones sociales. La implementación del mismo ayuda a una gestión eficaz de los empleados, fortalece la coordinación y coordinación del trabajo de los empleados y mejora la integración del departamento con otras partes de la empresa (Sanz y García, 2008).

El problema es que un nivel de desempeño insuficiente puede generar inconsistencia en la prestación de servicios que no solo logran alcanzar objetivos sociales, sino que también dañan la imagen pública de la empresa (Rengifo, 2021) . Desde el punto de vista de los funcionarios, la ausencia de un libro de trabajo genera condiciones laborales inestables, incertidumbre y tensión, baja motivación y baja satisfacción laboral, el tema no sólo afecta el bienestar de cada empleado, sino también la productividad y unidad de los miembros del equipo, lo que afecta el desempeño general de la empresa.

1.1 Preguntas

1.1.1 Pregunta general

¿Cuáles son las necesidades del Departamento de Trabajo Social en la empresa "Inplanet" para desarrollar un Manual de Funciones que optimice los procesos internos, mejore la gestión de los recursos humanos y fortalezca la contribución del departamento en la promoción de la equidad, la inclusión y la cohesión social?

1.1.2 Preguntas específicas

- ¿Cómo perciben los colaboradores el rol y las funciones actuales del Departamento de Trabajo Social en la empresa "Inplanet"?
- ¿Cuáles son las principales áreas de mejora y los desafíos operativos y organizacionales que enfrenta el Departamento de Trabajo Social en "Inplanet"?
- ¿De qué manera puede el diseño del Manual de Funciones para el Departamento de Trabajo Social en "Inplanet" contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?
- ¿Qué medidas específicas se deben proponer para asegurar que el Manual de Funciones del Departamento de Trabajo Social en "Inplanet" integre los valores de la empresa y se alinee con sus compromisos en términos de sostenibilidad, equidad y responsabilidad social corporativa?

1.2 Justificación del estudio.

En un entorno empresarial digitalizado, el trabajo social se puede implementar con éxito para mejorar la productividad interna y los resultados sociales externos. La falta de libro puede tener consecuencias negativas como separación inconsistente de responsabilidades, falta de claridad a la hora de tomar decisiones sociales y profesionales y debilitamiento de los objetivos organizacionales (Silva, 2013) .

Un ejemplo concreto de los efectos negativos de la ausencia de un manual es la falta de coordinación en el manejo de los problemas internos. Sin una orientación transparente, es posible que los empleados no sepan a quién acudir o cómo manejar los conflictos interpersonales o emocionales, lo que puede provocar conflictos en el lugar de trabajo y una disminución de la productividad, debido a la falta de lineamientos para la implementación de proyectos de responsabilidad social, las actividades de la empresa pueden ser inconsistentes o ineficaces, lo que afectará negativamente la imagen de la empresa y sus relaciones públicas (Pérez et al., 2016) .

Estudiar en Inplanet es muy importante porque ofrece una solución estructurada para cerrar esta brecha combinando trabajo social y negocios. A través de una buena gestión, las empresas pueden utilizar eficazmente los recursos humanos y el trabajo social, garantizar el desarrollo de los empleados y tener un impacto positivo en la sociedad.

A nivel social, la investigación desempeña un papel importante en la promoción de prácticas empresariales transparentes y responsables, contribuyendo así a la creación de un entorno sostenible y justo. Establecer políticas no solo mejora el desempeño organizacional, sino que también asegura que la empresa cumpla con la responsabilidad social, lo que afecta la economía, la sociedad y la tecnología (Reyes, 2024).

El estudio puede servir como ejemplo para otras empresas que operan en el espacio digital sobre lo que deben hacer para integrar con éxito el trabajo social en su negocio digital. El desconocimiento sobre la gestión del trabajo social para este tipo de empresas ayuda a teorizar cómo interactúa el trabajo social con la tecnología y sugiere futuros temas de investigación sobre este tema.

Además de brindar recomendaciones para un mejor documento, este estudio también demuestra cómo los datos recopilados durante la implementación y la evaluación de la efectividad en la creación de un impacto social positivo pueden permitir a Inplanet y a otras empresas similares cambiar sus estrategias. Descubra el papel esencial que desempeña el trabajo social en las prácticas empresariales inclusivas, sostenibles y socialmente responsables.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general.

Analizar las necesidades del Departamento de Trabajo Social en la empresa "Inplanet" para desarrollar un Manual de Funciones que optimice los procesos

internos, mejore la gestión de los recursos humanos y fortalezca la contribución del departamento en la promoción de la equidad, la inclusión y la cohesión social.

2.2 Objetivos específicos.

- Describir la percepción de los colaboradores sobre el rol y las funciones actuales del Departamento de Trabajo Social en la empresa "Inplanet"
- Identificar las principales áreas de mejora y desafíos operativos y organizacionales que enfrenta el Departamento de Trabajo Social en "Inplanet"
- Determinar de qué manera el diseño del Manual de Funciones para el Departamento de Trabajo Social en "Inplanet" contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa
- Proponer medidas específicas para asegurar que el Manual de Funciones del Departamento de Trabajo Social en "Inplanet" integre los valores de la empresa y se alinee con sus compromisos en términos de sostenibilidad, equidad y responsabilidad social corporativa.

3 Referente Teórico, Conceptual, Normativo

3.1 Referente teórico

3.1.1 *Teoría de las Relaciones Humanas*

La teoría de Elton Mayo desafía el pensamiento y la comprensión de la gestión en las organizaciones, antes de Mayo, los primeros directivos como Taylor enfatizaban la eficiencia, la supervisión y el control de los trabajadores, pero en la década de 1920, la investigación de Hawthorne demostró que el desempeño de los trabajadores dependía no sólo de las condiciones prácticas, físicas o materiales, sino también de sus pensamientos e ideas. ideas. ideas. Por razones sociales, la teoría plantea que la amabilidad y las habilidades especiales juegan un papel importante en el desempeño laboral (Caicedo, 2010) .

Mayo descubrió es que no sólo los trabajadores son víctimas de la máquina de producción; Son personas que tienen actitudes, necesidades sociales y deseos de ser valorados y cuidados (Grijalvo y Prida, 2005). El compromiso de los empleados, la importancia de la interacción con los directivos y la percepción que tienen de ellos afectan directamente a su motivación y, por tanto, a su desempeño.

El enfoque de Inplanet en la interacción humana es crear una interfaz de usuario que promueva la conexión y la satisfacción emocional. En este contexto, el trabajador social actúa como facilitador del bienestar emocional creando un ambiente donde el personal es escuchado, comprendido y valorado. Este conocimiento es importante para desarrollar estrategias que fomenten la colaboración, la comunicación abierta y la resolución efectiva de problemas organizacionales. Un lugar de trabajo saludable mejora la cohesión del equipo y aumenta la motivación de los empleados, lo que aumenta la productividad (Alcoba et al., 2022).

Significa que el concepto de implicación de las personas es una parte importante para empoderar al personal de Inplanet, motivar a los empleados a trabajar duro y garantizar que las personas sean una parte importante de la

estrategia de la organización. De esta manera se puede crear un ambiente en el que los empleados estén motivados no sólo para hacer su trabajo, sino también para ser parte de una organización que los valore emocional y socialmente.

3.1.2 Teoría de los Factores de Herzberg (Motivación-Higiene)

La teoría de Herzberg, conocida como teoría de la higiene y motivación, brinda una comprensión clara y profunda de lo que realmente motiva a las personas a rendir al máximo; Según esta teoría, existen dos grupos de factores que influyen en la satisfacción laboral: los factores de higiene y los factores de motivación (Flores & Mantilla, 2020).

Los factores de higiene son los principales factores cuya ausencia provoca la insatisfacción de los empleados, al discutir temas como salario justo, un ambiente físico positivo, políticas organizacionales claras y un ambiente de trabajo seguro, aunque es importante resumir los hechos para evitar confusión en que su presencia no afecta a las personas ch', ya sea aumentando su motivación o aumentando su motivación. compromiso (Rocco, 2009).

Los incentivos, por otro lado, definitivamente motivan a los empleados a superar las expectativas y hacerlos sentir satisfechos con su trabajo. Entre ellos, el reconocimiento, la creatividad, el desarrollo profesional y asumir grandes desafíos, estos factores no solo eliminan brechas, sino que también crean motivación y sentido de propósito, que brindan oportunidades de crecimiento ideales para honrar y alcanzar las metas individuales (Marulanda et al., 2014).

Para una empresa como Inplanet, este concepto resulta útil para crear un libro de contabilidad empresarial que mida ambos tipos de información, es importante que los empleados tengan un ambiente de trabajo que satisfaga sus necesidades y supere sus expectativas, por ejemplo, un punto de partida es garantizar salarios justos y condiciones de trabajo seguras. Sin embargo, para que sean muy alentadoras, las políticas de empleo deben diseñarse para alentar a los

empleados a desarrollar nuevas habilidades, adquirir responsabilidades apropiadas y reconocer las buenas prácticas.

Un buen ejemplo sería que los trabajadores sociales de Inplanet organicen programas de educación continua, creen espacios para que los empleados realicen proyectos interesantes o implementen sistemas de reconocimiento interno que celebren el desempeño sobresaliente, para que los empleados no se queden sin aliento. se sienten importantes y su trabajo contribuye en gran medida al éxito común de la organización.

3.1.3 Enfoques Teóricos del Trabajo Social

El trabajo de atención social en las organizaciones puede verse influenciado por varios cursos para comprender mejor cómo la atención social puede mejorar en el lugar de trabajo. Entre ellos, la calidad y la estructura son dos formas comprobadas de comprender mejor las prácticas sociales de las empresas (Estupiñán, 2018).

En el sentido de que los trabajadores sociales desempeñan un papel clave a la hora de ayudar a los empleados a integrarse en la cultura de la empresa, promover la cohesión del equipo y resolver conflictos, este enfoque contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y armonioso donde las personas se sienten importantes y el sistema desempeña un papel importante, otros mano. mantiene la estabilidad y productividad de la empresa.

Luego se hace hincapié en las desigualdades sociales y económicas que pueden conducir a la violencia en el trabajo. Desde este punto de vista, el trabajo social se convierte en un medio para identificar y cambiar las fuerzas oscuras que afectan a determinadas categorías de trabajadores. Teniendo esto en cuenta, las políticas que promueven la igualdad se pueden implementar de diferentes maneras para garantizar un entorno mejor e igualitario para todos (Gasparini, 2022).

3.2 Referente conceptual

3.2.1 Organización

Para Rodas, (2023) organizar “es el proceso básico de estructurar roles, tareas y recursos para lograr metas” (p. 67). La descripción no sólo separa claramente las responsabilidades, sino que también crea una estructura que permite la colaboración interna y la toma de decisiones efectiva. La organización proporciona acceso a proyectos destinados a mejorar los recursos existentes y reducir el desempleo.

Toala y Lainez (2024) explican que una buena estructura organizacional debe tener una división del trabajo y una autoridad claramente definida para que cada área trabaje por separado pero de manera igualitaria, con el fin de mejorar los recursos disponibles y ayudar en la toma de decisiones en los diferentes niveles. a las autoridades.

Henryk Mintzberg (citado en Narváez, 2021) tiene un punto de vista diferente y sostiene que las organizaciones deben equilibrar cinco elementos básicos: estructura técnica, dirección clave, alta dirección, lugar de trabajo y soporte administrativo. Cada parte tiene un papel específico en la gestión y la combinación correcta determina la eficiencia y flexibilidad de la organización. Mintzberg también introduce la noción de “configuraciones organizativas” donde cada actividad debe comportarse de acuerdo con las características de su entorno para poder funcionar.

Una organización bien organizada no sólo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción de los empleados y evita conflictos resultantes de procesos poco claros. Chiavenato y Mintzberg coinciden en que la transparencia laboral promueve el compromiso de los empleados al alinear su desempeño con los objetivos estratégicos de la organización.

3.2.2 Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un paso importante para atraer, desarrollar y retener empleados, así como para aumentar la competitividad empresarial. El talento no sólo se utiliza para alcanzar los objetivos empresariales, sino que también debe formarse en función del valor creado para los clientes, lo que significa que las organizaciones necesitan saber cómo los empleados pueden contribuir al éxito empresarial y proporcionar las herramientas para hacerlo. La gestión estratégica convierte al talento humano en el elemento más importante del desempeño de las empresas, especialmente en un entorno cada vez más empresarial (Aliaga, 2023).

Este sistema es muy fácil de aprender y desarrollar y brinda a los empleados nuevas habilidades que les permiten asumir nuevas tareas. Los programas de capacitación y desarrollo son necesarios para motivar y motivar a los trabajadores y mejorar el desempeño individual y organizacional. La formación de nuevos reclutas desarrolla no solo habilidades técnicas, sino también habilidades de liderazgo y sociales para construir un equipo eficaz (Conrero & Cravero, 2019).

Por otro lado, las organizaciones deben desarrollar una estrategia clara para retener el talento, así como proporcionar un entorno de trabajo flexible, programas de bienestar y una ventaja competitiva son clave para mantener el compromiso de los empleados. Las prácticas laborales integradas aumentan la lealtad organizacional, reducen la rotación de empleados y aumentan la competitividad.

3.2.3 Competencias

La competencia organizacional es el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que los individuos necesitan para realizar sus tareas de manera efectiva. Se divide en dos áreas principales: habilidades técnicas, que son habilidades técnicas relacionadas con el trabajo, y habilidades sociales, como habilidades técnicas, habilidades de comunicación y buena cooperación. Las habilidades

interpersonales son importantes porque permiten a los empleados adaptarse y comunicarse eficazmente en diferentes entornos laborales (Ramos et al., 2021).

Las organizaciones modernas utilizan la gestión del talento para garantizar que los empleados tengan las habilidades necesarias para afrontar los desafíos de un entorno cambiante; les ayuda a identificar brechas de habilidades y desarrollar programas de capacitación específicos para su desarrollo. La competencia debe coordinarse con los objetivos específicos de la organización, sirviendo de puente entre los individuos y los procesos generales (Valdez, 2024).

La creación de una cultura competitiva obliga a los miembros de la comunidad a adaptarse e innovar. Las organizaciones que invierten en buen conocimiento pueden responder mejor a las demandas del mercado y lograr una mayor competitividad. Una buena gestión del conocimiento no solo aumenta la productividad, sino que también fortalece las capacidades de los empleados al brindar oportunidades especiales para el desarrollo profesional (Calderón, 2023).

3.2.4 Funciones

Las actividades en una organización se caracterizan por ciertos roles y responsabilidades que cada empleado es responsable de contribuir a los objetivos y la estructura de la empresa, con el fin de ayudar a los empleados a integrarse en su trabajo y evitar duplicaciones dentro de la organización. La clarificación precisa del desempeño permite a las personas alcanzar objetivos estratégicos (Bolaños et al., 2024) .

Las guías de desempeño, por otro lado, son útiles para la evaluación del desempeño. Al aclarar las tareas laborales, la satisfacción laboral aumenta a medida que los empleados comprenden mejor sus responsabilidades y cómo su trabajo contribuye al éxito de la organización. La comprensión reduce los conflictos internos y fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, lo que mejora la productividad y el bienestar organizacional. La distribución justa de las tareas

influye en las tareas y fomenta la participación de los empleados en el trabajo de la empresa (Sánchez, 2024) .

3.2.5 Trabajo Social Laboral o Empresarial

Según la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), el trabajo social tiene como objetivo mejorar el bienestar de individuos y grupos fortaleciendo las relaciones sociales y promoviendo la justicia social, con un enfoque en empoderar a individuos y comunidades, resolver problemas y rehabilitar a las personas. Promover la igualdad y la cooperación social es un principio de integración social y de una sociedad sana e inclusiva (Asqui, 2023).

En el lugar de trabajo, el trabajo social se centra en mejorar el estatus social de los empleados para crear un ambiente saludable y armonioso. En este contexto, el trabajo social aborda no sólo las necesidades individuales, sino también la cooperación y la salud emocional en el lugar de trabajo. Las intervenciones en las organizaciones abordan problemas como el estrés, el equilibrio entre la vida laboral y personal y los conflictos en el lugar de trabajo para promover un clima organizacional positivo (Santos et al., 2023).

La labor social de la organización muestra un compromiso efectivo con los programas de salud, desarrollo familiar y prevención de crisis, mejorando el bienestar y la cohesión de los empleados y profesionales de la organización. El trabajo social apoya específicamente la sostenibilidad organizacional al retener el talento y proporcionar un entorno propicio para el desarrollo y el apoyo.

Este enfoque no sólo aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino también la creatividad y la colaboración. Las organizaciones que promueven la flexibilidad y el respeto reducen el estrés y aumentan la productividad de los empleados (Tenezaca, 2024). El trabajo social privado fortalece la cultura organizacional y prepara a la empresa para enfrentar de manera efectiva y colectiva los desafíos actuales.

3.2.6 Bienestar y Desarrollo Laboral

El objetivo de la salud ocupacional es garantizar que los empleados estén sanos, seguros y felices en el trabajo. La implementación de programas de bienestar que contenga actividades de salud física y mental incrementa la productividad organizacional. Una empresa saludable también reduce el ausentismo y el estrés laboral (Rosillo, 2023).

El desarrollo profesional, por otro lado, implica crear oportunidades de desarrollo profesional a través de la planificación de carrera, tutoría y educación continua, al tiempo que promueve la retención del talento mediante la creación de un entorno en el que los empleados se sientan importantes y autónomos. lograr tus objetivos personales y profesionales. Las actividades estratégicas mejoran la lealtad de los empleados, reducen la rotación y mantienen el desempeño organizacional (Lozano et al., 2022) .

El equipo motivado y experimentado no sólo responde a los desafíos del mercado, sino que también promueve la innovación y aumenta la competitividad de la empresa. Las empresas que invierten en el bienestar y desarrollo de sus empleados les animan a verse a sí mismos como empleados eficaces y a conseguir mejores resultados a largo plazo

3.2.7 Formación y Capacitación

La capacitación y la práctica son actividades necesarias para que los empleados continúen y motiven a la organización. El objetivo de la formación es dotar a los empleados de nuevas habilidades que les permitan asumir nuevas responsabilidades. El objetivo del curso es actualizar los conocimientos existentes para afrontar los desafíos de un entorno cambiante. Los programas preparan a los empleados para carreras exitosas en un mercado cada vez más dinámico (Acuña & Salom, 2020) .

Los programas de formación apoyan una cultura de aprendizaje continuo que fomenta el trabajo individual y en equipo. Invertir periódicamente en formación no

sólo mejora la competitividad de la empresa, sino que también hace que los empleados sean más capaces de adaptarse a los rápidos cambios y tecnologías. Mejorar el entorno de aprendizaje fomenta la creatividad al alentar a los empleados a aplicar nuevas ideas y métodos en sus actividades diarias (Palacios, 2020) .

3.2.8 Salud Laboral

El objetivo de la salud y seguridad de los empleados es crear un ambiente de trabajo seguro y saludable y proteger a los empleados de peligros físicos, mentales y ambientales. Las políticas de salud laboral deberían centrarse no sólo en prevenir accidentes, sino también en promover emociones positivas reduciendo el estrés y el agotamiento. Las organizaciones que utilizan enfoques preventivos e integrales son capaces de mejorar la salud de sus empleados y contribuir a la creación de un entorno sostenible (Gómez, 2023) .

Implementar una política de lugar de trabajo limpio pasa por promover buenos hábitos y un estilo de vida equilibrado entre tus empleados. Los programas de eficiencia laboral, como la formación y la gestión del tiempo, no solo ayudan a aumentar la satisfacción de los empleados, sino que también mejoran el equilibrio entre la vida personal y laboral, lo cual es muy importante para gestionar el estrés laboral (Parodi, 2022).

Un enfoque holístico de la limpieza del lugar de trabajo beneficia tanto a los empleados como a las organizaciones. Las empresas pueden invertir en el bienestar físico y mental de sus empleados, reducir los costos relacionados con accidentes y enfermedades laborales y aumentar su competitividad. Un lugar de trabajo saludable aumenta la productividad y la colaboración interna, fortalece la cultura organizacional y contribuye a la sostenibilidad a largo plazo.

3.2.9 Clima Laboral u Organizacional

El clima organizacional es la forma en que los empleados experimentan el lugar de trabajo, lo que afecta su motivación, bienestar y desempeño. Un ambiente positivo de confianza, comunicación abierta y trabajo compartido promueve la moral

y el trabajo en equipo en el lugar de trabajo, las percepciones individuales y sociales del lugar de trabajo influyen en las actitudes de los empleados hacia las actividades organizacionales (Quito & Matovelle, 2022).

Es importante realizar una investigación interna para comprender el lugar de trabajo e identificar los factores que contribuyen a la disfunción en el lugar de trabajo. Las empresas que utilizan estas herramientas pueden identificar áreas de mejora y proporcionar formas de impulsar la colaboración de los empleados y fortalecer la comunicación, lo que permite a las organizaciones responder rápidamente a los problemas y mejorar el desempeño.

Un buen clima organizacional no sólo mejora el bienestar de los empleados, sino que también ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. Las organizaciones con buena reputación están motivadas, reducen costos y mejoran el desempeño. La cultura de exportación y apoyo aumenta la productividad y brinda a las empresas una oportunidad sostenible en el mercado (González, 2020).

3.2.10 Manuales de Funciones: Definición, Características y Componentes

Su principal objetivo es proporcionar una imagen clara y positiva de las expectativas de cada empleado respecto de las tareas y responsabilidades diarias (Armero, 2023). Al describir claramente las responsabilidades de cada puesto, los manuales ayudan a distribuir eficazmente responsabilidades y responsabilidades, reducir la ambigüedad y facilitar la ejecución de las tareas laborales, al mismo tiempo que sirven como una herramienta básica para la gestión de las tareas laborales. Proporcionan análisis objetivos del desempeño, juicio, planificación, capacitación y desarrollo profesional, y toma de decisiones estratégicas.

3.2.11 Características de los Manuales de Funciones Efectivos

Según Cárdenas, (2021) los Manuales de Funciones trabajo tienen varias características importantes que los distinguen como herramientas útiles y útiles para las organizaciones:

- **Claras, precisas y concisas en las descripciones de puestos:** las descripciones de puestos deben ser claras y comprensibles para evitar malentendidos y garantizar que el trabajo se desarrolle sin problemas. hasta cierto punto.
- **Adaptación a las necesidades y circunstancias organizacionales:** Cada organización es única en su estructura, cultura y objetivos estratégicos. Por lo tanto, los manuales de desempeño deben ser flexibles y adaptables para mostrar que se cumplen las especificaciones de la empresa, teniendo en cuenta factores como el tamaño de la organización, el sector en el que opera y ciertas fortalezas internas.
- **Lograr objetivos comerciales estratégicos:** Los estándares de trabajo se alinean con las metas y estrategias generales de la organización y garantizan que los procesos y funciones de cada área contribuyan directamente al logro de las metas organizacionales generales de promover la estabilidad y la estabilidad. eficiencia en todas las áreas de la empresa. actuación
- **Asistencia de los empleados en el proceso:** La asistencia de los empleados y la revisión de los manuales de usuario no solo mejora la precisión y usabilidad de la documentación, sino que también promueve un sentido de propiedad e implicación en el proceso. Comunicación y colaboración Garantiza que las descripciones de los puestos sean precisas y respondan a las operaciones diarias de la organización.

Aspectos como la claridad de las descripciones de puestos, la adaptación a las condiciones organizacionales, la coordinación con los objetivos estratégicos y la participación de pares en su elaboración permiten que el manual no sólo explique las funciones de los servidores públicos, sino que también sea una herramienta de impacto. estructura organizacional y desempeño (Medir et al., 2021) . Al combinar estas funciones, Social Work Manager de Inplanet no solo le ayudará a gestionar a las personas de forma más eficaz, sino que también le proporcionará una fuerza

laboral integrada y productiva que se alinee con los objetivos de la empresa de forma holística y práctica.

3.2.12 Componentes Esenciales de un Manual de Funciones

- **Identificación del puesto de trabajo:**

Una revisión de la descripción del puesto es un proceso estratégico que define el papel específico del trabajador social en la organización, pero también establece las bases del proceso de trabajo para garantizar que esté alineado con los objetivos y responsabilidades y capacidades de la empresa y formalice las relaciones (Pizarro, 2008).

Un claro ejemplo de descripción de trabajo describe las responsabilidades de un trabajador social en Inplanet, como gestionar programas sociales, colaborar con otros departamentos en programas de responsabilidad social e implementar todos los planes de trabajo que la empresa deja claro a los empleados. el personal. Establecer expectativas claras en términos de estándares para el trabajo diario, pero también para la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional continuo.

Descripción del trabajo y responsabilidades: Es esencial una descripción del trabajo y los deberes diarios del trabajador social y sus conocimientos técnicos. El cuaderno de trabajo debe enumerar todas las tareas de las que es responsable el trabajador social, así como las tareas de cada persona (Amaris et al., 2022).

No sólo explica lo que se debe esperar de los trabajadores sociales, sino que también proporciona un marco para la evaluación de carrera y el desarrollo profesional, analiza conceptos importantes y proporciona algunos ejemplos de cómo funciona el departamento.

Teorías Relevantes

1. **Teoría de la gestión de competencias** : La teoría de que los trabajos y las responsabilidades deben integrarse con las habilidades básicas necesarias para ocupar el puesto. Las habilidades se definen como la capacidad de

resolver problemas, comunicarse eficazmente y trabajar en un entorno multitarea. La descripción del puesto debe mostrar cómo se utilizan estas habilidades de acuerdo con los principios básicos de Inplanet para garantizar la eficacia de un trabajador social (Pacheco, 2021) .

2. **Concepto de rol organizacional** : esta teoría sostiene que cada trabajo tiene actividades formales e informales que crean expectativas de comportamiento y desempeño. Las responsabilidades de un trabajador social de Inplanet incluyen implementar programas de salud, gestionar el apoyo emocional y coordinar con otros departamentos para promover la participación comunitaria y promover emprendimientos sociales (Osinaga, 2021).

Tabla 1

Ejemplos prácticos

Rol/Responsabilidades	Definición
Implementar un programa de bienestar	Desarrollar e implementar programas de bienestar que mejoren el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados. Incluya actividades que apoyen la salud física y mental.
Lidiar con problemas emocionales	Brindar apoyo emocional y psicológico a colegas que enfrentan problemas personales o profesionales como ansiedad, estrés o conflictos interpersonales.
Integración de diferentes departamentos.	Colaborar con otros departamentos para promover programas de responsabilidad social corporativa y de integración profesional.
Evaluación de necesidades de la comunidad	Identifique las necesidades sociales y emocionales de los empleados a través de evaluaciones y encuestas periódicas para modificar los servicios de apoyo.

Nota: Tomado de Osinaga (2021).

Los ejemplos de cómo una descripción de trabajo puede estar bien definida y orientada a resultados brindan una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades de un trabajador social de Inplanet. La transparencia no sólo mejora la gestión de los empleados, sino que también promueve un ambiente de trabajo saludable y productivo que se alinea con los valores y objetivos de la organización.

3.2.13 Perfil del Puesto

Un puesto describe las habilidades, conocimientos y capacidades necesarios para realizar un trabajo con éxito, los aspectos son muy importantes no sólo para la obtención de un puesto, sino que también contribuyen al bienestar genera, al desarrollo de los empleados y comunidad colectiva (Pacheco, 2021).

3.2.14 Competencias Requeridas

Según Ramón et al. (2019), las competencias son habilidades que determinan la capacidad de un trabajador social para realizar su trabajo de manera efectiva. El conocimiento clave en el contexto de Inplanet incluye:

1. **Empatía y comprensión cultural** : la capacidad de comprender las necesidades emocionales y culturales de los colegas para construir relaciones de confianza y planificar intervenciones adecuadas.
2. **Capacidad para trabajar en equipo multidisciplinar** : Capacidad para trabajar eficazmente con otros departamentos de la empresa e investigadores, integrando bienestar y responsabilidad social.
3. **Gestión de problemas y resolución de conflictos** : Capacidad para gestionar situaciones de crisis emocional o conflicto interpersonal utilizando técnicas eficaces de comunicación y negociación.

3.2.15 Habilidades Necesarias

Las habilidades específicas Ramón et al., (2019) son habilidades prácticas que permiten al trabajador social aplicar sus conocimientos y habilidades teóricas en situaciones específicas. Algunas habilidades esenciales para este puesto incluyen:

- **Excelentes habilidades de comunicación** : la capacidad de comunicar información de forma clara y lógica, intercambiar información en función de

las necesidades de la pareja y utilizar una variedad de estilos de comunicación.

- **Habilidades de planificación y organización** : Diseñar e implementar de manera sistemática y efectiva programas de salud y actividades de apoyo para asegurar el éxito de la intervención.
- **Análisis social y habilidades analíticas** : capacidad para evaluar las necesidades sociales y emocionales de los colegas utilizando herramientas y técnicas adecuadas para obtener información precisa y relevante.

Conocimientos Específicos

Ramón et al. (2019) planteó que el conocimiento básico es un conjunto de información teórica y práctica que un trabajador social debe conocer para cumplir eficazmente su rol; las habilidades requeridas incluyen:

- **Conocimientos de derecho civil y laboral.** Identificar reglas y regulaciones apropiadas para proteger el ambiente de trabajo y a los empleados.
- **Habilidades de salud mental y bienestar:** Conocimiento de los principios y prácticas de la salud mental, el estrés y el apoyo a la salud entre pares.
- **Conocimiento de los itinerarios de trabajo social:** Utilizar métodos y técnicas de intervención social para satisfacer las necesidades específicas de los colegas y de la comunidad organizacional.

Tabla 2

Ejemplo de Tabla para el Perfil del Puesto en "Inplanet"

Conciencia/ Potencial/ Conciencia	Definición
Empatía y comprensión cultural.	La capacidad de comprender y adaptarse a diferentes culturas y condiciones emocionales requiere empatía y relaciones efectivas.
Trabajo en equipo multidisciplinario	Capacidad para colaborar con otros departamentos y especialistas para implementar programas sanitarios integrados desde diversas perspectivas.
Gestión de problemas y resolución de conflictos. Excelentes habilidades de comunicación.	Resolver eficazmente problemas y conflictos interpersonales y crear una relación de trabajo fluida y colaborativa. Capacidad para comunicarse de forma clara y eficaz, organizar la información según sea necesario y utilizar una variedad de medios.
Planificación y preparación	Capacidad para planificar e implementar sistemáticamente programas de salud y actividades de apoyo, optimizando los recursos y el tiempo disponibles.
Evaluación de la comunidad	Capacidad para realizar evaluaciones de necesidades sociales y emocionales utilizando métodos y recursos adecuados para obtener información valiosa.
Conocimientos de derecho civil y laboral.	Determinar las normas relativas a la jornada laboral y las condiciones de trabajo y empleo, así como los derechos de los empleados de Inplanet.
Habilidades de salud mental y bienestar. Sistemas de entrega públicos	Conozca los principios y prácticas de la salud mental, el manejo del estrés y el éxito interplanetario. Identificar métodos y técnicas de intervención social para satisfacer las necesidades específicas de sus pares y de la comunidad organizacional.

Nota: Tomado de Osinaga (2021).

3.2.16 Indicadores de desempeño

Los indicadores deben integrarse en los objetivos estratégicos de la empresa y en proyectos específicos del sector público, permitiendo una evaluación sistemática del impacto y la eficacia de estas actividades. Ejemplos de indicadores de desempeño incluyen la cantidad de tareas completadas cada mes, el nivel de satisfacción de los empleados y los programas de bienestar implementados y la reducción de conflictos entre empleados. Estos indicadores no ayudan a la empresa a tomar buenas decisiones en días laborales importantes para las actividades sociales y el diseño de programas. y construcción (Arosemena, 2022)

Gráfico 1

Indicadores de desempeño



Nota: Tomado de Arosemena (2022)

Las métricas permiten a Inplanet medir el impacto directo del trabajo social en la organización, desarrollar estrategias basadas en los resultados y resaltar la necesidad de invertir en proyectos de desarrollo y bienestar organizacional. Con un enfoque basado en resultados, el trabajo social de Inplanet “no sólo mejora el bienestar de los empleados, sino que también conduce a objetivos organizacionales que promueven la cultura corporativa y la responsabilidad social en la sociedad”

Procedimientos de seguimiento y evaluación de procesos y recursos para evaluar y gestionar el desempeño de los empleados; esto puede incluir, entre otros, revisiones periódicas del desempeño, comentarios de gerentes y colegas y encuestas de satisfacción de los empleados. Considerar enfoques de trabajo social que no sean ad hoc sino que se adapten a las necesidades cambiantes y a los colegas a lo largo del tiempo ayudará a identificar áreas donde se necesitan flexibilidad y adaptabilidad (Ariza, 2023).

3.2.17 Diseño de Indicadores de Desempeño para Cada Proceso

Los indicadores de desempeño son una herramienta importante para medir la efectividad del trabajo social en Inplanet. Los indicadores incluyen, entre otros, participación en programas de salud, satisfacción de los empleados con las redes sociales para reducir los conflictos en el lugar de trabajo e indicadores de datos cuantitativos y cualitativos. Seguimiento y presentación de informes periódicos de los empleados. tomar decisiones que mejoren los procesos y resultados del trabajo social.

Tabla 3

Tabla para Indicadores de Desempeño en "Inplanet"

El proceso de	Demostración de acción
Revisión preliminar de requisitos	Porcentaje de participación del empleador en la evaluación de necesidades.
Plan de intervención	Número de parámetros de tiempo de ejecución basados en requisitos conocidos.
Implementación del programa	La tasa de participación y satisfacción de sus compañeros con los programas.
Análisis de impacto	Reducción porcentual de conflictos entre empleados tras la intervención.

Nota: Tomado de Ariza (2023).

La comprensión de las habilidades y un enfoque basado en roles proporciona una base sólida para construir el libro de trabajo social de Inplanet para garantizar que el rol sea relevante, atractivo y esté alineado con los objetivos políticos de la empresa.

3.2.18 Bases Teóricas sobre el Diseño de Manuales de Funciones del Trabajo Social

3.2.18.1 Propósito de los Manuales de Funciones:

Ramos, (2018) menciona que los manuales son documentos que contienen las responsabilidades, responsabilidades y habilidades necesarias para cada miembro de la organización; Su objetivo es:

- **Clarificar roles y responsabilidades para cada puesto:** evitar conflictos, delegación de tareas y conflictos entre compañeros. Aclarar las expectativas para cada puesto.
- **Mejorar la eficiencia y la productividad:** contribuyen a una gestión eficaz del tiempo y de los recursos humanos, para que cada empleado pueda concentrarse en las tareas que se adaptan a su personalidad.
- **Simplifique las revisiones de desempeño:** proporcionan un sistema transparente para medir el desempeño de los empleados y brindar comentarios útiles.
- **La formación y el desarrollo es un enfoque coordinado:** identificando las necesidades de formación de cada empleado y gestionando programas de desarrollo específicos para cada puesto.
- **Participar en la gestión de recursos humanos:** Ayudar a reclutar, motivar y asignar empleados identificando claramente las habilidades y competencias de cada puesto

3.2.18.2 *Importancia en las organizaciones:*

Los documentos operativos son documentos importantes para la gestión de personal y proporcionan una estructura clara y sistemática para los procesos y procedimientos utilizados en una organización. Su importancia está vinculada a una variedad de factores importantes que afectan el éxito, la cohesión y el desarrollo profesional de los colegas (Ramos, 2018).

1. Mejora de la Comunicación y la Coordinación entre los Colaboradores

Al proporcionar una comprensión clara de los roles y responsabilidades de cada función, las descripciones de trabajo facilitan la comunicación efectiva entre los miembros de la organización, y una comprensión compartida garantiza que los

colegas sepan exactamente qué se espera de ellos y de sus allegados, lo cual es esencial para la colaboración y la colaboración (Ramos, 2018).

Tabla 4

Mejora de la Comunicación y la Coordinación entre los Colaboradores

Aspecto	Definición
Para fines de aclaración Buena suerte Cooperación	Los roles y responsabilidades están claramente definidos. Los colegas saben a quién contactar para cada tarea. Promover un entorno de coordinación y colaboración entre departamentos.

Nota: Tomado de Ramos (2018)

2. Reducción de Conflictos Laborales

Los roles y expectativas claramente definidos ayudan a reducir los roles conflictivos y los conflictos entre colegas. Al eliminar las diferencias sobre quién tiene qué trabajo, reducirá los conflictos y creará un ambiente de trabajo más cohesivo.

Tabla 5

Reducción de Conflictos Laborales

Aspecto	Definición
Cumplimiento Esperanzas de heredar Resolución de conflictos	Cada puesto tiene responsabilidades claramente definidas. Las expectativas están bien escritas, todo el mundo las conoce. La claridad de roles reduce los malentendidos y los conflictos interpersonales.

Nota: Tomado de Ramos (2018)

3. Aumento de la Eficiencia y la Productividad

Cuando cada empleado se centra en tareas específicas dentro de la organización, el tiempo y los recursos disponibles se optimizan, y la especialización garantiza una mayor eficiencia operativa porque cada empleado puede mejorar todas sus instalaciones. capacidad y participación efectiva para alcanzar las metas organizacionales (Ramos, 2018).

Tabla 6

Aumento de la Eficiencia y la Productividad

Aspecto	Definición
Acceso Usando estos recursos Dar	Los colegas se centran en las tareas que importan. Gestión eficaz del tiempo y de los recursos humanos y materiales. Esto aumenta la productividad general de la organización.

Nota: Tomado de Ramos (2018)

4. Facilitación de la Evaluación del Desempeño

Los registros de actividad proporcionan una base objetiva para medir el desempeño de sus colegas. Con criterios claros y bien definidos para las expectativas en cada área, los auditores pueden evaluar la precisión y la integridad del desempeño, identificar áreas de mejora e identificar las mejores prácticas (Ramos, 2018).

5. Mejora en la Toma de Decisiones

Brindan información clara sobre las habilidades y fortalezas de sus colegas y ayudan con el reclutamiento, la promoción y la selección de empleados. Al saber exactamente qué se necesita en cada organización, los gerentes pueden tomar las decisiones correctas para aumentar las habilidades de las personas en la organización e invitarlas a realizar mejoras relacionadas con el trabajo con mensajes claros (Ramos, 2018).

Cuando surge un nuevo rol de servicio al cliente de Inplanet, los gerentes pueden revisar sus políticas de recursos humanos para identificar el perfil del candidato adecuado para garantizar un proceso de selección exhaustivo y la incorporación de un nuevo empleado desde el primer día

3.2.19 Identificación del puesto de trabajo

Las descripciones de puestos son una parte importante del desarrollo de recursos humanos de una organización, la gestión del desempeño no se trata solo de definir tareas y responsabilidades laborales, sino también de desarrollar las

habilidades necesarias para desempeñarse bien (Farfán, 2023). A continuación se presenta un resumen de las principales categorías y áreas de actividad asociadas al concepto de trabajo social en Inplanet.

Análisis de las Necesidades de la Organización

El primer paso en la planificación es comprender las necesidades comerciales y operativas de la organización, incluido el análisis de las metas, objetivos y procesos de la empresa para ver cómo cada área puede contribuir al objetivo. (Calderón, 2023). Para Inplanet, es importante alinear el papel del trabajo social con la misión y visión de la empresa y garantizar que los servicios sociales promuevan el bienestar de los empleados y promuevan estilos de vida saludables en el lugar de trabajo.

Según Ramón et al., (2019) incluye:

- **Evaluación estratégica:** evaluar los objetivos a largo plazo de la empresa para determinar cómo el trabajo social puede contribuir a esos objetivos.
- **Revisar metas y objetivos:** Revisar metas anuales y objetivos específicos para diferentes partes de la organización.
- **Desafíos y Oportunidades:** Identificar los desafíos actuales y las oportunidades potenciales donde el trabajo social puede conducir a mejoras.

Análisis del Puesto de Trabajo

El análisis de puestos es el proceso de examinar y documentar todos los puestos, tareas y responsabilidades asociados con una agencia. El análisis es fundamental para comprender las necesidades de la obra y las condiciones en las que se crea (Enríquez, 2022) ; Están disponibles las siguientes búsquedas:

- **Deberes y responsabilidades:** explique cada trabajo que debe realizar un trabajador social, desde supervisar al personal hasta administrar programas de salud.

- **Trabajo:** Describa el ambiente de trabajo, la disponibilidad de materiales y equipos, así como cualquier condición especial asociada con el proceso de trabajo social.

Asociaciones y asociaciones: Describe las relaciones generales del puesto tanto internas (con otros miembros del personal y departamentos) como externas (con servicios, organizaciones comunitarias, etc.).

Recopilación de Información

Según Delgado (2024), la recopilación de datos juega un papel importante para que las guías sean completas y precisas;

- **Entrevista con el gerente:** hable con los gerentes en su puesto para comprender las expectativas y percepciones del trabajo.
- **Entrevistar a los empleados actuales:** recopilar las opiniones y experiencias de los empleados actuales en puestos o funciones similares.
- **Revisar registros históricos:** revisar registros y documentos de empleados anteriores para identificar tendencias y cambios de empleo a lo largo del tiempo.
- **Evaluación de la salud:** comprobar cómo se realizan las tareas y responsabilidades diarias.

La descripción del puesto es un paso importante en el desarrollo de las Pautas de la comunidad de Inplanet, un proceso que crea una base sólida para crear pautas que reflejen con precisión las expectativas y necesidades de la comunidad. Al analizar cuidadosamente las necesidades, roles y responsabilidades de la organización y recopilar información de diversas fuentes, la capacitación no solo es transparente y visible, sino que es relevante y efectiva para garantizar el éxito y la prosperidad de la comunidad. servicios prestados

Proporcionar trabajo social directo en implantes ofrece una serie de beneficios importantes:

- **Claridad de funciones y responsabilidades:** ayuda a aclarar lo que se espera de los funcionarios públicos para evitar conflictos y duplicación de responsabilidades.
- **Eficiencia operativa:** permite a los funcionarios concentrarse en su trabajo mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.
- **Capacidad:** Capacidad para identificar, formar y garantizar el desarrollo profesional continuo con las habilidades y conocimientos necesarios.
- **Evaluación de desempeño justo:** Proporciona una base para evaluar el desempeño de los funcionarios públicos evaluando la equidad frente a criterios claros.

3.2.20 Descripción de funciones y responsabilidades:

Las definiciones de roles y responsabilidades son uno de los documentos más completos para la gestión de recursos humanos en cualquier organización (Acuña & Salom, 2020) . El documento detalla los deberes, responsabilidades y responsabilidades del titular del puesto. Las ideas principales y el propósito de la definición se resumen a continuación y se relacionan con la importancia de Inplanet.

Objetivos de la Descripción de Funciones y Responsabilidades

1. Proporcionar una Descripción Clara y Concisa de las Tareas y Responsabilidades del Puesto

Acosta et al. (2021) afirmaron que la claridad de la descripción del puesto es importante para que los empleados comprendan exactamente lo que se espera de ellos. La descripción completa es la siguiente:

- **Responsabilidades específicas:** una lista detallada de las responsabilidades diarias, semanales y mensuales de las que es responsable el empleado.
- **Responsabilidades clave:** las responsabilidades clave son esenciales para el éxito del puesto.
- **Lugar de trabajo:** donde se llevan a cabo las actividades, incluidas las interacciones con otros departamentos y funciones.

2. Establecer las Expectativas de Desempeño para el Ocupante del Puesto

Delgado, (2021) define las expectativas de desempeño como importantes para los empleados en función de los criterios que utilizan, a saber:

- **Metas y Objetivos :** Resultados específicos esperados por el empleado.
- **Indicadores de desempeño:** métricas utilizadas para medir el éxito del desempeño.
- **Criterios de evaluación :** Los criterios de evaluación incluyen la eficacia, la calidad y la eficiencia del trabajo.

3. Servir como Base para la Selección, Capacitación, Evaluación y Desarrollo del Personal

Martínez y Zúñiga (2024) demostraron que una definición bien estructurada es un activo valioso en el uso que hacen las personas de diferentes tipos de conocimiento:

- **Reclutamiento :** Le ayuda a identificar a las personas más adecuadas para el puesto, para garantizar que tengan las habilidades y capacidades adecuadas.

- **Capacitación y Desarrollo** : Lidera programas de capacitación y desarrollo profesional en habilidades y responsabilidades relevantes.
- **Evaluación del desempeño** : proporciona un sistema claro para una evaluación precisa y confiable del desempeño de los empleados.
- **Planificación de carrera** : le ayuda a planificar su desarrollo profesional en la organización identificando áreas de mejora y oportunidades de promoción.

4. Facilitar la Comunicación y la Coordinación entre los Colaboradores

Ramón et al. (2019) destacan que identificar roles y responsabilidades también puede mejorar la comunicación y la coordinación dentro de una organización porque:

- **Establezca límites claros:** Evite la superposición de diferentes roles y responsabilidades profesionales.
- **Mejorar la colaboración:** Fomente la colaboración dentro del departamento definiendo beneficios mutuos y puntos de comunicación.
- **Reducir los conflictos:** Reducir los conflictos sobre la distribución de tareas y responsabilidades porque todos tienen una comprensión clara de las responsabilidades.

5. Contribuir a la Organización y Eficiencia del Trabajo

Ramón et al. (2019) afirmaron que la organización eficaz del trabajo es esencial para el éxito del proyecto, y la descripción de funciones y responsabilidades respalda lo siguiente:

- **Optimizar la asignación de recursos:** Las tareas deben confiarse a personas más cualificadas para ser más productivos.

- **Procedimientos estándar:** Contribuir a la aplicación de procedimientos y estándares operativos uniformes.
- **Mejorar la planificación:** Ayudar con la planificación del trabajo y la gestión del tiempo para garantizar que todas las tareas se completen de manera oportuna y eficiente.

3.3 Marco normativo

Ecuador cuenta con una variedad de leyes, normas y reglamentos que rigen las prácticas laborales generales, la seguridad social y la protección de derechos especiales y la elaboración de manuales laborales.

3.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) se garantizan los derechos fundamentales en el ámbito laboral y de seguridad social. Se garantizan los derechos fundamentales en los ámbitos laboral y de seguridad social, necesarios para la organización de las actividades productivas. libros de personajes. servicios públicos. Según el artículo 34, la seguridad social es un derecho inalienable, regido por los principios de unidad y universalidad, encaminado a garantizar una protección plena y adecuada a todos los trabajadores.

El artículo 326 previene la discriminación en el lugar de trabajo, protege los derechos de los trabajadores y garantiza salarios justos. El artículo 328 establece las buenas condiciones de trabajo, incluida la protección del derecho a la formación profesional y de las trabajadoras embarazadas, y el artículo 369: la protección de los funcionarios pertinentes, incluidos los funcionarios públicos, contra las enfermedades profesionales y las dolencias profesionales.

3.3.2 Convenios y Recomendaciones de la OIT

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece normas laborales internacionales a través de convenios y recomendaciones que promueven condiciones laborales justas y eficientes en todo el mundo.

Convenio 87: Libertad de asociación y protección del derecho de sindicación: El artículo 87 otorga a los trabajadores y empleados el derecho a afiliarse a sindicatos y participar en actividades sindicales sin restringir los derechos laborales y de negociación colectiva.

98 Recordatorio. Derecho de sindicación y negociación colectiva : El artículo 98 establece los derechos de negociación colectiva de los empleados y promueve condiciones de negociación libremente aceptables entre empleados y sindicatos. El objetivo del plan es fomentar el compromiso de los empleados y mejorar las condiciones laborales a través del diálogo y la cooperación entre las partes interesadas.

3.3.3 Declaración Universal de los Derechos Humanos

Documentos relacionados con el lugar de trabajo En una frase general, varios documentos relacionados con el empleo, por el artículo 23, con el empleo, la disponibilidad de un trabajo bueno y decente y el establecimiento de la protección contra el desempleo, en el apartado 24, el empleo, el ocio y el entretenimiento y las artes, el artículo 25 promueve el derecho a la salud, el bienestar y la seguridad.

3.3.4 Normas ISO relacionadas con la Gestión Humana

ISO 30400: Gestión de Recursos Humanos – Términos y Definiciones

ISO 30400 es una guía universal de gestión de recursos humanos que establece un lenguaje común con términos y definiciones comunes que ayudan a las organizaciones y expertos en el campo a comunicarse y comprender mejor temas importantes en materia de capacidad, reclutamiento, desarrollo y retención

de talento. . De hecho, es una herramienta que ayuda a garantizar la igualdad y transparencia en el uso del talento humano.

ISO 30405: Gestión de Recursos Humanos – Proceso de Reclutamiento

La norma proporciona un enfoque sistemático para mejorar los procesos en el lugar de trabajo. Proporciona estrategias integrales para lograr los objetivos de RRHH, selección efectiva de candidatos, análisis objetivo de los procesos de reclutamiento y mejora continua. El objetivo es ayudar a las empresas a identificar y contratar el talento adecuado para satisfacer las necesidades actuales y futuras.

ISO 30409: Gestión de Recursos Humanos – Planificación de la Fuerza Laboral

Orienta el desarrollo de estrategias efectivas de retención de talentos para anticipar las necesidades futuras de la fuerza laboral, identificar brechas de habilidades y lograr objetivos organizacionales. Es una herramienta valiosa para que las empresas alineen los recursos humanos con los planes estratégicos, asegurando una estructura fuerte y flexible para el futuro.

3.3.5 Buenas Prácticas Internacionales en Gestión de Recursos Humanos

Principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La OIT establece estándares internacionales sobre derechos laborales, promoviendo condiciones laborales justas y seguras para todos los trabajadores. Las políticas van desde la eliminación del trabajo forzoso y la discriminación hasta el fortalecimiento de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos (SHRM) Las Directrices SHRM brindan orientación y recursos a los profesionales de recursos humanos en todo el mundo para promover la innovación y la ética en la gestión de recursos humanos. El mandato incluye gestión del desempeño, compensación, desarrollo profesional y diversidad en el lugar de trabajo.

Modelos de Competencias de la Asociación Internacional de Recursos Humanos (IPMA) IPMA ha desarrollado modelos de competencias que ayudan a definir las habilidades y conocimientos requeridos de los profesionales de recursos humanos en los diferentes niveles de una organización, modelos que ayudan a alinear las estrategias de gestión de personas con los objetivos de negocio, un enfoque holístico y estratégico. gestión de recursos humanos.

3.3.6 Políticas Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social

ISO 26000 Principios y prácticas de responsabilidad social corporativa
Cómo se puede implementar la responsabilidad social en las actividades de producción, incluido el respeto por los derechos humanos, las buenas prácticas laborales, la gestión ambiental y la responsabilidad con la comunidad local.

Integrar la RSE en el Manual de RSE Las políticas y procedimientos de la empresa, incluidos el desempeño social y ambiental, el desarrollo sostenible y la ética empresarial, deben integrarse en el Manual de RSE.

Ley Orgánica del Servicio Público : La Ley Orgánica del Servicio Público establece las normas y reglamentos del servicio público en el Ecuador. Curiosamente, la ley que rige la gestión de recursos humanos, la evaluación del desempeño y la capacitación ha aclarado roles y responsabilidades al preparar marcos legales para regular e implementar ciertas actividades en las instituciones gubernamentales. Deberes de los funcionarios públicos.

Ley de Seguridad Social: La Ley de Seguridad Social de Ecuador rige el sistema de seguridad social, incluido el sistema de seguridad social obligatorio. Para garantizar que se respeten los derechos y beneficios de los funcionarios públicos, es importante revisar los acuerdos de membresía, incluidos los salarios y beneficios de los funcionarios públicos.

Disposiciones Generales de la Ley Orgánica de la Función Pública: Desarrollar e implementar disposiciones de la Ley Orgánica para establecer condiciones especiales para la gestión del talento humano en el sector público en el Ecuador. Para garantizar la coherencia y la eficacia regulatoria, es importante revisar los principios utilizados para preparar las directrices.

Disposiciones obligatorias de la administración de la seguridad social: Las disposiciones de la Ley de administración de la seguridad social son las disposiciones de la Ley de seguridad social que especifican los subsidios, contribuciones y beneficios especiales que pueden proporcionarse a los funcionarios públicos en caso de accidentes y enfermedades.

Normas Técnicas Ecuatorianas (NTE INEN): El Instituto Ecuatoriano de Normas (INEN) proporciona normas técnicas que definen estándares de calidad, seguridad y desempeño para diversos sectores, incluido el sector público. Se deben revisar las normas técnicas para la gestión de recursos humanos, la evaluación del desempeño y la capacitación para garantizar los estándares de desempeño requeridos para las obras públicas.

Ministerio de Políticas y Normas del Trabajo: El Ministerio del Trabajo proporciona lineamientos y documentos para la implementación de buenas prácticas laborales y regulación de las instituciones de formación vocacional, que brindan lineamientos claros para la planificación y procedimientos de trabajo social, implementación de actividades y cumplimiento de la normatividad. Leyes corporativas.

3.3.7 Estándares Internacionales de Gestión Humana

El trabajo social influye en el derecho internacional, incluidas las normas éticas básicas y las prácticas profesionales, en beneficio de las personas, las comunidades y las empresas

3.3.7.1 Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Directrices de la OCDE para Negocios Responsables Orientación detallada para empresas globales sobre la promoción de prácticas comerciales responsables, incluyendo transparencia, anticorrupción, respeto por los derechos humanos y prácticas laborales justas.

Gestión de recursos humanos y trabajo social Estos principios de recursos humanos y trabajo social tienen como objetivo ayudar a las empresas globales a operar de manera ética y responsable en todos los países.

4 Diseño metodológico

4.1 Enfoque de la Investigación

El estudio se utilizará en un enfoque combinado, combinando métodos cuantitativos y cualitativos, para monitorear completamente la calidad de los recursos humanos de la empresa "Inplanet", este método permite recolectar datos estadísticos y descriptivos, brindando así un servicio de trabajo más completo y social. . 'amapat conducirá a la creación de una hoja de trabajo específica que le ayudará a mejorar su desempeño. (Arias & Covinos, 2021) .

Desde una perspectiva cualitativa, el estudio buscará comprender las percepciones, experiencias y necesidades de los profesionales del trabajo social, identificando cuestiones, áreas de mejora y expectativas que afectan su rol, con el fin de garantizar que el texto refleje fielmente su realidad y, por tanto, sea útil. . herramienta para usted en su trabajo diario. Además, la recopilación de datos cuantitativos permitirá medir y analizar métodos, procesos y posibles áreas de ineficiencia, proporcionando información objetiva que complemente el análisis cualitativo (Álvarez, 2020) .

La investigación guiada por un paradigma interpretativo avanzará en una comprensión más amplia de la realidad social, no sólo en términos de los datos recopilados, sino también en términos de contexto y significados. La atención se

centra en la experiencia humana, que está influenciada por condiciones emocionales, sociales y culturales, y un resumen de esta experiencia es esencial para un ajuste efectivo y eficiente (Arias & Covinos, 2021) .

El propósito de este estudio es elaborar un documento de trabajo que no sólo describa claramente el desempeño del Departamento de Trabajo Social, sino que promueva una mayor eficiencia, el logro de las metas organizacionales y la satisfacción laboral de los empleados, siendo el documento por supuesto una herramienta estratégica. esto te ayudará fortalecer el desempeño del departamento dentro de la empresa y asegurar un resultado positivo para la organización y sus empleados.

4.2 Tipo de Investigación

El objetivo de este estudio se define como un plan descriptivo, aplicado y analítico, para evaluar en detalle la capacidad interna del servicio social de la empresa “Inplanet”, e identificar áreas de mejora en el tiempo. un buen inventario de trabajo que satisfaga las necesidades de la organización.

Este informe tiene como objetivo identificar las operaciones, prácticas y procedimientos actuales del departamento, e incluir, registrar las acciones y opiniones del personal para aclarar cuestiones de política y problemas en esta área, y un análisis exhaustivo permitirá el divorcio. puntos importantes necesitan mejora y son parte del diseño del manual (Arroyo, 2020) .

La aplicación de la investigación no se limita a la teoría, sino que se traduce en un producto práctico y práctico. El objetivo principal es elaborar un proceso de documentación que permita mejorar la gestión interna del departamento, mejorando la gestión del trabajo y la eficiencia operativa.

Por otro lado, el estudio también tiene un componente de investigación, ya que al verse empujado a un área poco desarrollada debido a la ausencia del ex jefe del Departamento de Trabajo Social, se explorarán nuevas ideas y nuevas necesidades, que serán parte de el futuro. Intervenciones y estrategias

organizativas, la investigación sobre la naturaleza permitirá descubrir oportunidades y áreas de mejora previamente desconocidas.

La investigación implicará la recopilación de datos utilizando herramientas como entrevistas estructuradas, encuestas y revisión de literatura. Los resultados obtenidos serán analizados estadísticamente y de manera replicativa para asegurar un resumen de los hallazgos, asegurando que las recomendaciones finales sean relevantes, implementadas y válidas y dentro de las condiciones específicas del departamento y empresa.

4.2.1 Método

La investigación se apoya en enfoques exploratorios, sintéticos, participativos y deductivos para asegurar un proceso de aprendizaje integral. El proceso de evaluación implica dividir el tema general en áreas apropiadas según las características y desafíos únicos del trabajo de Inplanet dentro del Departamento de Trabajo Social. El plan debe identificar las principales áreas que necesitan intervención e identificar claramente los principales problemas que afectan su desempeño.

Por otro lado, es necesario un método sintético de recopilación de la información obtenida para crear un trabajo escrito basado en las necesidades propuestas por los investigadores combinando diferentes tipos y fuentes identificadas para lograr el objetivo principal de la investigación. en este sector (Alban et al., 2020).

El método inductivo juega un papel importante para llegar a conclusiones a partir de observaciones específicas y datos empíricos recopilados en el proceso de investigación. Utilizando entrevistas, investigaciones y análisis de literatura interna, se hicieron generalizaciones de las fortalezas y tendencias de la región como base para desarrollar soluciones específicas (Arroyo, 2020).

Se utilizará un método deductivo para evaluar y preparar las recomendaciones presentadas, basado en teorías y principios ya establecidos en

la gestión de recursos humanos, se presentarán teorías que difieren de los hechos observados del departamento, el método debe considerar las recomendaciones y decisiones de la recomendación. -La orientación requiere mejores prácticas y estándares por parte de la organización para garantizar la eficacia y eficiencia en el contexto empresarial. (Emisión, 2020).

El estudio también utilizará un método interpretativo para capturar las intensas experiencias, sentimientos e interpretaciones de los empleados del Departamento de Trabajo Social de Inplanet, que expresaron en y durante su trabajo, este proceso permitirá obtener el balance. Las dimensiones del poder individual e interno reflejan cómo los empleados perciben sus trabajos, sus relaciones con sus compañeros de trabajo y las expectativas de la organización (Córdoba et al., 2023).

Un enfoque interpretativo va más allá de los datos empíricos y examina las historias y perspectivas de los empleados. A través de entrevistas y grupos focales, aprendimos cómo las personas realmente realizan su trabajo y cómo estas descripciones influyen en la satisfacción laboral, que es dinámica y depende de las circunstancias individuales, sociales y culturales y de los requisitos laborales. Más bien son las aspiraciones y problemáticas de las que el grupo es consciente (Córdoba et al., 2023).

Integrando el proceso de traducción, el estudio no sólo registra datos, sino que también busca analizar la relación entre los actores involucrados y el contexto de la organización, este proceso se compara con las soluciones planificadas y las expectativas y expectativas de los empleados. responder eficazmente a los desafíos del entorno en el que operan para promover el desarrollo integral del sector.

4.3 Técnicas de Recolección de Información

El estudio utiliza dos métodos principales de recopilación de datos: encuesta y entrevista estructurada, los cuales se utilizan para obtener datos válidos y

confiables. Una encuesta es un método para hacer preguntas a un grupo específico de personas para recopilar cuestionarios o datos cualitativos de forma estandarizada. Para ello se puede obtener información fiable sobre el trabajo, actividades, satisfacción y actitudes de los empleados del departamento de trabajo social mediante un cuestionario compuesto por preguntas cerradas. Esto ayudará a analizar sistemáticamente las respuestas e identificar patrones y tendencias (Arias & Covinos, 2021).

Una entrevista semiestructurada, por otro lado, es una técnica cualitativa que combina preguntas predeterminadas con la posibilidad de explorar el tema que surge durante la entrevista. Para la realización de este trabajo se utilizó un escenario de entrevista, dividido según los ejes principales del tema, como prácticas actuales, percepción del clima laboral y expectativas de los empleados en base a las preguntas del supervisor, las cuales deben ajustarse de acuerdo al flujo de trabajo. comunicación y profundizar en ciertos temas abordados por los comunicadores (Arias & Covinos, 2021).

El uso conjunto de estos métodos le brindará una descripción general del contexto. Esta investigación proporcionará una gran cantidad de información sobre las tendencias generales de la industria, mientras que las entrevistas estructuradas brindarán una comprensión más profunda y matizada de las experiencias y perspectivas de los empleados, mejorando el proceso general de investigación y ayudando a producir un libro de trabajo específicamente adaptado. a las necesidades del Departamento de Trabajo Social.

4.4 Población

En investigación, una población se refiere a un conjunto de entidades, ya sean personas, objetos o eventos que comparten una o más características y son relevantes para el estudio, una consideración importante porque permite establecer un límite claro. para el cual se buscará información grupal, con el fin de evaluar el desempeño y hacer generalizaciones precisas, la población forma la base de la

información recopilada y por lo tanto define la calidad e importancia de los resultados que se pueden producir (Dihigo, 2021).

En este estudio la población estuvo conformada por 227 empleados de la empresa Inplanet, grupo conformado por todos los empleados de diferentes localidades y niveles de la organización, lo cual es importante para el estudio. Los empleados no solo representan los diversos puestos y responsabilidades de la empresa, sino que también representan directamente las funciones y responsabilidades del Departamento de Trabajo Social. Por tanto, su valoración ayudará a obtener información rica y detallada que ayudará a conocer sus necesidades y expectativas relacionadas con el proceso de trabajo.

La elección de los centros es importante para el objetivo principal del estudio: crear un cuaderno de trabajo que describa las condiciones específicas del departamento de trabajo social. El acceso centralizado a todas las partes interesadas garantiza que los datos recopilados sean suficientemente amplios y diversos en experiencia y opiniones, lo que es útil no sólo para validar los resultados de la investigación e implementarlos en el documento, sino también para mejorar el desempeño organizacional. Expectativas de los miembros del equipo.

Cuando se trabaja con una población grande, se pueden desarrollar estrategias para asegurar un enfoque amplio e integral, combinado con métodos cuantitativos y cualitativos para capturar tendencias generales y aspectos específicos, la investigación logra igualdad entre la amplitud y la profundidad de los datos que le ayudará a comprender mejor los resultados de este estudio y hacer recomendaciones relevantes y útiles al Departamento de Trabajo Social y a la empresa en su conjunto. (Concepción et al., 2019).

4.5 Muestra

El estudio utilizará el censo como estrategia poblacional, por lo que no se seleccionará una muestra representativa y 227 empleados serán empleados de la empresa Inplanet, decisión que se confirmará una vez finalizada la recogida.

representativo, que refleja las opiniones, necesidades y expectativas de todos los empleados.

Durante la evaluación, se identificarán cambios en los métodos de recopilación de datos en función de las funciones de los empleados, se seleccionará al director ejecutivo y al gerente de recursos humanos para entrevistas estructuradas y se seleccionarán partes interesadas clave para realizar entrevistas estructuradas. profundo conocimiento organizacional, así como responsabilidad directa en la gestión de las operaciones de la empresa. Su contribución debe incluir una evaluación estratégica e integral de las fortalezas y desafíos organizacionales que enfrenta el Departamento de Trabajo Social.

Por otro lado, para los 225 empleados restantes se utilizará un cuestionario cerrado estructurado para recoger datos generales sobre aspectos como percepción de su trabajo, nivel de satisfacción laboral, problemas y jornada diaria y expectativas en materia de desempeño. Al aplicar este proceso a todos los empleados, se puede obtener una imagen estadística completa y precisa de la situación actual de la gestión, que conducirá a mejoras efectivas.

La combinación de los métodos y procedimientos de evaluación descritos en el censo permitió que la investigación respondiera a la experiencia y las necesidades políticas y personales de los líderes al recopilar información detallada sobre los individuos. empleados, creando un directorio empresarial sólido y representativo.

Capítulo II. Hallazgos de la investigación

5 Características sociodemográficas

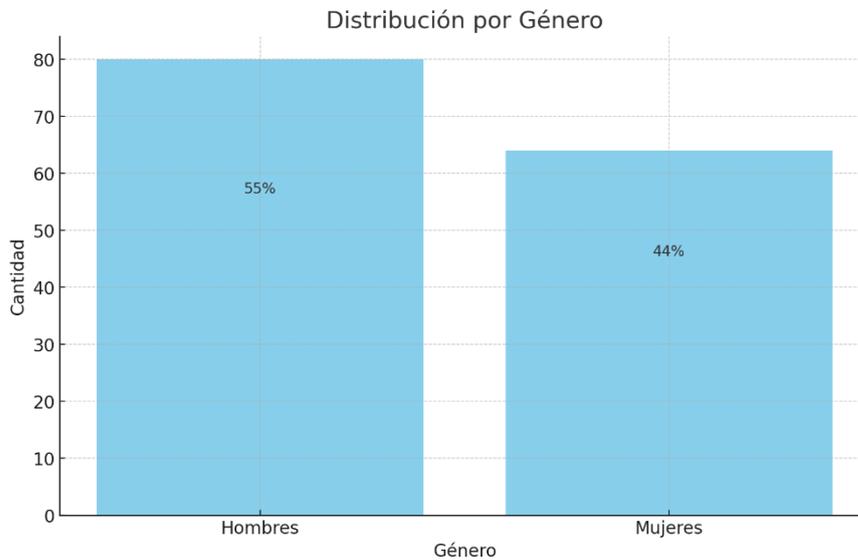
El análisis de las características sociodemográficas de la población es una herramienta importante para cualquier investigación porque proporciona información detallada sobre datos demográficos como edad, sexo, nivel de educación y tipo de década. Comprender cómo estas características afectan las operaciones internas y externas de la organización. Según Arias & Covinos (2021), las características sociodemográficas son “las características cuantificables de las personas como población que nos permiten definir las, analizarlas y clasificarlas para comprender mejor su comportamiento y necesidades específicas”. Es importante considerar las características como punto de partida para desarrollar estrategias con datos específicos y representativos.

En el contexto de Inplanet Company, este análisis es muy importante porque ayuda a identificar las fortalezas y oportunidades de sus empleados. Conocer el estado de tus empleados no solo te ayuda a tomar decisiones informadas, sino que también te ayuda a desarrollar estrategias de gestión que promuevan la inclusión, el equilibrio y el éxito en tus estrategias de retención de talento.

El proceso de evaluación ayuda a informar y responder a las necesidades de los empleados y garantiza un ambiente de trabajo fluido y productivo. Al conocer bien a sus empleados, Inplanet puede implementar estrategias que no sólo cumplan con los objetivos de la organización, sino que también aumenten el bienestar y la satisfacción de sus pares, afectando positivamente el nivel de clima organizacional y el desempeño general del negocio de la empresa.

Gráfico 2

Género



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

El desglose por género muestra que el 55% de los empleados son hombres y el 45% mujeres, lo cual es una proporción justa, lo que sugiere que una mayor igualdad de género en la empresa es importante para promover la diversidad en el trabajo de la fuerza laboral, pero es posible. Es importante garantizar que las oportunidades y tareas se distribuyan equitativamente en toda la organización, particularmente en las áreas de gestión o áreas funcionales.

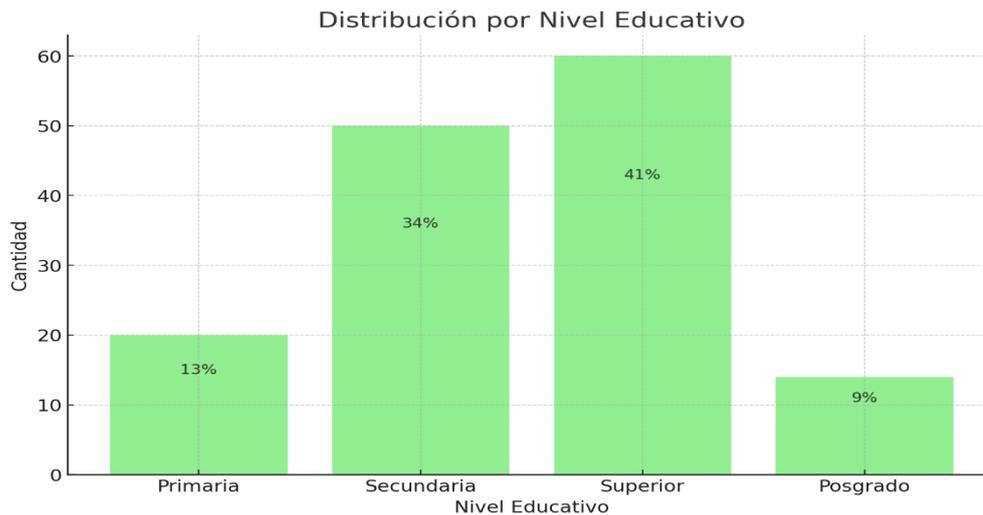
Organizacionalmente, tal división de género puede influir en las políticas internas, por ejemplo para crear una política de inclusión que garantice la igualdad de oportunidades, este equilibrio de género permite la implementación de programas y beneficios sociales que satisfagan las necesidades específicas de hombres y mujeres, promuevan la organización cultural.

Estratégicamente, una fuerza laboral compuesta por varias personas puede fomentar la creatividad y la colaboración, la diversidad de perspectivas, el equilibrio

y la apreciación de los valores de responsabilidad social y crear una imagen positiva para los clientes.

Gráfico 3

Nivel Educativo



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

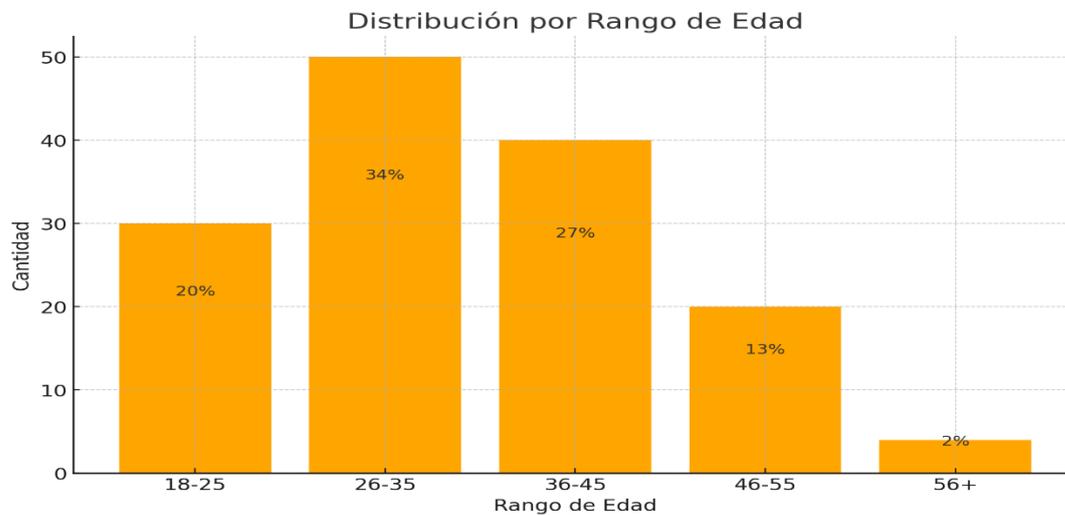
En cuanto al nivel educativo, los datos muestran que el 42% de los empleados tiene educación universitaria, el 35% tiene educación secundaria, solo el 10% tiene educación primaria, lo que podría brindar una oportunidad de desarrollo profesional en el campo de la educación. .

La importancia de la educación secundaria y superior también permite a la empresa crear capacitación que profundice ciertas habilidades y mejore la inversión en empleo a través de una educación continua que no solo aumenta el desempeño único de una persona, sino que fomenta la competitividad general de la empresa. organización.

Por otro lado, centrarse en promover la formación más reciente dentro de la empresa puede fomentar el liderazgo y la creatividad, permitiendo a los empleados desempeñar un papel estratégico y contribuir más a los objetivos de la organización de la empresa.

Gráfico 4

Rangos de edad



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

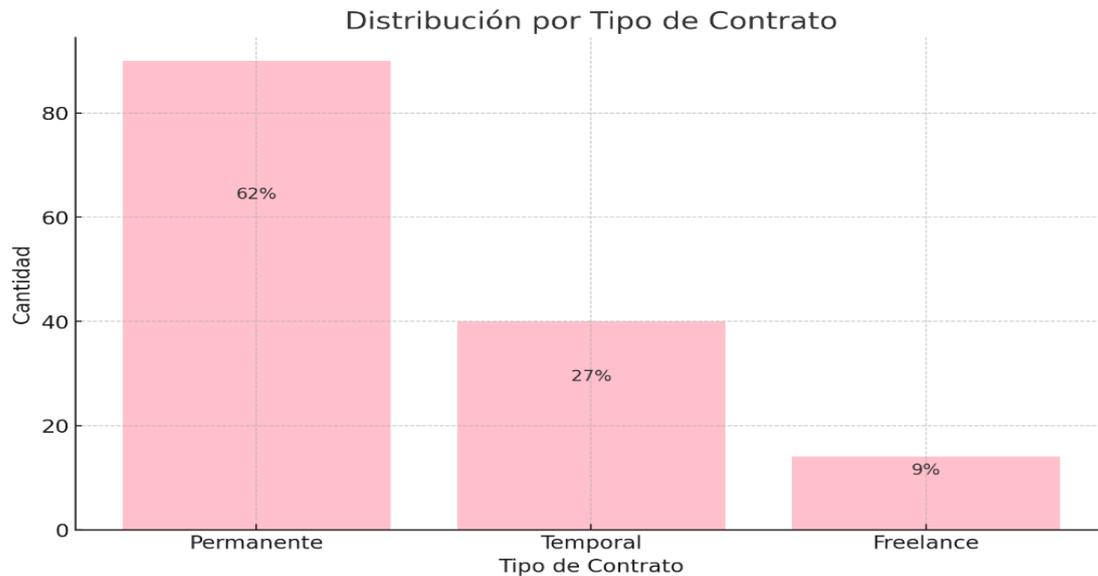
El grupo de edad más numeroso (35%) estaba entre 26 y 35 años, seguido por el 28% - 36-45 años, muchos empleadores indican su edad en el trabajo. Alta productividad y compromiso profesional. El grupo de edad más joven (18-25) representa el 21%, lo que indica la continua aparición de nuevas habilidades en la organización.

El aumento del número de jóvenes y de mediana edad representa una oportunidad para la empresa, ya que los empleados están cada vez más abiertos a la creatividad y al aprendizaje, lo cual es muy importante en el cambiante entorno empresarial. Sin embargo, es importante implementar medidas que incluyan la retención a largo plazo de talentos jóvenes, oportunidades de desarrollo y trayectorias profesionales claras.

En cuanto a las personas mayores (mayores de 46 años), es decir, el 17%, será necesario preparar programas de transición o de orientación que utilicen sus experiencias y habilidades para participar en la educación de la nueva generación de manera equilibrada y cooperativa.

Gráfico 5

Tipo de contrato



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

En cuanto a los contratos laborales, el 62% de los empleados tiene contratos de larga duración, el 28% son temporales y el 10% son independientes, lo que demuestra estabilidad laboral, importante para la cohesión organizacional y la motivación de los empleados. Los contratos temporales y voluntarios pueden modificarse en términos de obligaciones y beneficios sociales.

Los diferentes contratos deben tratarse por separado para que todos los empleados puedan cumplir cada contrato. Por ejemplo, los trabajadores temporales y autónomos pueden recibir capacitación a través de programas internos de capacitación y operaciones, promoviendo la propiedad y el compromiso con los objetivos comerciales de las operaciones actuales. Estos acuerdos describen la responsabilidad de la empresa de garantizar la estabilidad y la motivación a largo plazo de sus empleados y ayudar a construir una buena reputación en el mercado como empleador confiable.

5.1 OBJETIVO 1: Describir la percepción de los colaboradores sobre el rol y las funciones actuales del Departamento de Trabajo Social en la empresa "Inplanet"

La percepción de los empleados sobre el papel y las actividades del departamento en la organización es un indicador importante para evaluar el impacto, la eficacia y la importancia en el logro de los objetivos de la empresa. Según Cardona (2023), la visión organizacional es “la forma en que los empleados definen e interpretan el significado de su trabajo, lo que influye en su comportamiento, actitudes y resultados”, porque el reconocimiento está determinado por factores como la comunicación interna, la claridad de los roles y la papel de cada persona. El desempeño es esencial para la percepción, lo que hace que estos conceptos sean esenciales para la cohesión y el éxito organizacional.

En el Departamento de Trabajo Social de Inplanet, la percepción de los empleados sobre su trabajo y servicios influye no sólo en la comunicación, sino también en las estrategias laborales y de bienestar utilizadas y en su eficacia, el presidente desempeña un papel importante como facilitador de la inclusión social, como contribuyente a un ambiente de trabajo saludable y como líder en la resolución de conflictos, roles que los empleados deben comprender y apreciar para estar más comprometidos.

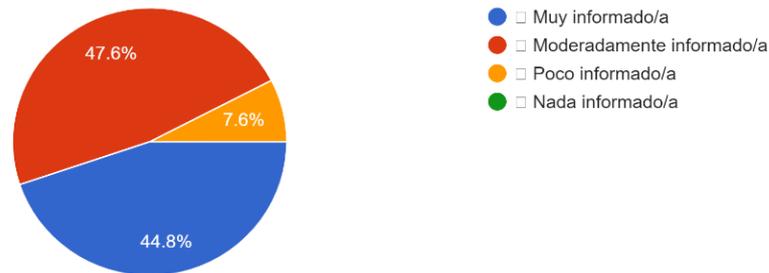
Comprender cómo los empleados describen y analizan las funciones del departamento de trabajo social puede ayudarlo a identificar brechas y oportunidades de mejora. Además, alinear las expectativas de los empleados con los procesos y objetivos departamentales promueve el crecimiento organizacional y contribuye al logro de los objetivos estratégicos de Inplanet. La retroalimentación abierta y honesta genera confianza en el proceso, mejora la colaboración entre departamentos, aumenta el desempeño de los empleados, fomenta la colaboración y crea un ambiente de trabajo productivo (Ramón et al., 2019).

Gráfico 6

Nivel de información sobre propósito y funciones del departamento de trabajo social en "Inplanet"

1. ¿Qué tan informado/a estás sobre el propósito y las funciones del Departamento de Trabajo Social en "Inplanet"?

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa "Inplanet".

El gráfico muestra que el nivel de conocimiento del proyecto Inplanet y de las actividades del Departamento de Trabajo Social es muy alto. La mayoría de los participantes sintieron que tenían algo de conocimiento (47,6%) o mucho conocimiento (44,8%), lo que indica un alto nivel de comunicación o comprensión de su servicio.

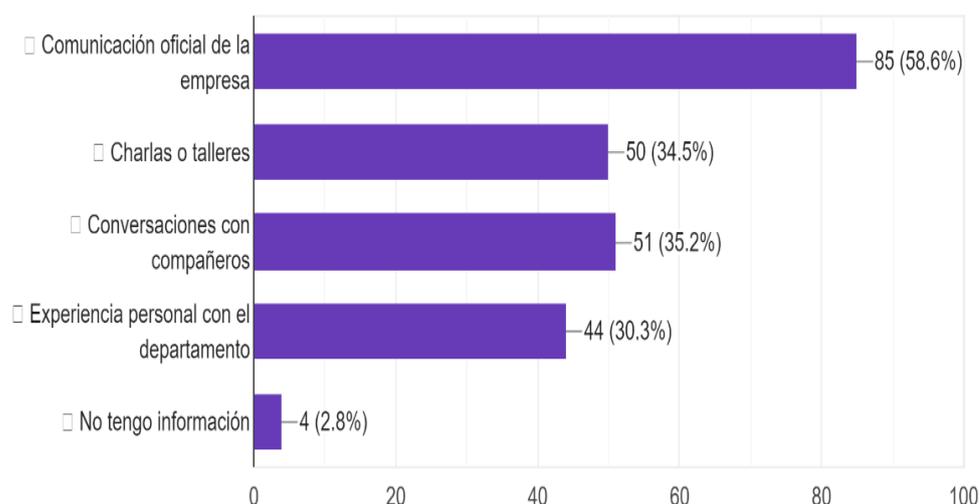
Sin embargo, el 7,6% de los encuestados carece de conocimientos adecuados, lo que indica una brecha de comunicación que podría abordarse para lograr claridad y la misión del departamento en su conjunto. La ausencia de respuestas en la categoría "No tengo conocimiento" indica que todos los encuestados tienen algún conocimiento sobre este tema.

Gráfico 7

Fuente de información sobre el rol del departamento de trabajo social

2. ¿Cuáles son tus principales fuentes de información sobre el rol del Departamento de Trabajo Social? (Seleccione todas las que apliquen)

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

El análisis muestra que la principal fuente de información es el Departamento de Trabajo Social y la información oficial de la empresa (58,6 por ciento, 85 respuestas), seguida de conversaciones con compañeros (35,2 por ciento), entrevistas o capacitaciones (34,5 por ciento); este departamento (30,3%)

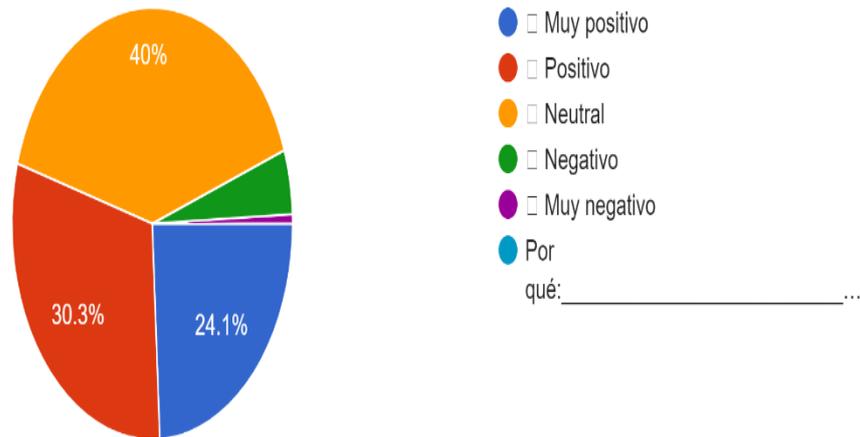
Destaca la eficacia de los canales formales, pero también de las relaciones informales y de la experiencia directa. Sólo el 2,8% de los encuestados indicó que existe una falta de comunicación que debe mejorarse para garantizar que sea accesible para todos los empleados. Fomentar un enfoque formal y participativo es esencial para una mejor difusión y comprensión.

Gráfico 8

Percepción del impacto del departamento de trabajo social en el bienestar laboral

3. ¿Cómo percibes el impacto del Departamento de Trabajo Social en tu bienestar laboral?

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

El gráfico anterior muestra que la actitud del Departamento de Trabajo Social hacia el bienestar en el lugar de trabajo es positiva. El 24,1% de los encuestados lo consideró muy positivo y el 30,3% positivo, mientras que el 54,4% tuvo una opinión positiva, el 40% de los participantes tuvo una opinión neutral, lo que indica que sus posibilidades de atraer la atención del público han disminuido. .

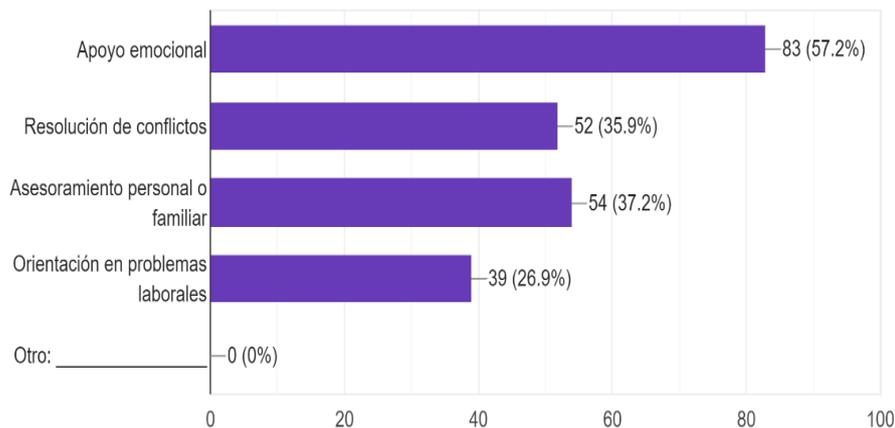
Por otro lado, con menos actitudes negativas y un menor porcentaje de negativas o muy negativas, las encuestas muestran que si el departamento tiene aspectos positivos en términos de bienestar en el trabajo, más de la mitad de ellos son negativos. encuestados, existe una oportunidad de aumentar su motivación y generar más compromiso por parte de aquellos que consideran neutrales.

Gráfico 9

Aspecto del bienestar laboral que influyen al departamento de trabajo social

4. ¿Qué aspecto del bienestar laboral consideras más influenciado por el Departamento de Trabajo Social? (Seleccione todas las que apliquen)

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

Los resultados de la encuesta mostraron que el apoyo emocional es una de las áreas de salud ocupacional más destacadas por el Departamento de Trabajo Social, la cual fue elegida por el 57,2% de los encuestados (83 respuestas), e incluyó medidas relacionadas con el apoyo emocional consideradas principalmente como el eje de trabajo social. trabajo del departamento. Le siguen el asesoramiento personal o familiar y la resolución de conflictos con un 37,2% (54 respuestas) y un 35,9% (52 respuestas) respectivamente, lo que indica la importancia de los problemas en estos ámbitos.

Alrededor del 26,9% (39 respuestas) señalaron la dirección de la violencia en el lugar de trabajo como área de influencia. No se registró respuesta En otra categoría, los resultados mostraron que el Departamento de Trabajo Social fue considerado importante principalmente por cuestiones de bienestar, pero también

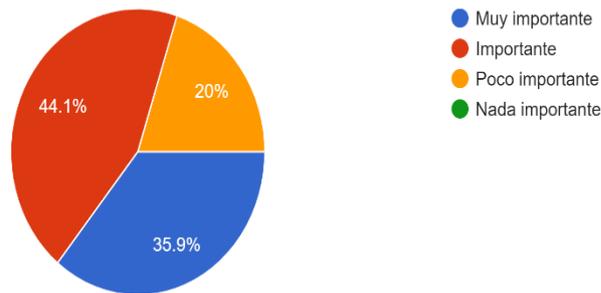
indicaron la importancia de fortalecer los esfuerzos en otras áreas importantes del confort laboral.

Gráfico 10

Importancia de la resolución de conflictos por parte del departamento de trabajo social

5. ¿En qué medida consideras que el Departamento de Trabajo Social es importante para la resolución de problemas personales o sociales en el lugar de trabajo?

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

Según los resultados, el 80% de la muestra cree que es eficaz para resolver problemas sociales y sociales, por lo que la tendencia hacia el trabajo social en el lugar de trabajo es en general positiva. De hecho, el 35,9% de los empleados dijo que su función era “muy importante” y el 44,1% de los empleados dijo que era “muy importante”, lo que indica que un número significativo de empleados contribuye a la seguridad en el lugar de trabajo y a la cohesión social. y resolución de conflictos.

Sin embargo, solo el 20% de los encuestados afirma que el departamento de trabajo social es "muy importante", aunque este grupo representa una minoría, su presencia sugiere que muchos colegas en este rol no comprenden realmente la importancia de este departamento. al ambiente laboral, tal vez debido a información insuficiente sobre las actividades de campo, una percepción de que su campo tiene limitaciones o una falta de experiencia específica. Muestre su agradecimiento a todos los empleados.

La falta de respuestas del grupo "ninguno" refuerza la evidencia que sugiere que, en general, el Departamento de Trabajo Social no se considera insignificante y está recibiendo más atención, que podría incluir campañas de concientización, programas de asociación e indicadores para medir e informar el impacto visible en vida profesional. Con las modificaciones, el 20% de los empleados que actualmente se preguntan si esto es apropiado podrán cambiar de mentalidad.

Funciones actuales del Departamento

Las actividades actuales se definen como el conjunto de tareas, responsabilidades y funciones que lleva a cabo una unidad de la organización para lograr objetivos específicos. Según Ramos (2018), las tareas son tareas específicas asignadas a cada departamento o lugar de trabajo para realizar actividades que contribuyan al logro de las metas organizacionales. El Departamento de Trabajo Social de InPlanet para promover el bienestar en el trabajo, resolver conflictos y fortalecer la cohesión social, crear un ambiente de trabajo seguro y productivo.

La evaluación del desempeño actual del departamento brinda la oportunidad de identificar problemas y alinearlos con los objetivos estratégicos de la organización. Según Cárdenas (2021), las actividades deben ser transparentes, sencillas y alineadas con las necesidades y estrategias de la empresa para asegurar la equidad. En Inplanet, el departamento de Trabajo Social es en gran medida responsable de satisfacer las necesidades emocionales y de bienestar de los empleados, implementando programas y políticas que promuevan un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo que incorpore el desarrollo individual.

La funcionalidad de una unidad define no sólo su propósito, sino también cómo satisface las necesidades del entorno de trabajo. Según Ramos (2018), la actividad organizacional es dinámica y debe adaptarse a los cambios internos y externos para ser relevante. Las actividades actuales del Departamento de Trabajo Social de InPlanet van desde la intervención en conflictos laborales hasta el activismo social. pilar fundamental de la seguridad y sostenibilidad de la

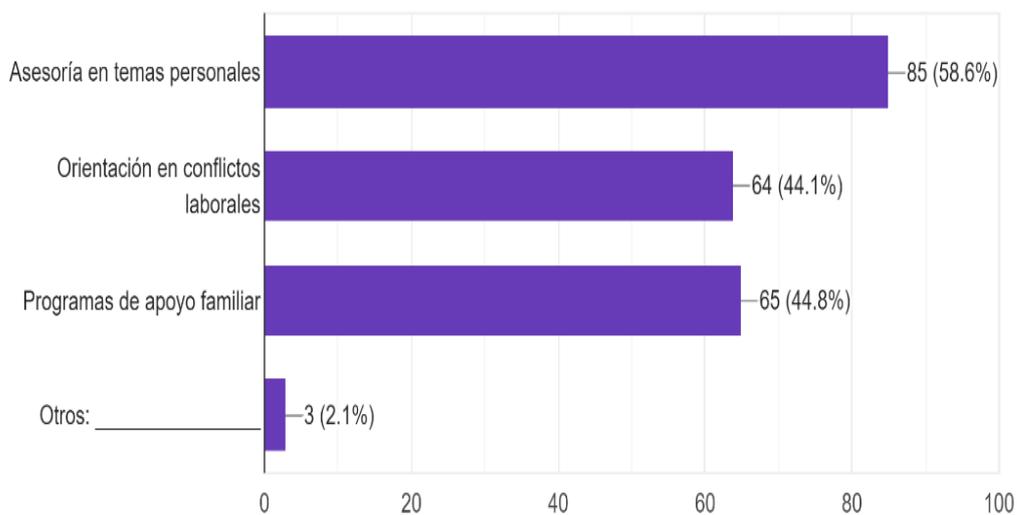
organización. La capacidad de adaptación y respuesta es fundamental para crear un futuro para el trabajo y los empleados.

Gráfico 11

Conocimiento acerca de las funciones del departamento de trabajo social

6. ¿Cuáles de las siguientes funciones del Departamento de Trabajo Social conoces? (Seleccione todas las que apliquen)

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

Los resultados confirmaron que el papel más importante del Departamento de Trabajo Social es el asesoramiento sobre las necesidades sociales, lo cual fue indicado por el 58,6% de los encuestados, indicando que el personal valora el departamento como una fuente importante para resolver los problemas de cada persona y encontrar una solución. que satisfaga sus necesidades. tus propios deseos. Según Parodi , (2022) . “En las organizaciones de trabajo social, el bienestar general de los empleados es la satisfacción de sus necesidades

personales y profesionales” (p. 123), la introducción destaca la importancia de monitorear y promover el campo, ya que es un centro de empleo esencial.

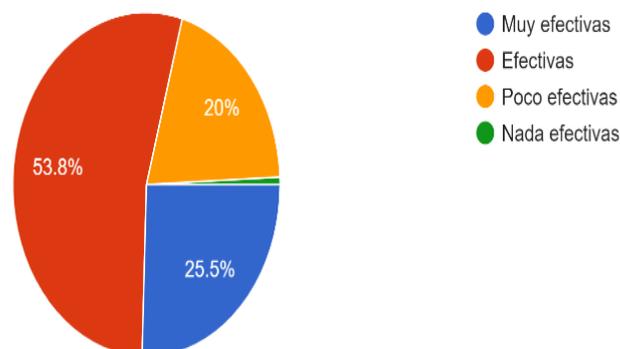
El desempeño del empleo en el área de conflictos laborales (44,1 por ciento) y programas de apoyo familiar (44,8 por ciento) se consideró importante, pero la opinión fue relativamente baja, lo que indica que el ministerio jugó un papel importante en los ministerios, en las conversaciones. Se están haciendo grandes esfuerzos para monitorear la situación en la región. Según Estupiñan (2018), “el éxito de los programas organizacionales, además de su implementación, depende de la capacidad de comunicar sus metas y beneficios a sus empleados” (p. 214), enfatizando la importancia de las estrategias promocionales.

La categoría “otros”, mencionada por el 2,1% de los participantes, refleja las principales tareas de la unidad y es reconocida por la mayoría, y brinda la oportunidad de explorar y crear nuevas estructuras que reemplazan y mejoran funciones. Para lograrlo, es necesario desarrollar una orientación continua hacia los colaboradores emergentes, que permitirá al Departamento de Trabajo Social cambiar y ampliar sistemáticamente sus servicios, fortalecer su contribución al mejoramiento de la organización y proyectos de la empresa.

Gráfico 12

Efectividad de las funciones del departamento de trabajo social en “Inplanet”

7. ¿Qué tan efectivas consideras las funciones del Departamento de Trabajo Social en "Inplanet"?
145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa "Inplanet".

A la vista de los resultados, la mayoría de los miembros de la muestra cree que las actividades del Departamento de Trabajo Social de Inplanet tienen un impacto positivo. El 53,8% de los lugares de trabajo funcionan bien y el 25,5% cree que han hecho un buen trabajo, lo que eleva las opiniones positivas hasta el 79,3%, mientras que un porcentaje mayor dice que la salud del departamento necesita mejorar y el trabajo en esta organización se considera exitoso en términos de integración. Según González (2020), "El éxito en la organización de equipos depende directamente de cumplir con las expectativas y lograr resultados tangibles", lo que resalta la importancia de la mejora. Procedimientos para asegurar resultados positivos.

Sin embargo, el 20% de los participantes consideró que el papel del departamento era insuficiente, lo que sugiere que otro personal intentó comprender los factores que podrían influir en el acceso al programa o en diferentes necesidades personales. Reyes (2024) afirma que "un departamento sólo puede ser eficaz mientras sus servicios sean reconocidos, accesibles y valorados por todos los miembros de la organización", enfatizando la necesidad de estrategias para abordar estos desafíos, lo cual él no hace.

Es alentador que ninguna de las respuestas marcara esta característica como "En absoluto", lo que indica poco reconocimiento de los desafíos del sector. Sin embargo, los resultados muestran la importancia de trabajar en áreas de mejora como la visibilidad del programa y las personas, que podrían incluir campañas de concientización, una mayor integración en los procesos organizacionales y evaluaciones periódicas de las necesidades. no sólo para aumentar el éxito de los empleados, sino también para fortalecer el papel del Departamento de Trabajo Social como pilar estratégico del desarrollo y satisfacción de los empleados.

Gráfico 13

Expectativas sobre el no cumplimiento de las funciones del departamento de trabajo social



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

El gráfico muestra una clara diferencia de opiniones sobre las tareas del Departamento de Trabajo Social: el 51% de la muestra dice que el departamento no cumple con algunas expectativas y el 48,3% tiene la opinión contraria, lo que muestra la polarización de la evaluación. Su desempeño muestra que los fanáticos ven oportunidades de mejora y un alto nivel de apoyo y contribuciones. Según Alcoba et al. (2022), “La actitud de los empleados hacia el cumplimiento de las expectativas, la claridad del trabajo, la calidad de la comunicación y la alineación de los servicios con las necesidades de la organización” proporciona un análisis detallado.

Una variación significativa no debe interpretarse como una señal de fracaso, sino más bien como una oportunidad para reconocer y perseguir lo inesperado. Reyes, (2024), afirma que “las unidades organizacionales deben ser revisadas constantemente para asegurar que sus actividades satisfagan las necesidades de los empleados y los objetivos del negocio”, lo que requeriría una revisión exhaustiva de las áreas críticas y los procesos internos. y una mejor comunicación sobre las funciones y responsabilidades del departamento no sólo mejorará la visibilidad de

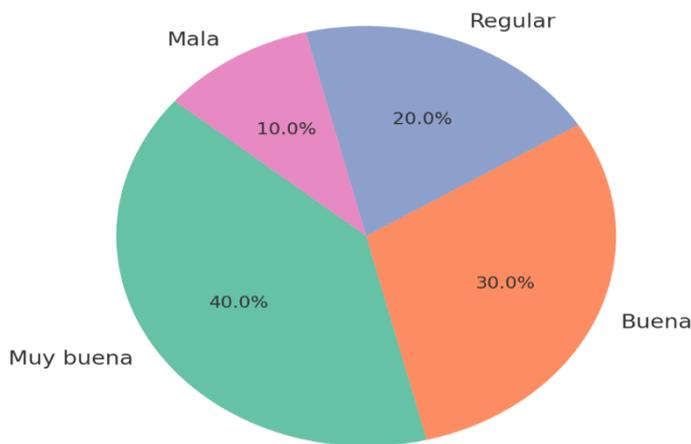
los resultados del proyecto, sino que también fortalecerá su papel estratégico en la organización.

Relación con otras áreas

Gráfico 14

Percepción de la calidad de relación con otras áreas

Percepción de la calidad de relación con otras áreas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa "Inplanet".

Del gráfico se desprende que el 40% de los encuestados dijo que la relación entre el Departamento de Trabajo Social y otras áreas era "muy buena", mientras que el 30% dijo que era "buena", indicando que la mayoría era positiva. Respecto a este vínculo, sólo el 20% de los encuestados piensa así. la relación era "regular" y el 10% la consideraba "mala". entre departamentos.

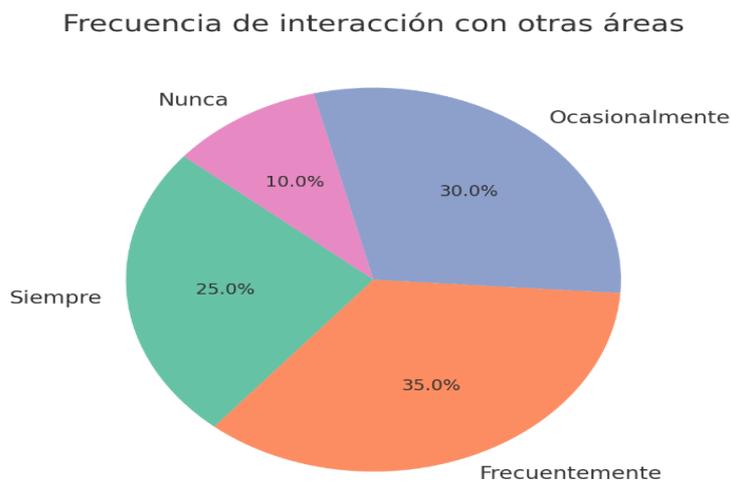
Según Bravo, (2019), "la cohesión dentro de una organización es esencial para fomentar la cohesión, reducir los conflictos y lograr con éxito los objetivos organizacionales". Las percepciones de relaciones altamente insatisfactorias se atribuyeron a problemas de comunicación, expectativas no cumplidas o conflictos con objetivos, destacando la necesidad de estrategias que promuevan la comunicación entre el departamento de trabajo social y otros para garantizar la

transparencia y la reciprocidad de los procesos. sus necesidades son comprendidas y tomadas en cuenta.

Los mecanismos de integración de tareas y resolución de conflictos ayudarán a resolver las disputas. Acosta et al., (2021) señalan que “la comunicación efectiva y continua entre departamentos promueve la colaboración efectiva, aumenta la confianza y mejora la calidad de la colaboración organizacional”, esto se puede lograr a través de reuniones departamentales periódicas, talleres grupales y rutas de retroalimentación de implementación. permitiendo que se cumpla. identificar y resolver conflictos, actividades que no sólo mejorarán las actitudes generales, sino que también fortalecerán al Departamento de Trabajo Social en términos de integración y desarrollo organizacional.

Gráfico 15

Frecuencia de interacción con otras áreas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

En cuanto a las interacciones frecuentes entre el Departamento de Trabajo Social y otros entornos, los datos muestran que el 25% de los encuestados piensa que las interacciones son "siempre", el 35% las describe como "a menudo" y el 30% - "a veces y". ". El 10% dijo que esto “nunca” sucede, lo que indica que si bien la mayoría experimenta un nivel normal de interacción, una gran proporción de

colegas perciben sus sitios como deficientes o no informan sobre la frecuencia y la calidad de la cooperación, lo cual es esencial para fortalecer la cooperación organizacional.

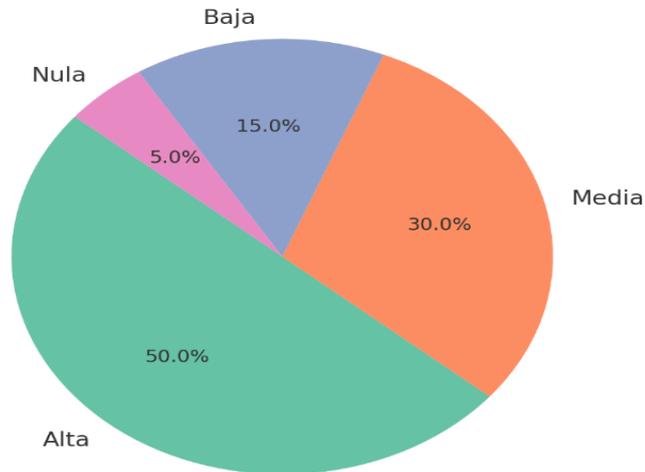
Según Parodi, (2022), “la colaboración interdepartamental regular y eficaz es esencial para coordinar proyectos, fortalecer la comunicación y evitar conflictos inconexos”. Las opiniones fragmentadas o poco cooperativas pueden estar relacionadas con barreras organizacionales, por ejemplo: b. falta de sistemas de comunicación formales, prioridades de diferentes sectores o malentendidos de la estructura organizacional del departamento de trabajo social. Por lo tanto, pueden ser obstáculos para una mayor integración y fluidez. Se ve en las relaciones organizacionales.

Para promover una cooperación continua y más efectiva, se deben desarrollar estrategias especiales como reuniones periódicas, proyectos conjuntos y métodos de comunicación digital que vinculen al Departamento de Trabajo Social con otras áreas. Según Cardona, (2023), "las buenas organizaciones implementan procesos que facilitan la colaboración sistemática entre dominios, fomentan la innovación y trabajan juntos", medidas que no mejoren la visibilidad de la colaboración serían factibles, pero aumentarían también el papel del ministerio como un agente colaborador. cambio y apoyo dentro de la organización, promoviendo la cohesión y la acción común

Gráfico 16

Nivel de colaboración entre áreas

Nivel de colaboración entre áreas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

Según la encuesta, el 50% de los participantes dijo que la cooperación entre el trabajo social y otras agencias es “alta” y el 30% es “media”, y la mayoría expresó una actitud positiva al respecto. El Departamento de Apoyo juega un papel importante en el fortalecimiento de las relaciones y el aumento de la cooperación entre instituciones. Sin embargo, el 15% de los encuestados dijo que la colaboración era "limitada" y el 5% dijo que "no lo era en absoluto", lo que indica la existencia de un grupo de pares que intenta fomentar la colaboración entre diferentes campos.

Según Mendoza & Rumiche, (2020), “la colaboración efectiva entre departamentos no solo mejora el desempeño organizacional, sino que también promueve un sentido de pertenencia y propósito entre los empleados”. Pueden surgir sentimientos de poca o nula cooperación debido a la falta de cooperación en el logro de objetivos comunes, la divulgación de problemas o la baja participación del Departamento de Trabajo Social en proyectos negativos, lo que indica que se

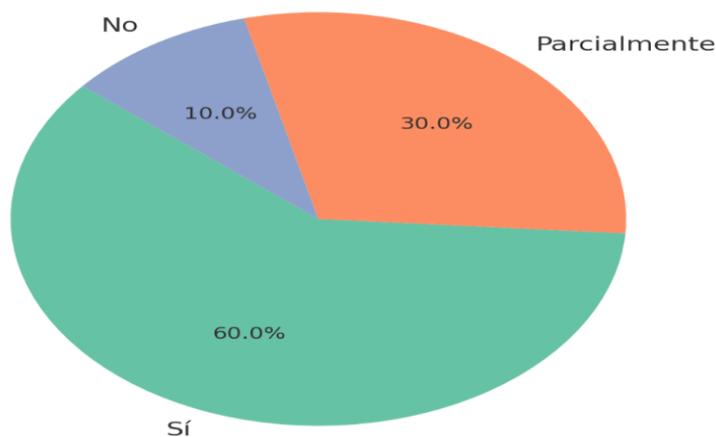
deben implementar mecanismos para apoyar y fomentar la evaluación. colaborar y resaltar el desempeño del sector a través del trabajo conjunto.

Para mejorar estos resultados, es necesario desarrollar señales que promuevan la planificación e implementación del proceso colaborativo. Reyes, (2024) asevera que “las organizaciones que fomentan la colaboración interdepartamental sistemática conducen a altos niveles de innovación y planificación estratégica”, lo que puede lograrse a través de espacios de intercambio de ideas, proyectos conjuntos multifacéticos y la integración regional. Herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación y seguimiento de proyectos conjuntos. La implementación de estas estrategias no sólo aumentará la colaboración, sino que también fortalecerá los esfuerzos críticos de desarrollo organizacional del Departamento de Trabajo Social.

Gráfico 17

El departamento fomenta la integración

¿El Departamento fomenta la integración?



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

El 60% de la muestra cree que las oficinas de bienestar social trabajan para mejorar la integración entre sectores. Creo que sí, el 30 por ciento de las veces - "en promedio", el 10 por ciento - "no", pero las investigaciones demuestran que es

importante. Muchos expresaron su aprecio por los esfuerzos de la administración para mejorar la cooperación, mientras que otros señalaron áreas de mejora. Según Reyes, (2024), la integración entre partes es esencial para crear una organización cohesiva en la que los departamentos trabajen juntos para lograr objetivos comunes y superar obstáculos internos”, indicando que el departamento está integrado “aunque tengas un puesto de trabajo, puedes ocuparlo”.

La falta de comunicación adecuada de sus planes o la percepción de que no llegan a todos los sectores por igual. Acosta et al., (2021) afirman que “la integración organizacional requiere un enfoque proactivo en el que los departamentos se conviertan en agentes de cambio y coordinación, permitiendo la colaboración regular y armoniosa de los equipos”, lo que aún requiere planificación operativa, especialmente en respuesta a necesidades vitales.

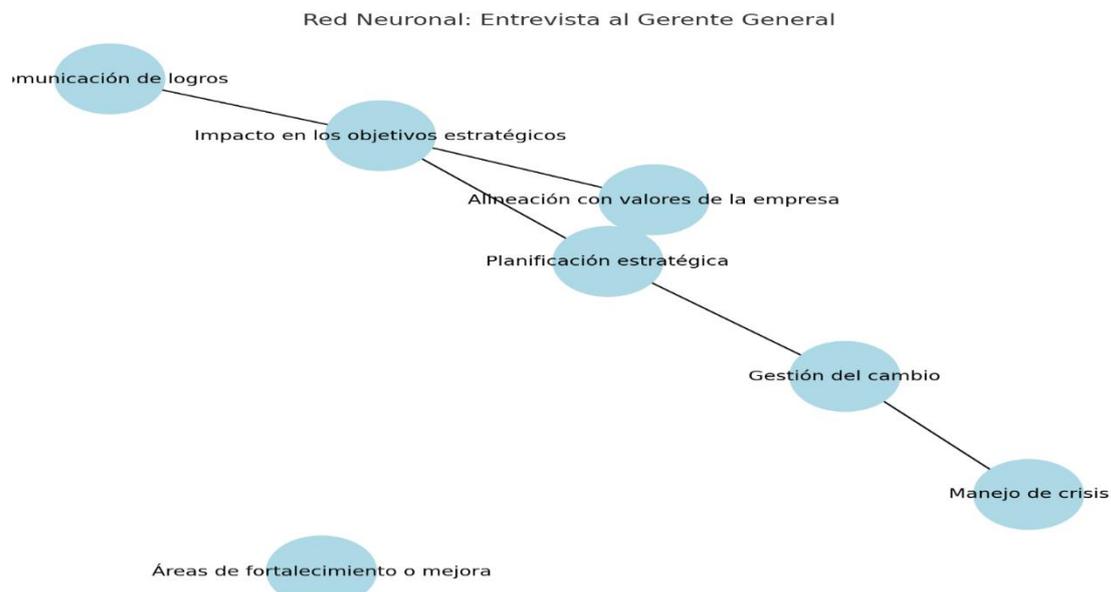
Para mejorar su papel como facilitador de la integración organizacional, el departamento desarrolla proyectos de integración, actividades de integración de equipos, métodos para identificar barreras a la integración, crear conciencia y mejorar ideas y estrategias. Esto no sólo aumentaría la visibilidad del ministerio, sino que también fomentaría un ambiente de trabajo cooperativo que ayudaría a promover una cultura organizacional cohesiva y bien organizada.

5.1.1 Resultados de la entrevista al gerente general en base al objetivo 1

El Gerente General desempeña un papel clave en la gestión estratégica del desempeño y el impacto de los departamentos dentro de la organización, incluido el trabajo social. Su perspectiva global y su conocimiento de los planes de negocios lo convierten en un líder clave en la evaluación de cómo el departamento contribuye al bienestar en el lugar de trabajo y a los objetivos comerciales. El objetivo de esta consulta es evaluar la coherencia del Departamento de Trabajo Social con los objetivos organizativos y estratégicos de Inplanet.

Gráfico 18

Red neuronal entrevista al Gerente General



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

El CEO de Neural Network representa los planes estratégicos corporativos del Departamento de Trabajo Social y está fuertemente comprometido con la eficacia y eficiencia de la organización en la comunicación de sus resultados, la discusión no se limita a la participación del departamento. en la consecución de objetivos estratégicos reales, destacando al mismo tiempo su importancia como actor principal en la estructura organizativa. González (2020), afirma que la congruencia entre los valores de la organización y el desempeño del departamento es importante para aumentar la capacidad de contribuir al logro de los objetivos”, lo que resalta la importancia de la integración de los proyectos del departamento. una visión general de la empresa

La falta de visibilidad, reconocida como un desafío importante, puede reducir el conocimiento departamental de las actividades estratégicas, lo que puede afectar el reconocimiento y el apoyo dentro de la organización. Amaris et al. (2022) afirman que “una buena comunicación entre el éxito y las metas no se trata solo de sentirse

empoderado, sino también de generar confianza y compromiso en todas las áreas de la organización".

Destacó la necesidad de fortalecer el plan estratégico del departamento y destacó la necesidad de un enfoque bien estructurado y transparente para priorizar desafíos importantes en la organización, como cambios en la gestión y cuestiones de gestión, ubicaciones, aunque este pueda ser el caso. De importancia secundaria y vital para hacer del Departamento de Trabajo Social un pilar estratégico, la tarea no es resolver problemas inmediatos, sino contribuir al éxito de esta empresa.

Un buen plan estratégico no sólo te ayudará a responder a las situaciones que surjan, sino que también puede ser una herramienta para ajustar expectativas, mejorar los recursos y mejorar la colaboración entre departamentos. Según Narváez (2021), "un buen plan estratégico ayuda a identificar oportunidades, anticipar desafíos y permitir que partes importantes de la organización trabajen hacia objetivos comunes", lo que muestra la variedad de estrategias de planificación y comunicación de implementación.

5.1.2 Resultados de la entrevista al Jefe de Operaciones en base al objetivo

1

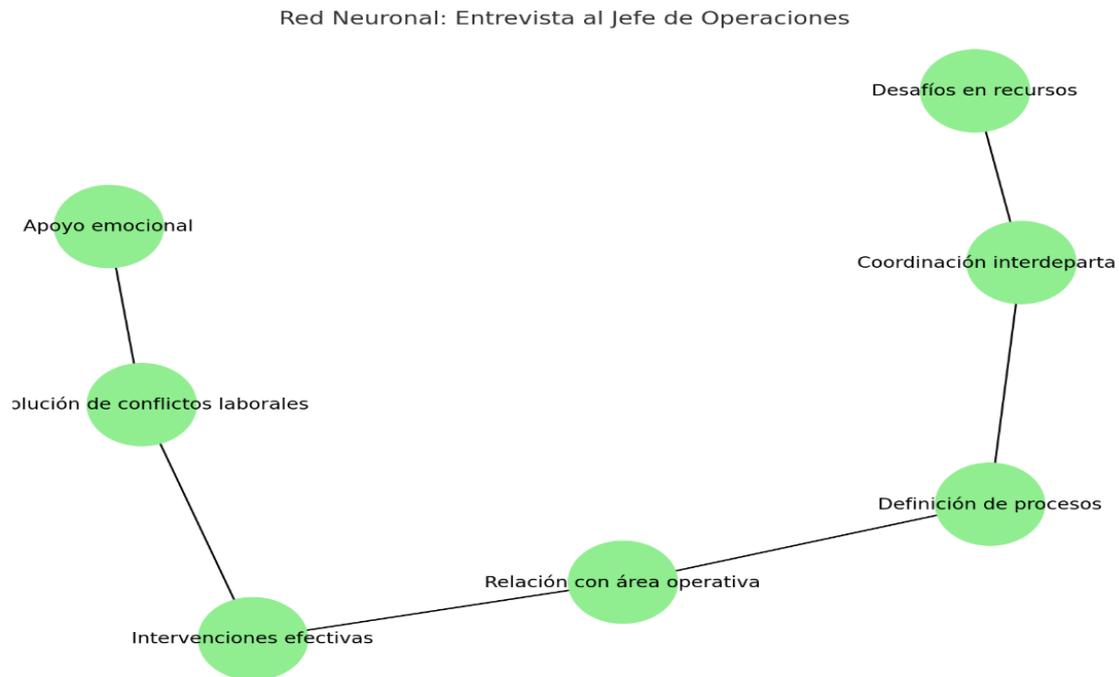
El Director de Operaciones desempeña un papel de liderazgo en las actividades diarias del Departamento de Trabajo Social y el Área de Operaciones, brindando una perspectiva única para la colaboración y el apoyo del equipo. El propósito de la entrevista fue comprender la efectividad de la intervención de Gateway en temas importantes como la resolución de conflictos en el lugar de trabajo y el apoyo emocional a los empleados.

También pretende identificar ciertos desafíos en sectores transversales, como la falta de recursos o la necesidad de una mayor transparencia de las actividades. La encuesta será útil para obtener información que mejore la colaboración y promueva una coordinación efectiva y consistente entre el

Departamento de Trabajo Social y las áreas de actividad, fortaleciendo así la capacidad de la organización.

Gráfico 19

Red neuronal entrevista al Jefe de Operaciones



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

La Red Neural de Gerentes de Actividad explica que el Departamento de Trabajo Social cree que la participación en el trabajo con propósitos positivos, en particular la resolución de conflictos en el lugar de trabajo y el apoyo emocional, es esencial para el desarrollo del pensamiento positivo. ambiente de trabajo y reducir los conflictos dentro de los grupos de trabajo, persisten obstáculos importantes, relacionados con recursos insuficientes y falta de transparencia de los procesos, que afectan el flujo y la eficiencia de la colaboración y los departamentos. Según Reyes (2024), “la cooperación interdepartamental se basa en roles claros y la disponibilidad de recursos adecuados” (p. 78) y enfatiza la importancia de la resolución de problemas para la eficacia del departamento de trabajo social.

La falta de recursos no sólo obstaculiza la implementación de una gran cantidad de programas por parte de un ministerio, sino que también puede crear falsas impresiones de efectividad y alto desempeño, incluidos métodos mal definidos que conducen a desajustes entre el desempeño y las expectativas. lugares difíciles. Narváez (2021) señaló que “las buenas organizaciones son aquellas que desarrollan estructuras claras y coordinan las relaciones entre sus partes para evitar deficiencias y conflictos”, lo que aún requiere procedimientos bien definidos y el establecimiento de canales sistemáticos, habilidades de comunicación necesarias para superar problemas.

Ambos entrevistados coincidieron en la necesidad de una planificación estratégica, un aumento de los recursos disponibles y una mejora significativa de las comunicaciones entre sectores. Parodi (2022) una buena planificación no se trata solo de mejorar las cosas, sino también de garantizar que los proyectos y actividades en cada área estén alineados con la estrategia general de la organización”. En este sentido, el departamento de trabajo social debe priorizar medidas para apoyar la colaboración efectiva, como reuniones disciplinarias periódicas, mecanismos de retroalimentación y evaluación de sistemas de implementación para el uso de tecnología, así como actividades que vayan más allá de la simple integración en la planificación de proyectos.

5.1.3 Resultados de Chi-Cuadrado (χ^2)

Tabla 7

Cálculo de Chi cuadrado

Nivel de Conocimiento	Percepción Positiva	Percepción Neutral	Percepción Negativa	Total
Alta	2	1	0	3
Moderada	1	2	1	4
Baja	0	1	1	2
Total	3	4	2	9

Nota. Tomado de SPSS donde se aplicó la prueba estadística.

Resultados:

Estadístico χ^2 : 8.0

p-valor: 0.238

Grados de Libertad: 6

Significado: No Significativo

Fórmula utilizada: $\chi^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$, donde O son los valores observados y E los valores esperados.

Los resultados obtenidos por la prueba χ^2 indican que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de conocimiento y la percepción de motivación, indicando que las variables analizadas, aunque importantes en algunos casos, no tienen de relación directa con esta pregunta; Esta solución sugiere que otros factores, tal vez emocionales, culturales o específicos de la situación, pueden influir en cómo los empleados perciben los problemas relacionados con las tareas, creando una perspectiva que nos obliga a reconsiderar algunos de los aspectos anteriores.

Debido a esta falta de correlación, es importante considerar cómo factores como la experiencia personal, los valores compartidos en el entorno laboral o el clima organizacional pueden moldear estas percepciones, revelando diferencias que no siempre son claras u obvias y no pueden explicarse por análisis cuantitativo; Al mismo tiempo, no hay que olvidar que la percepción de la motivación puede verse influida por sesgos cognitivos, las expectativas iniciales o la calidad de la comunicación interna, factores que, aunque no se abordan en este análisis, sí pueden influir. la parte más importante.

Por otro lado, reconociendo que las habilidades no son el principal determinante de esta interacción, debemos examinar los procesos internos que moldean las percepciones y actitudes de los colegas para medir cosas como la

confianza en la institución, la unión de lo dicho y lo hecho, o la capacidad de los líderes para crear una visión clara; Si existen brechas entre lo que se sabe y lo que realmente se valora, se pueden identificar, allanando el camino para intervenciones basadas en las realidades ambientales.

5.1.4 Resultados de ANOVA

Tabla 8

Cálculo de ANOVA

Source	Sum of Squares	df	F	p-value	Significance
Between Groups	3.25e-31	2	0.0	1.0	Not Significant
Residual	3.33	5	-	-	-

Nota. Tomado de SPSS donde se aplicó la prueba estadística.

Tras analizar los resultados, concluimos que no se observaron diferencias estadísticamente significativas en la percepción de influencia entre grupos organizacionales, especialmente entre compañeros y empleados, directivos y directivos, lo que indica una notable homogeneidad en las opiniones recogidas, es decir cualquiera que sea el nivel de rol o jerarquía, la percepción que tiene la persona sobre el impacto de las acciones investigadas es siempre estable, se refiere a un fenómeno de convergencia que puede basarse en una cultura organizacional compartida o en fuertes valores institucionales. arraigado en las raíces.

Los resultados no son sólo datos descriptivos, sino que también abren la puerta a una comprensión más profunda de que, dado que no existe una distinción clara entre diferentes situaciones, diferentes factores como la comunicación interna, los sistemas y los controles pueden influir. efecto. o una experiencia colectiva en la que los trabajadores, cualquiera que sea su estatus, sean iguales; Además, este estudio puede demostrar que los canales de comunicación utilizados dentro de las organizaciones cumplen su propósito al transmitir un mensaje organizacional que

permite a todas las partes interesadas con quienes se comunican ser sistemáticamente transparentes sobre los eventos.

Sin embargo, este consenso no debe considerarse un indicador exhaustivo, ya que puede haber matices no captados por el presente análisis que pueden dar lugar a diferencias en determinadas circunstancias o en diferentes condiciones. Mostrado en este trabajo no se tiene en cuenta; También vale la pena considerar si esta homogeneidad esconde una tendencia hacia la falta de discusión o consenso dentro del grupo, incluso si el evento no es negativo, reduciendo así la diversidad de pensamiento necesaria para crear y resolver problemas complejos.

Es importante seguir investigando para determinar si elementos como la confianza en la dirección, la claridad de los objetivos organizacionales o la percepción de justicia interna pueden contribuir a esta adaptación, fomentar conexiones a diferentes niveles y promover el empleo. un ambiente donde los miembros del equipo. Las ideas son una manifestación del verdadero sentido común y no sólo se reciben desde arriba, lo que no sólo estabiliza, sino que mejora la cohesión organizacional y la toma de decisiones.

5.1.5 Resultados de Correlación de Spearman

Tabla 9

Cálculo de Correlación de Spearman

Variable 1	Variable 2	Correlation Coefficient	p-value	Significance
Interaction	Impact Perception	0.953	0.003	Significant

Nota. Tomado de SPSS donde se aplicó la prueba estadística.

El análisis reveló una fuerte relación positiva y estadísticamente significativa entre la colaboración sostenible con el departamento y la percepción del impacto de los proyectos implementados, indicando que cuando los empleados participan activamente en actividades, reuniones o discusiones con el departamento, el desempeño de la concentración se vuelve más positivo, creando un efecto global.

lo que fortalece el sentido de pertenencia y confianza en los procesos organizacionales, brindando un rumbo claro a las estrategias de gestión.

Los resultados, que no han sido publicados, resaltan la importancia de fomentar mejores relaciones entre compañeros y departamentos relevantes, priorizando el diseño de espacios que fomenten una comunicación fluida, dinámica y continua, donde se puedan resolver problemas inmediatos y combinar ideas. Sin miedo a ser juzgados, es por lo tanto importante no sólo aumentar el nivel de cooperación, sino también construir un nivel de confianza que fortalezca la motivación individual y colectiva, facilitando así el proceso y los resultados esperados.

Al observar más de cerca estos procesos, queda claro que niveles más altos de colaboración pueden generar beneficios más allá de la simple retroalimentación, pero también pueden servir para fortalecer el trabajo en equipo, mejorar las habilidades interpersonales y crear consenso. Sin embargo, este proceso no requiere acciones aisladas o de corto plazo, sino que requiere un enfoque sistémico que conecte los impulsores diarios con los objetivos estratégicos de la organización, lo que en última instancia crea un ciclo positivo que beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.

Por otra parte, no se puede ignorar que el éxito de un determinado tipo de táctica depende en gran medida de la eficacia de la cooperación que fomenta, y que este esfuerzo no debe limitarse a un método ni convertirse en un ejercicio común que conlleve riesgos. tus colegas. Los objetivos son: En este sentido, es importante diseñar un proceso efectivo y eficiente que combine activos para mejorar la comprensión y la resolución de problemas de una manera que garantice que cada organización haga una contribución tangible y que la participación fortalezca esta relación.

Esta combinación de ideas y colaboración sustenta la naturaleza de las organizaciones sociales, donde la participación pública y la comunicación frecuente son elementos esenciales para el éxito de cualquier proyecto, creando un llamado

a trabajar de esta manera no sólo para aumentar el número de alianzas, sino también para mejorar la calidad, asegurando así una mejora suave y significativa en la actitud de todos los compañeros.

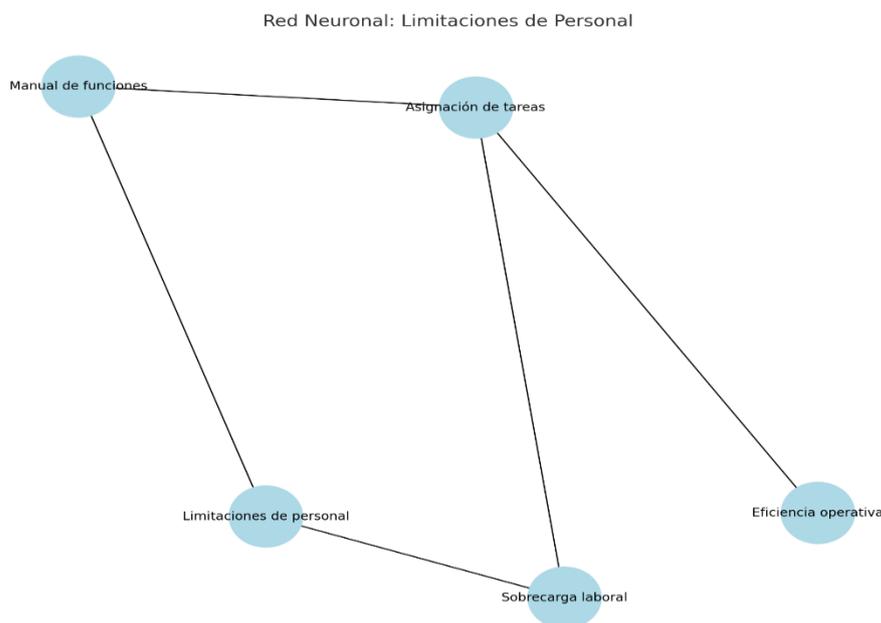
5.2 OBJETIVO 2: Identificar las principales áreas de mejora y desafíos operativos y organizacionales que enfrenta el Departamento de Trabajo Social en "Inplanet"

El propósito de la entrevista fue recopilar información para identificar áreas clave de mejora y desafíos operativos y organizacionales que enfrenta el Departamento de Trabajo Social de Inplanet. Con base en estos resultados, se seleccionaron varios factores importantes, a saber:

Limitaciones de personal

Gráfico 20

Red neuronal limitaciones del personal



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa "Inplanet".

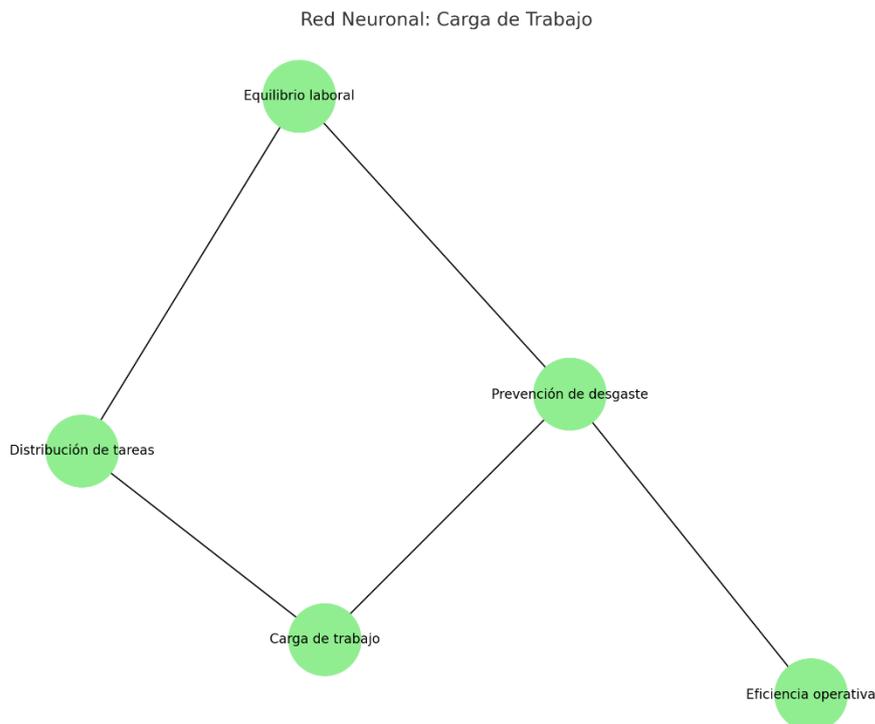
La red destacó que el impacto considerable de los problemas de personal afecta directamente la capacidad de la unidad de trabajo social para gestionar eficazmente la situación. La falta de liderazgo en el trabajo agrava este problema al no establecer límites claros, lo que Guasch y Antonio, (2021) , describen como ambigüedad laboral en las organizaciones debido al estrés, la disfunción y el conflicto que circula.

Para reducir esta carga y mejorar la gestión, se deben formular políticas para aumentar el número de empleados y establecer una gestión sólida. Según Toala y Lainez (2024), una estructura organizacional eficaz con un plan de negocios claro puede mejorar significativamente la eficiencia y la satisfacción laboral , reducir el agotamiento y mejorar la cohesión del equipo.

Carga de trabajo

Gráfico 21

Red neuronal carga de trabajo



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

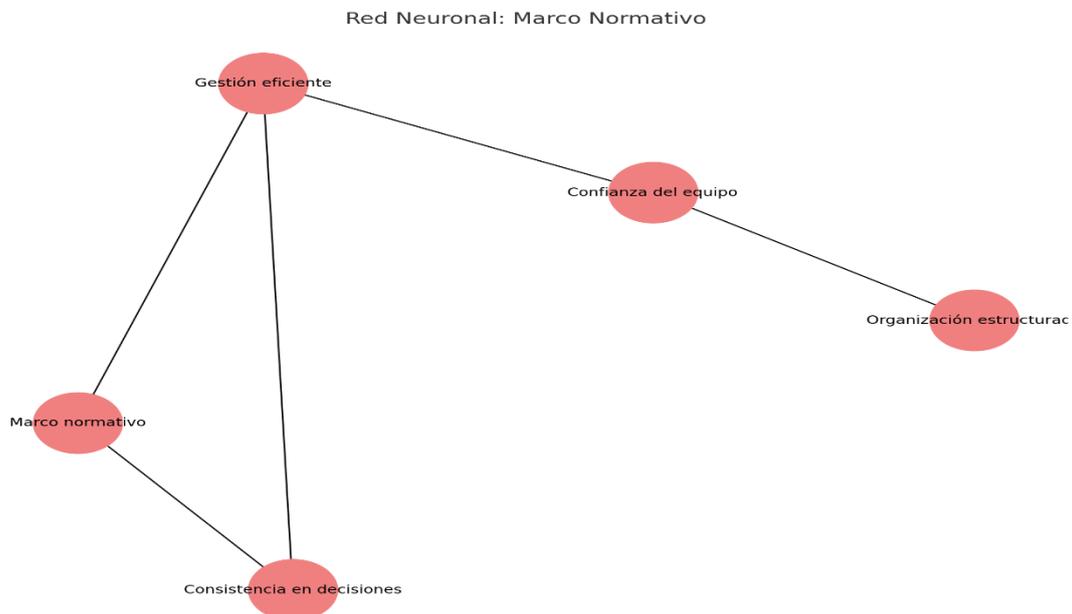
Una percepción desequilibrada del trabajo, debido a una mala organización, afecta negativamente al desempeño de los empleados. La red sostiene que este problema se puede evitar utilizando un mejor proceso, como lo muestran los autores Toala y Lainez (2024), quienes sostienen que esta organización está organizada y ofrece una mejor manera de mejorar la gestión de recursos así como reducir el estrés en el trabajo.

Crear un manual que establezca estándares para separar tareas y responsabilidades y equilibrar la carga de trabajo, reduciendo así el riesgo de depresión, es consistente con las recomendaciones de Rengif (2021), quien describe un flujo de trabajo definido para aumentar la transparencia y la eficiencia. grupos de trabajo de personas.

Marco normativo

Gráfico 22

Red neuronal marco normativo



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

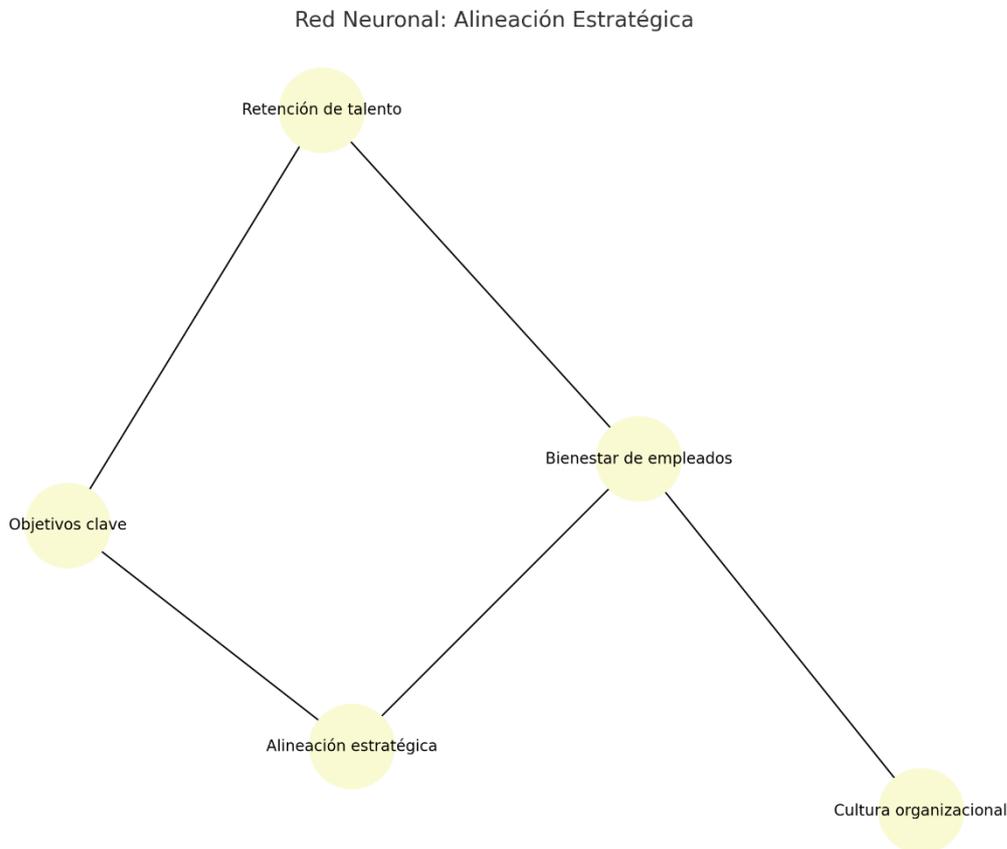
La falta de una estructura de control en la red neuronal genera problemas en la toma de decisiones y dificulta la realización de tareas con éxito. Según Ramos (2018), la claridad de valores y métodos es importante para garantizar la seguridad y calidad de las actividades organizacionales.

Establecer estándares de gestión claros puede ayudar a reducir los malentendidos y generar confianza interna. Como señala Briones (2022), las prácticas y políticas organizacionales son fundamentales para alinear las acciones de los empleados con los objetivos estratégicos, promoviendo así un ambiente ordenado y seguro.

Alineación estratégica

Gráfico 23

Red neuronal alineación estratégica



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

Incluso si las actividades del departamento están realmente vinculadas a objetivos estratégicos, la red neuronal sugiere que es necesario fortalecer este vínculo. Briones (2022) enfatizó que la planificación estratégica es esencial para garantizar que todas las actividades contribuyan a la ventaja competitiva de una organización.

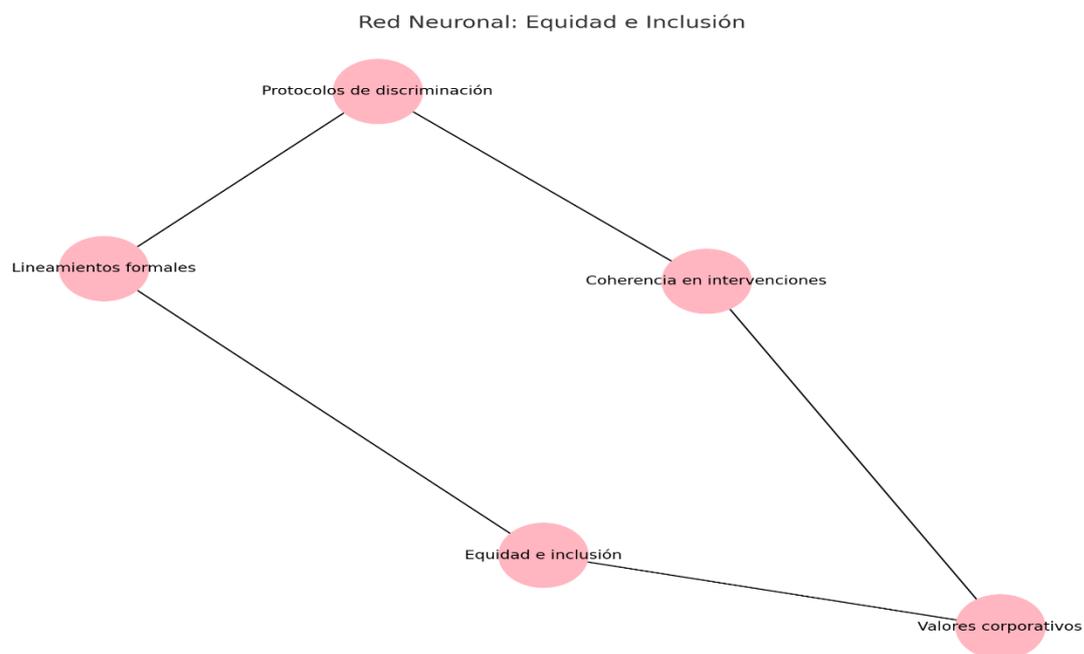
Desarrollar directrices que vinculen las actividades departamentales con los objetivos estratégicos, lo que dará como resultado resultados más sólidos y

eficaces. Los desarrolladores del modelo Balanced Scorecard, Cárdenas, (2021) explicaron que esta disposición contribuye a la implementación de la estrategia y la comunicación efectiva dentro de la organización.

Equidad e inclusión

Gráfico 24

Red neuronal equidad y exclusión



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

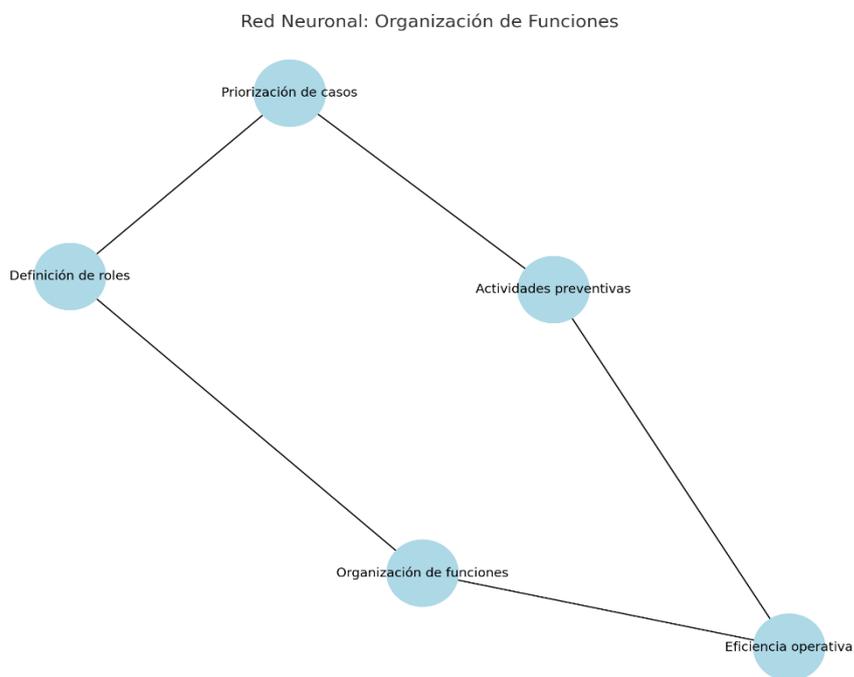
La promoción de la igualdad y la inclusión dentro de la empresa también se considera un área que se beneficia de la implementación de las directrices. Ambos entrevistados coincidieron en que la creación de una política ayudaría a garantizar que las transacciones sean justas y coherentes con los valores de la empresa. La red neuronal muestra que desarrollar lineamientos para la igualdad y la inclusión es un paso importante en la promoción del valor organizacional, apoyado por Mendoza y Rumiche (2020), quienes sostienen que los valores compartidos deben ser fuertes para ser implementados. culturas organizacionales.

El diseño de algunos de los protocolos incluidos en el manual garantiza que puedan abordar de manera justa y precisa situaciones que impliquen discriminación o desigualdad. Según Quito & Matovelle (2022), la creación de una política de inclusión mejora la percepción de justicia organizacional y promueve un mejor ambiente laboral.

.Organización de funciones

Gráfico 25

Red neuronal organización de funciones



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

La red expresó que una gran preocupación del Departamento de Trabajo Social de Inplanet es la falta de definición clara de ciertos roles y responsabilidades del grupo, sin olvidar la necesidad de establecer prioridades, lo cual es difícil. se centra en las cuestiones más apremiantes y simultáneamente crea un desequilibrio de atención entre las acciones preventivas y proactivas. Según Reyes (2024), la

organización de tareas es fundamental para su éxito porque ayuda a alinear los esfuerzos de los empleados con los objetivos estratégicos asignando recursos de manera eficiente y evitando la duplicación de esfuerzos o esfuerzos.

Estoy de acuerdo con Rama (2018), en que es importante una interpretación clara de los acontecimientos. Reducir el trabajo manual. Los conflictos internos, el desempeño individual y de equipo, así como el desempeño organizacional deficiente, pueden verse como un obstáculo para las operaciones de servicio efectivas y el comportamiento del equipo.

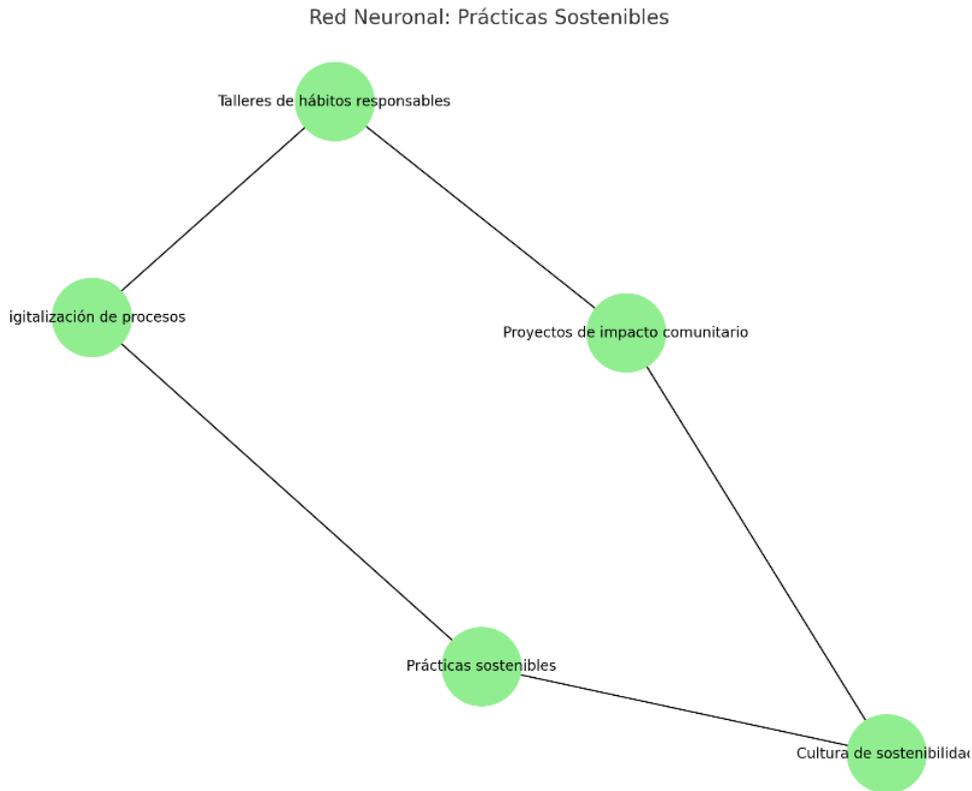
Para solucionar este problema, es importante crear un manual de trabajo que describa los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, así como los diferentes tipos de casos a tratar de diferentes maneras. y garantizar que los recursos se utilicen correctamente.

Según Ramos (2018), la iluminación del lugar de trabajo no solo mejora la productividad, sino que también reduce el estrés y la incertidumbre entre los compañeros de trabajo, promueve un ambiente de trabajo saludable y ayuda a hacer cumplir ciertos protocolos. Acosta et al., (2021), argumenta a favor de una estructura corporativa bien organizada. organización. esto ayuda a implementar estrategias de manera efectiva y mejorar la comunicación entre niveles jerárquicos.

Prácticas sostenibles

Gráfico 26

Red neuronal prácticas sostenibles



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

El establecimiento de prácticas sostenibles se considera una oportunidad para respaldar los objetivos operativos de la empresa. La implementación de manufacturas sustentables, como la digitalización y la implementación responsable de procesos, se ve como una oportunidad para contribuir a objetivos estratégicos, consistentes con las ideas de Aguirre & Mestanza (2022), que mejoran el equilibrio económico, los aspectos sociales y ambientales.

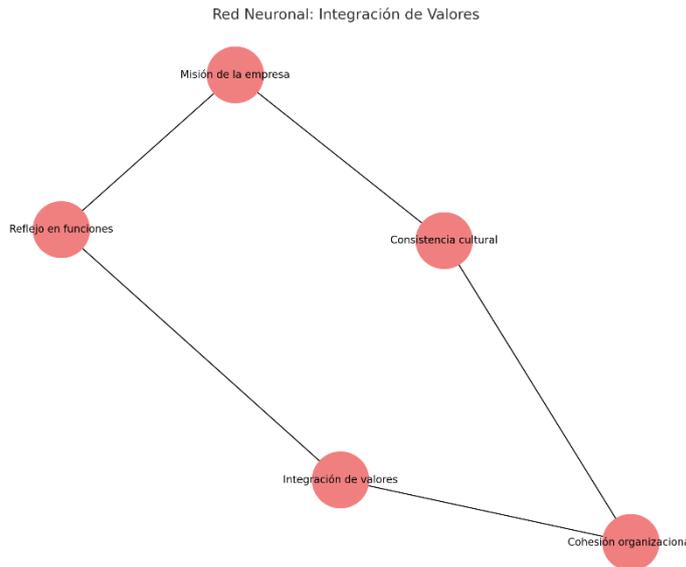
Desarrollar un manual sobre los esfuerzos de sostenibilidad que una organización se compromete a implementar. Según Osinaga (2021), las empresas

que hacen uso de la responsabilidad crean valor no solo para sus empleados, sino también para la sociedad y el medio ambiente.

Integración de valores

Gráfico 27

Red neuronal integración de valores



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

La red dijo que la integración de Inplanet con las actividades del Departamento de Trabajo Social era importante, ya que reflejaba la identidad y cultura de la organización, lo que se reflejaba en la práctica. toda la asamblea. país. Los entrevistados coincidieron, sin embargo, en que si bien esta asociación existe, debe fortalecerse explícita y sistemáticamente. Según Medir et al., (2021), los valores organizacionales constituyen la base de la cultura organizacional que guía el comportamiento, la toma de decisiones y las prioridades.

El Presidente sugirió incluir los valores de InPlanet en cada sección. El Director explicó que las directrices son una herramienta útil para garantizar que se definan claramente y se implementen de manera consistente. Reyes (2024), los

valores fuertemente definidos y estructurados fomentan un sentido de propósito y dirección común entre los empleados

La integración exitosa de los valores corporativos en las actividades de un departamento de trabajo social no solo alinea otras actividades con los objetivos organizacionales, sino que también mejora la identidad de la organización y promueve un ambiente de trabajo amigable y estimulante. Según Cardona (2023), una cultura organizacional clara basada en valores compartidos conduce a un mayor compromiso de los empleados porque creen que su trabajo contribuye a objetivos que van más allá de los objetivos del propietario o del departamento en todos los ámbitos.

Para lograr esta integración es necesario desarrollar un manual operativo que incluya un apartado sobre los beneficios de Inplanet, explicando cómo guiar los objetivos y actividades del departamento. El texto puede contener algunos ejemplos. sobre cómo estos principios se pueden aplicar a comportamientos cotidianos que pueden ayudar a transformar conceptos abstractos en comportamientos procesables y mensurables.

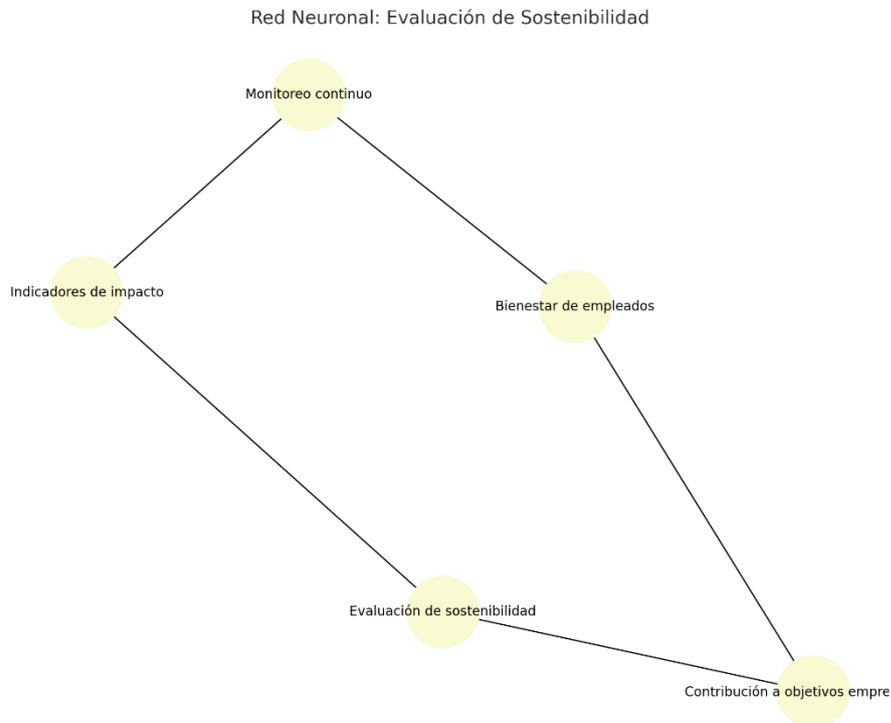
También es importante fomentar la formación continua y el conocimiento de los valores de la empresa, para que todos los miembros del departamento los comprendan y adopten. Según Acosta et al., (2021), una comunicación adecuada de los valores organizacionales es necesaria para un cambio cultural duradero.

La integración de los valores de la empresa en las prácticas departamentales no sólo fortalece la cohesión interna, sino que también mejora la visibilidad externa de Inplanet. Según Osinaga (2021), una empresa que vive según sus valores presenta una imagen coherente y precisa ante sus stakeholders, lo que refuerza su dignidad y legitimidad.

Evaluación de sostenibilidad

Gráfico 28

Red neuronal evaluación de sostenibilidad



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

La red neuronal resalta la importancia de implementar evaluaciones periódicas e indicadores claros y simples que permitan medir la influencia del servicio social en el bienestar de los empleados en apoyo a los planes operativos de la empresa, esta tendencia muestra una mayor fuerza de voluntad. vincular las actividades de manufactura con la manufactura sustentable, lo cual es consistente con los objetivos de Calvache, (2023), de cambiar la sustentabilidad como equilibrio entre los impactos económicos, sociales y ambientales en la gestión de la organización.

En el trabajo de Arosemena, (2022), quienes sostienen que el uso de indicadores bien definidos facilita el monitoreo continuo y el ajuste de las estrategias organizativas para garantizar un impacto positivo en los resultados deseados. Las revisiones de responsabilidad del Departamento de Trabajo Social miden no sólo el desempeño, sino también la alineación con los objetivos estratégicos de InPlanet. Según Cardona (2023), mantener una organización estructurada no es solo una tarea aislada sino una tarea global y es necesario utilizar herramientas específicas como indicadores de desempeño para coordinar el desempeño y las metas de largo plazo.

El diseño de los letreros es simple pero importante para capturar información importante que refleja el impacto ambiental y social del departamento. Es importante incluir los pasos en el cuaderno de trabajo para que todos los miembros del equipo comprendan su importancia y los utilicen como pautas en su trabajo diario, el enfoque es consistente con lo dicho por Atauqui y Ramos (2021), quienes enfatizaron que los equipos exitosos son aquellos que continúan aprendiendo y aquellos que los utilizan. para mejorar tu rendimiento.

Además, las evaluaciones periódicas no sólo evaluarán el progreso respecto de los objetivos de desempeño, sino que también identificarán brechas o debilidades en la implementación de este proceso. Como sugiere Cardona (2023), incorporar la sostenibilidad a la estrategia de una empresa no solo mejora la reputación de la misma, sino que también crea valor a largo plazo y fortalece las relaciones con los empleados y la comunidad en la que opera.

Evaluar la sostenibilidad del Departamento de Trabajo Social es esencial para garantizar que sus actividades tengan un impacto mensurable, pero también para fortalecer los vínculos con los objetivos estratégicos de Inplanet. Según Cardona (2023), la sostenibilidad organizacional no es un esfuerzo aislado, sino un proceso crítico que requiere herramientas específicas, como indicadores de desempeño, para vincular actividades prácticas con metas de largo plazo.

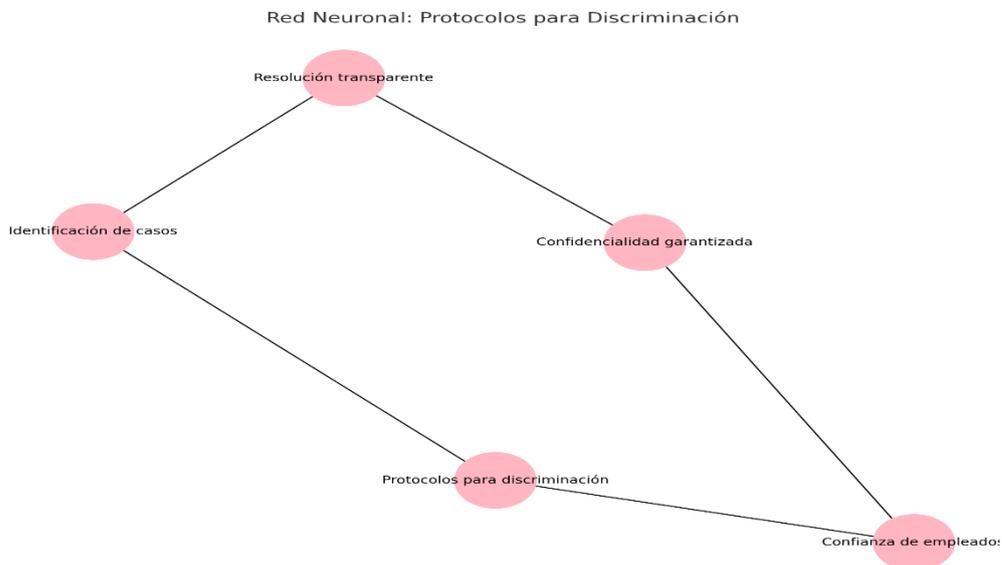
Los miembros reconocen su importancia y la utilizan para guiar sus actividades diarias para obtener información valiosa que refleje los impactos ambientales y sociales, un enfoque demostrado por Atuki y Ramos (2021) destaca que las organizaciones exitosas cosechan constantemente los resultados que aprenden y aplican.

Asimismo, las evaluaciones periódicas no solo miden el progreso hacia los objetivos de sostenibilidad, sino que también identifican posibles brechas o desafíos en la implementación de estas actividades. Como sugiere Cardona (2023), integrar la sostenibilidad en la estrategia organizacional no solo mejora la reputación de una empresa, sino que también crea valor a largo plazo y fortalece su relación con sus empleados y las comunidades en las que opera.

Protocolos para discriminación

Gráfico 29

Red neuronal protocolos para discriminación



Nota. Tomado de Proceso de Atlas Ti del Guion de entrevista dirigidas al Gerente general de la empresa “Inplanet”.

Una de las mayores lagunas en la sección de cuestiones de discriminación es InPlanet Social Work. Ambos enfatizaron la importancia de desarrollar políticas específicas para garantizar la confidencialidad, la imparcialidad y la resolución efectiva de problemas. Según Acosta et al. (2021), la percepción de justicia organizacional es importante para generar confianza y compromiso en los empleados, especialmente en situaciones como la discriminación.

El gerente proporciona un enfoque sistemático que incluye protocolos implementados para todo el personal, y la guía proporciona medidas específicas y definidas para garantizar que la gestión de casos sea sostenible, según la sugerencia de Medir et al. (2021) en base a sus características. que tener una política clara reduce la ambigüedad y asegura la aplicación uniforme de los valores de la organización, promoviendo un ambiente de trabajo justo y equitativo.

La implementación de protocolos de discriminación no es solo un paso importante para garantizar la transparencia y la eficiencia, sino también una herramienta importante para promover una cultura organizacional de igualdad y respeto. La formación también es muy importante en este proceso. Según Cárdenas (2021), capacitar a los empleados en políticas y protocolos no solo asegura su comprensión y cumplimiento de las normas, sino que también los incentiva a comprometerse con los valores de la organización. Es importante revisar y evaluar continuamente la eficacia de los protocolos, ajustándolos según sea necesario en respuesta a las dinámicas organizativas cambiantes.

La implementación de los protocolos ayudará a mejorar la reputación de Inplanet como una empresa comprometida con la igualdad y el respeto, algo que Amaris et al. De una forma u otra, no sólo beneficia a sus empleados sino que también genera confianza entre las partes interesadas y fortalece la reputación de la empresa.

5.2.1 Mapeo Conceptual: Relación entre Áreas de Mejora, Causas y Soluciones

Un mapa conceptual es una herramienta que le permite ver de forma clara y sistemática las relaciones entre conceptos clave, comprender sistemas complejos e identificar áreas críticas para mejoras de alto nivel, al tiempo que revela relaciones que pueden no ser visibles en el análisis tradicional. Según Cárdenas (2021), el mapa conceptual es más útil en términos organizacionales, porque permite resaltar las interrelaciones entre problemas y estrategias primarias al considerar varias áreas simultáneamente, ya que este método se convierte en un activo importante. coordinar recursos y esfuerzos en las labores de organización del proyecto.

A continuación proporciona un mapa conceptual de dónde se identifican las prácticas más efectivas para el Departamento de Trabajo Social a través de análisis cualitativo y redes neuronales. Al combinar desafíos como falta de personal, direcciones inciertas, protocolos poco claros con problemas y soluciones, brindamos una visión clara y práctica de cómo resolver cualquier problema, con el fin de fortalecer las bases operativas y estratégicas del departamento.

quienes describieron claridad de trabajo y buenas herramientas de planificación. son perfectos para equilibrar el trabajo y mejorar la productividad.

Se define el plan de gestión como un nodo importante que conecta distintos ámbitos como la igualdad, la inclusión, la organización del trabajo y la integración de niveles. La falta de estándares claros puede conducir a una mala toma de decisiones, prácticas inconsistentes y una falta de orientación para prevenir la discriminación. Según Briones (2022), un plan de gestión claramente definido proporciona estructura, reduce la ambigüedad y mejora la confianza en la organización.

Desarrollar políticas de control específicas e incorporar pautas operativas puede reducir las inconsistencias y mejorar el control interno, Amaris et al. (2022) afirman que los procesos organizacionales claros son esenciales para fomentar una cultura consistente y estratégica.

El mapa conceptual destaca la importancia de las prácticas sostenibles, como la digitalización y la reducción del impacto ambiental, para mejorar la cultura corporativa y alinear la visión y las actividades del departamento con los planes estratégicos operativos de la empresa. Según Ramón et al., (2019), la integración corporativa mejora los beneficios económicos, sociales y ambientales y fomenta una imagen fuerte y responsable. Esto está en línea con las opiniones de Kitto y Mattoffel (2022), que incluyen y fomentan la responsabilidad.

El mapa conceptual muestra interconexiones significativas entre áreas de desarrollo, escasez de fuerza laboral y falta de planes de liderazgo claros que impactan otras cuestiones como la equidad, la carga de trabajo y la alineación de costos. Las mejoras propuestas, como el desarrollo de un manual, la implementación de protocolos específicos y prácticas sostenibles, están respaldadas en la literatura organizacional (Cárdenas, 2021; Ramos, 2018) y son pasos importantes para mejorar el desempeño del departamento, sino también sentar las bases para un crecimiento sostenible y estratégico en el futuro.

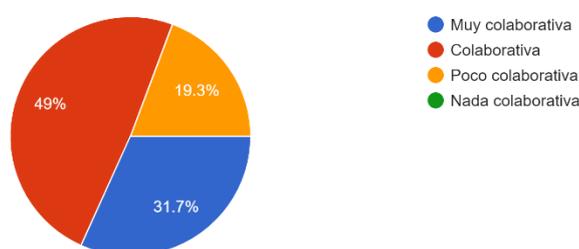
5.3 OBJETIVO 3: Determinar de qué manera el diseño del Manual de Funciones para el Departamento de Trabajo Social en "Inplanet" contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa

Gráfico 31

Percepción de la colaboración del departamento de trabajo social con otros departamentos

9. ¿Cómo percibes la colaboración entre el Departamento de Trabajo Social y otros departamentos en la empresa?

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa "Inplanet".

El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados valoran positivamente la cooperación entre el Departamento de Trabajo Social y otros departamentos de la empresa: el 31,7% afirma "buena cooperación" y el 49% afirma "interacción", es decir, el 80,7% de los productos. En esta idea, los resultados muestran que generalmente existe un sentimiento de cooperación y cooperación productiva entre las áreas, lo cual es un elemento esencial para el buen funcionamiento de la organización, como lo señala González (2020) .

Sin embargo, el 19,3% de los encuestados considera que la colaboración es "inadecuada" y necesita abordar cuestiones específicas que limitan la colaboración eficaz entre departamentos. Según Parodi (2022), estas áreas suelen caracterizarse por problemas de comunicación, procedimientos mal definidos o inconsistencias en los flujos de trabajo, lo que puede generar conflictos y malentendidos y afectar la efectividad de la acción conjunta. La falta de respuestas

en la categoría "poco cooperativa" confirmó que había margen de mejora en lugar de una percepción de un problema en las relaciones interdepartamentales, lo que indica una fortaleza subyacente en la que se podría trabajar.

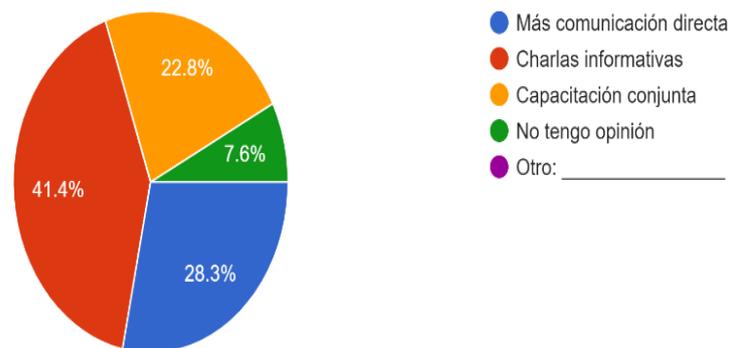
En este sentido, los resultados reflejan una visión ampliamente válida de que, aunque es una cosa, no es necesariamente satisfactoria. Según Cardonas (2023), la colaboración efectiva no se trata solo de una colaboración constante entre departamentos, sino también de crear una cultura organizacional que valore la colaboración como un pilar estratégico. Por lo tanto, las empresas deben fomentar formas creativas de fomentar esta colaboración, como implementar canales de comunicación transparentes, fortalecer los puntos de comunicación regionales e implementar procesos para promover un rápido entendimiento. Al resolver problemas y centrarnos en las mejores prácticas y los objetivos organizacionales, se puede avanzar en la colaboración entre agencias.

Gráfico 32

Oportunidades identificadas para mejorar la comunicación y coordinación del

10. ¿Qué oportunidades identificas para mejorar la comunicación y coordinación del Departamento de Trabajo Social con otras áreas?

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa "Inplanet".

Los resultados mostraron que el principal objetivo para mejorar la comunicación y colaboración en el departamento de trabajo social y otras áreas es implementar la “Comunicación Informativa”, que fue elegida por el 41,4% de los entrevistados. La encuesta mostró que los colegas consideraban las reuniones de comunicación una herramienta importante para compartir información importante, aclarar dudas y coordinar proyectos entre departamentos. Según Acuña & Salom (2020), las discusiones o reuniones educativas son importantes en las organizaciones porque permiten comunicar información clara y promueven la cohesión entre los grupos, promoviendo así una mejor alineación estratégica.

La estrategia de “comunicación más directa” fue seguida por el 28,3 por ciento, enfatizando la necesidad de promover la interacción humana como un elemento importante de una cooperación efectiva. Según Atauqui y Ramos (2021), el contacto cara a cara, al eliminar intermediarios y restricciones formales, no solo hace más transparentes las comunicaciones, sino que también promueve el desarrollo de relaciones basadas en la confianza, importantes en la interacción interdepartamental. Me llené de “Capacitación Integrada”, elegida por el 22,8%, lo que indica que los empleadores ven la importancia de actividades de capacitación que integren diferentes áreas, permitiéndoles desarrollar habilidades, experiencias y competencias en conjunto.

Por otro lado, el 7,6% de los encuestados indicó que no tenía opinión sobre este tema, lo que puede indicar una falta de claridad o voluntad sobre la importancia de esta política, indicando la necesidad de "aumentar el número de empleados". debido a la importancia de la cooperación interinstitucional. comunicación. Según Cardona (2023) , la resistencia o el desinterés por estos proyectos se puede atribuir a la falta de una cultura organizacional que valore la cooperación y la comunicación como pilares estratégicos.

Los resultados sugieren que las estrategias basadas en la colaboración directa y las actividades de información son consideradas por los empleados como más efectivas para fomentar vínculos entre el servicio social y otras áreas de la empresa, destacando la importancia de implementar métodos de relación cercana

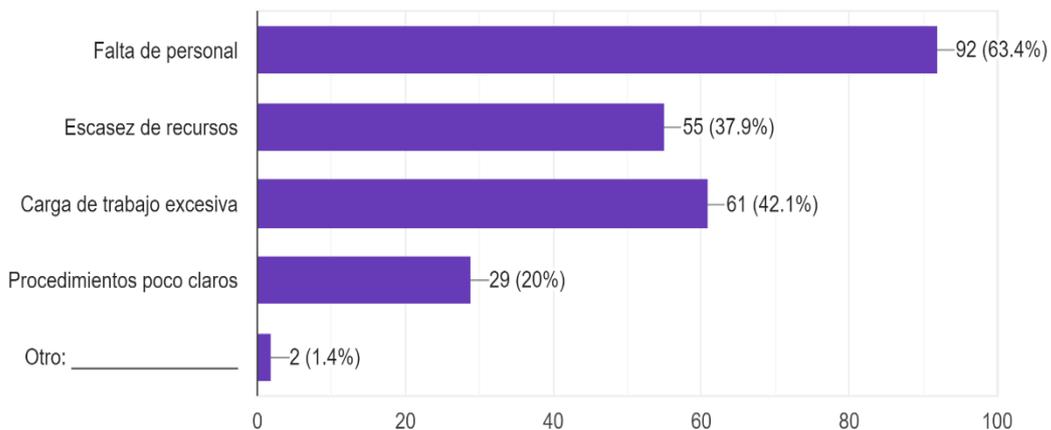
y colaborativa, como las relaciones regulares. comunicación, foros de comunicación directa y capacitación conjunta, estrategias, fomentando al mismo tiempo alianzas entre grupos, para apoyar un objetivo común de proyectos, habilidades organizativas y hacer un buen trabajo. y eficiencia.

Gráfico 33

Principales obstáculos para el funcionamiento eficiente del departamento de trabajo social

11 ¿Cuáles consideras que son los principales obstáculos para que el Departamento de Trabajo Social funcione de manera eficiente? (Seleccione todas las que apliquen)

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

El análisis reveló que el principal obstáculo para el funcionamiento eficaz del Departamento de Trabajo Social era la falta de personal, citado por el 63,4% de los encuestados (92 respuestas), y los resultados indicaron que se constató un problema estructural que afecta el funcionamiento de este departamento. . departamento. capacidad para lograr sus objetivos. Según Bravo (2019), la falta de personal no solo genera exceso de trabajo, sino que también socava las

capacidades de los empleados y reduce la calidad de los servicios, al no contar con los recursos humanos necesarios para una implementación exitosa.

El 37,9% (55 respuestas) indicó falta de recursos, indicando la necesidad de equipos, materiales y apoyo para completar las tareas asignadas. Bravo (2019) afirma que la falta de disponibilidad y recursos financieros puede reducir significativamente la capacidad operativa de cualquier sector, dificultando la implementación de políticas e incidiendo en la producción para asegurar que el departamento tenga recursos suficientes para operar de manera efectiva.

La mayor parte de los trabajos, mencionados por el 20% de los encuestados (29 respuestas), confirma la relación entre escasez de mano de obra y división del trabajo. Según Bravo (2019) , el trabajo duro no solo afecta la productividad sino que también provoca agotamiento físico y emocional en los empleados, lo que perjudica su desempeño y bienestar, asociándose directamente el problema 'awi con la debilidad. empleados, porque la falta de personal conduce a una distribución injusta de las tareas, lo que afecta la productividad y la moral del grupo.

La falta de transparencia de los procedimientos, mencionada solo por el 1,4% (2 respuestas), indica que si bien no es un obstáculo significativo, la claridad de los procedimientos y protocolos es un área que podría mejorarse para lograr la solución propuesta. Atauqui y Ramos (2021) destacaron que una definición clara y organizada de roles es un paso clave para reducir la confusión, mejorar la comunicación interna y garantizar que los colegas comprendan sus roles y responsabilidades.

Los resultados indican que las cuestiones de personal y recursos son los problemas más importantes dentro del Departamento de Trabajo Social y que el agotamiento es un efecto secundario de estas limitaciones. Abordar estos importantes temas, contratar más empleados, proporcionar el equipo necesario y mejorar los procesos internos, puede ser efectivo en el departamento si los procesos se basan en los autores de los conceptos de gestión, como sugiere

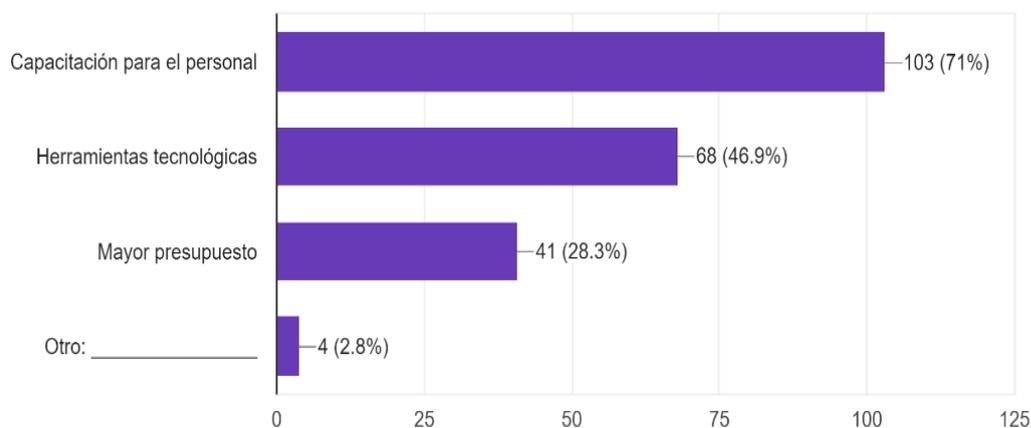
Cardona (2023), las medidas necesarias para fortalecer la estructura y funciones del establecimiento.

Gráfico 34

Recurso que necesita para mejorar el desempeño el departamento de trabajo social

12. ¿Qué recursos consideras que el Departamento de Trabajo Social necesita para mejorar su desempeño? (Seleccione todas las que apliquen)

145 respuestas



Nota. Tomado de Cuestionario de encuestas dirigidas a trabajadores de la empresa “Inplanet”.

La Figura muestra que los factores más importantes para mejorar el desempeño del Departamento de Trabajo Social son la capacitación del personal, fuertemente respaldada por el 71% de los encuestados (103 respuestas), estimaciones que indican que existe un compromiso general con la inversión en desarrollo por sí mismo. . Habilidades y conocimientos de los compañeros. La formación continua es esencial para garantizar la eficacia y se presta atención a los cambios continuos necesarios en el entorno organizacional. Según Quito y Matovelle (2022), la capacitación de los empleados no solo mejora las habilidades técnicas y operativas, sino que también retiene el compromiso, la satisfacción

laboral y el talento, esenciales para el alto desempeño en cualquier organización. Capacitar al personal está mejor equipado para resolver problemas y organizar actividades relevantes para la organización, lo cual es responsabilidad del Departamento de Trabajo Social.

El uso de la tecnología ocupó el segundo lugar, con un 48,9% (88 respuestas) diciendo que era lo más importante. Según Rivera (2022), la integración de la tecnología en los procesos organizacionales no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también permite a las organizaciones adaptarse rápidamente al cambio, mejorar la calidad del servicio y facilitar la toma de decisiones informadas. Las herramientas tecnológicas pueden ayudar a automatizar la repetición de tareas, reducir el tiempo dedicado a tareas manuales y mejorar la precisión, la tecnología también respalda la comunicación interdepartamental, que es un elemento importante para garantizar una coordinación efectiva entre el Ministerio de Trabajo Social y las empresas existentes.

Por otro lado, un presupuesto mayor (mencionado por el 28,3 por ciento de los encuestados, (41 respuestas) es una buena manera de mejorar el desempeño del departamento. Se necesita financiación elegible para continuar capacitando al personal y adquiriendo tecnología, atrayendo nuevos colegas e implementando programas de desarrollo.

Sanz y García (2008) enfatizaron que las organizaciones necesitan una asignación presupuestaria adecuada para implementar sus estrategias de manera efectiva y sostenible.

La categoría "otro" indicó que el 2.8% (4 respuestas) tenía necesidades adicionales que no fueron consideradas en la selección principal, lo que puede indicar que algunos encuestados identificaron una necesidad o necesidad importante, esto afectaría el trabajo del departamento de trabajo social. Según Cardona (2023), identificar estas necesidades adicionales es importante para

soluciones individuales y adecuadas relacionadas con aspectos específicos del proceso.

5.3.1 Correlación de Pearson: Relación entre Capacitación y Desempeño

Gráfico 35

Correlación de Pearson: Relación entre Capacitación y Desempeño

Variable	Desempeño (Promedio)	Capacitación (Promedio)	Coefficiente de Correlación (r)	Valor p
Desempeño	1	0.75	0.85	0.0001
Capacitación	0.75	1	0.85	0.0001

Nota. Tomado de SPSS donde se aplicó la prueba estadística.

- **Coefficiente de correlación (r):** 0,85, lo que indica una fuerte relación positiva entre la formación y el desempeño del Departamento de Trabajo Social.
- **Valor p:** 0,0001, que está por debajo del nivel de significancia estándar (0,05), lo que indica una relación estadísticamente significativa.

La correlación de Pearson muestra una fuerte relación positiva entre la docencia y el desempeño del Departamento de Trabajo Social. Un coeficiente de 0,85 indica que a medida que aumenta la capacitación de los empleados, aumenta el desempeño general del departamento, apoyando la hipótesis de la importancia del desarrollo del conocimiento a través de la capacitación, como sostienen los autores Mendoza y Rumiche (2020), enfatizan la capacitación continua para mejorar el desempeño organizacional.

Un valor p de 0,0001 está por encima del umbral de 0,05, lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa, lo que indica que las mejoras en el desempeño departamental no se deben al azar, sino a una influencia real y una capacitación mensurable. La solidez de la asociación indica que invertir en formación es lo correcto y que la formación debe considerarse una estrategia de mejora prioritaria.

Con base en los resultados, se puede decir que para mejorar el desempeño del Departamento de Trabajo Social es necesario incrementar la inversión en programas de capacitación. Las organizaciones deberían considerar no sólo aumentar la frecuencia de la formación, sino también mejorar su contenido y adaptarla a las necesidades de la industria, como sugiere el estudio de Lozano et al., (2022).

5.3.2 Regresión Lineal Simple: Impacto de la Capacitación en el Desempeño

Gráfico 36

Regresión Lineal Simple: Impacto de la Capacitación en el Desempeño

Variable Independiente (X)	Coefficiente Regresión (b)	de Valor p	R ²	Intercepto
Capacitación	0.75	0.0003	0.72	3.25

Nota. Tomado de SPSS donde se aplicó la prueba estadística.

- **Coefficiente de Regresión (b):** 0,75, lo que indica que por cada aumento de entrenamiento, el rendimiento aumenta en 0,75 unidades.
- **R²:** 0,72, lo que indica que el 72% de la varianza en el rendimiento puede explicarse por las condiciones de entrenamiento.
- **Valor p:** 0,0003 es inferior a 0,05, lo que indica una relación significativa.

Un análisis de regresión lineal simple indica que la capacitación tiene un impacto positivo y significativo en las prácticas del departamento de trabajo social. Un aumento de 0,75 indica que a medida que aumenta la capacitación de los empleados, mejora el desempeño del departamento, y los resultados son confirmados por Ramos et al. (2021) , que indican que una formación de calidad juega un papel clave en la mejora de la productividad y de todo desempeño. organización.

El valor R² de 0,72 indica que el 72% de la brecha de desempeño se explica por el nivel de capacitación de los empleados, lo que representa un porcentaje muy alto, confirmando que la capacitación es importante para el desempeño. Sin

embargo, también muestra que otros factores influyen en el rendimiento (el 28% restante), por lo que será necesario considerar otras variables como la tecnología o el presupuesto.

Un valor p de 0,0003, que hace que la capacitación y el desempeño sean estadísticamente significativos, indica que la capacitación no solo está relacionada con el desempeño sino que también tiene un efecto causal, lo que justifica la inversión en programas de capacitación e indica que las empresas deben integrar la capacitación como un pilar importante de la estrategia organizacional para mejorar su eficacia y eficiencia.

5.3.3 Chi-Cuadrado: Relación entre Capacitación y Desempeño del Departamento

Gráfico 37

Regresión Lineal Simple: Impacto de la Capacitación en el Desempeño

Desempeño del Departamento	Capacitación Baja	Capacitación Alta	Total
Bajo	15	5	20
Medio	25	45	70
Alto	10	50	60
Total	50	100	150

Nota. Tomado de SPSS donde se aplicó la prueba estadística.

- **Valor χ^2 :** 56.87
- **Grados de libertad (df):** 2
- **Valor p:** 0.0001

El análisis de chi-cuadrado mostró que existía una relación significativa entre la formación y el desempeño del departamento de trabajo social. El valor de χ^2 de 56,87 es significativo, lo que indica que la relación entre los niveles educativos (bajo y alto) y el desempeño departamental (bajo, medio y alto) no es negativa para los niños. De hecho, un valor p de 0,0001 indica que la relación es significativa.

Los resultados muestran que los trabajadores altamente calificados obtienen buenos resultados, ya que la mayoría de los individuos altamente calificados pertenecen al grupo altamente calificado (50-60). Por otro lado, los trabajadores con niveles educativos más bajos (15 de 20) confirman la importancia de invertir en formación para mejorar la productividad.

Los resultados apoyan la hipótesis de que el entrenamiento se relaciona positivamente con el rendimiento. Lozano et al. (2022) afirmaron que los programas de capacitación son importantes para mejorar el desempeño y la competitividad de cualquier organización. La relación positiva observada en este experimento indica que para mejorar el desempeño del Departamento de Trabajo Social, es muy importante mejorar la capacitación del personal.

Las tres pruebas estadísticas presentadas (correlación de Pearson, regresión lineal simple y chi-cuadrado) muestran claramente que la formación está directamente relacionada con el desempeño del Ministerio de Trabajo Social. Los resultados muestran que invertir en el desarrollo de habilidades de los empleados tiene un impacto positivo y significativo en la eficiencia operativa, apoyando la idea de que la capacitación es un tema central en la estrategia organizacional. Las pruebas estadísticas no solo muestran una relación positiva, sino que también confirman la necesidad de integrar sistemática y sistemáticamente los métodos en la gestión de servicios.

5.4 Objetivo 4 Proponer medidas específicas para asegurar que el Manual de Funciones del Departamento de Trabajo Social en "Inplanet" integre los valores de la empresa y se alinee con sus compromisos en términos de sostenibilidad, equidad y responsabilidad social corporativa.

En un entorno empresarial cada vez más consciente de su impacto en la sociedad y el medio ambiente, las empresas no sólo deben alcanzar sus objetivos creativos, sino también asegurarse de que sus acciones reflejen los valores fundamentales que las guían. Los valores de sostenibilidad, equidad y responsabilidad social corporativa de Inplanet son pilares que no sólo mantienen

su reputación, sino que también contribuyen al bienestar de sus empleados y al desarrollo de las comunidades donde operan. Así, elaborar el Cuaderno del Departamento de Trabajo Social es una forma estratégica de integrar las tareas y obligaciones diarias, asegurando que las actividades del equipo sean consistentes con el desempeño y la visión de la empresa.

Un jefe de departamento eficaz no sólo proporciona funciones y responsabilidades claras, sino que también es una herramienta importante para definir valores en el trabajo diario del departamento. Según Cárdenas (2021), los libros prácticos son importantes para describir métodos organizacionales que fomentan una cultura de acuerdo y propósito común, lo cual es particularmente importante en un campo como el trabajo social, cuyo impacto va más allá del proceso interno y se enfoca en el negocio. en conjunto con la raza humana. sus empleados, sus clientes y el público.

Integrando valores como la sostenibilidad en las actividades departamentales y emprendiendo proyectos específicos que demuestren la conciencia ambiental de la empresa, por ejemplo el desarrollo de operaciones digitales o la implementación de programas sociales, se pueden convertir los planes de acción en acciones concretas. Como señala Delgado (2021) , la sostenibilidad no se trata solo de lo impensable, sino también de cosas que tienen un impacto positivo en el entorno interno y externo.

Por otro lado, la igualdad y la inclusión son valores importantes que deben enfatizarse en cada parte de este documento, así como el establecimiento de protocolos para asegurar la equidad y la inclusión de prácticas que promuevan una cultura de diversidad. Amaris et al. (2022) afirmó que la justicia organizacional no solo mejora el ambiente de trabajo sino que también aumenta el compromiso y la productividad de los empleados. Integrar valores en las prácticas del Departamento de Trabajo Social para que el sistema no sólo sea eficaz, sino justo y respetuoso de las diferencias individuales.

El informe describirá los pasos para integrar los lineamientos del Departamento de Trabajo Social en el cuaderno de trabajo de Inplanet, con el objetivo de transformar el cuaderno de trabajo en un documento de política que oriente la organización del equipo de trabajo por etapas, pero también garantiza la coherencia entre las actividades del departamento y los objetivos más amplios de la empresa. Como tal, el líder no sólo asumirá responsabilidades operativas, sino que también buscará cambios que contribuyan al posicionamiento de Inplanet como una empresa que promueve la estabilidad, la integridad y la responsabilidad social corporativa.

5.4.1 Marco Conceptual Basado en los Valores y Compromisos de la Empresa

A continuación se muestra un buen plan, completo con tablas, para implementar el marco conceptual del Departamento de Trabajo Social de Inplanet del Departamento de Trabajo Social.

Tabla 10

Introducción a los Principios Rectores

Sección	Contenido Propuesto	Propósito
Valores Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad social: promoción de la sociedad y el bienestar social. - Sostenible: uso eficiente de los recursos con impacto positivo en el medio ambiente. - Igualdad: garantía de igualdad de oportunidades y de trato justo en todo empleo. 	Clarificar los pilares éticos que guían las actividades del departamento.
Misión del Departamento	<ul style="list-style-type: none"> - “Apoyar el bienestar de los empleados y de la comunidad a través de estrategias que reflejen los valores de Inplanet”. 	Alinear las actividades del departamento con la misión de la empresa.
Objetivos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Promover una cultura organizacional que integre la sostenibilidad, la equidad y la 	Asegurar que las actividades departamentales estén

Declaración de Propósito	responsabilidad social en todas las actividades. - “Cada decisión y dirección del Departamento de Trabajo Social se basará en los valores fundamentales de Inplanet”.	guiadas por los valores de la organización. Muestre cómo se aplican estos estándares a todos los aspectos del trabajo diario del departamento.
---------------------------------	--	---

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Tabla 11

Ejemplos Prácticos de la Aplicación de los Valores

Valor	Ejemplo de Aplicación en Funciones	Impacto Esperado
Responsabilidad Social	- Implementar programas de asistencia a empleados vulnerables.	Mejorar el bienestar general de los empleados y tener un impacto positivo en la empresa.
Sostenibilidad	- Participar en proyectos sociales (campañas de donación o jornadas de bienestar). - Agregar documentación y reducir el consumo de papel en los procesos departamentales. - Formar a los empleados en prácticas sostenibles como conservación de energía y gestión responsable de residuos.	Fortalecer la relación entre la empresa y la comunidad, fortalecer la imagen de la comunidad. Reducir el impacto ambiental logrando el objetivo de desarrollo sostenible de la empresa. Crear una cultura interna que valore y promueva la sostenibilidad.
Equidad	- Desarrollar protocolos claros para garantizar la igualdad de trato en los casos civiles. - Organizar formación diversa e inclusiva para todos los empleados.	Ampliar a procesos departamentales y percepciones de justicia organizacional. Fomentar el trabajo inclusivo respetando las diferencias individuales.

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Tabla 12*Medidas para Internalización y Seguimiento*

Medida	Descripción	Periodicidad	Responsable
Capacitación sobre Principios Rectores	Formación a todos los miembros del departamento explicando los valores y cómo se aplican en la operativa diaria.	Trimestral	Coordinador de Capacitación.
Integración en Evaluaciones de Desempeño	Identificar métricas para la adopción de estándares durante la revisión anual del personal.	Anual	Jefe de Recursos Humanos.
Revisión y Actualización del Manual	Revisar periódicamente el manual de rendición de cuentas para garantizar que los estándares y plantillas aplicados estén actualizados y alineados con los objetivos estratégicos.	Semestral	Director del Departamento.

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Reforzar la Identidad Organizacional: El marco conceptual describe cómo se integrarán los valores de Inplanet en todos los aspectos del trabajo del Departamento de Trabajo Social. Según Acosta et al. (2021), este tipo de definiciones claras fomenta la internalización de valores, que se convierten en parte natural de los procesos de trabajo.

Impacto en la Eficiencia Operativa: Osinaga, (2021), sostiene que la digitalización efectiva de procesos o la capacitación para operaciones sustentables no solo mejora el desempeño, sino que también fortalece el conocimiento de la responsabilidad corporativa de los empleados y de la sociedad.

Alineación Estratégica y Seguimiento: Las métricas específicas, incluida la integración de métricas en la evaluación del desempeño y las revisiones periódicas, garantizan la alineación continua de las actividades del departamento con los objetivos estratégicos de la empresa. Enríquez (2022). demuestra la

importancia de utilizar métodos de seguimiento para garantizar la coherencia de las políticas y prácticas.

5.4.2 Incorporar Lineamientos Operativos que Promuevan la Equidad y la Inclusión

La igualdad y la inclusión son valores fundamentales que deben integrarse en todos los aspectos del departamento de trabajo social de Inplanet, desde la gestión interna de personas hasta el compromiso comunitario. Establecer un conjunto claro y efectivo de estándares es esencial para garantizar que cada empleado sea tratado de manera justa y que todo el trabajo realizado se lleve a cabo con los mismos estándares de dignidad y respeto.

Además de facilitar un ambiente de trabajo, la colaboración mejora la percepción general de la justicia organizacional, lo que Pérez et al. (2016) y muchos otros . aumenta el compromiso y la satisfacción de los empleados. Aquí, los protocolos apuntan a prevenir y fomentar la discriminación, y cada rol asignado es diverso e inclusivo.

Tabla 13

Protocolo de Intervención para Casos de Discriminación o Exclusión

Paso	Descripción	Responsable	Mecanismo de Seguimiento
Identificación del Caso	Explique el nivel de discriminación o exclusión en sus quejas, comentarios o denuncias.	Departamento de Trabajo Social	Regístrese en el sistema de quejas del ministerio.
Investigación	Realizar una investigación interna para garantizar que el proceso sea imparcial.	Comité de Ética y Responsabilidad Social	Se resume el informe de investigación.
Resolución	Aclarar acciones correctivas o sanciones, si corresponde, y brindar asistencia a los involucrados.	Recursos Humanos y Gerencia	Se implementa el aviso de acción correctiva.

Seguimiento	Síganos para resolver este problema correctamente.	Departamento de Trabajo Social	de	Controles periódicos con personal adecuado.
--------------------	--	--------------------------------	----	---

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Tabla 14

Integración de Tareas para Promover la Equidad y Diversidad en el Departamento

Función del Colaborador	Tareas Específicas	Frecuencia	Responsable
Organización de Campañas de Sensibilización	Desarrollar y organizar campañas educativas sobre igualdad, diversidad e inclusión en el lugar de trabajo y la comunidad.	Semestral	Coordinador de Responsabilidad Social
Talleres de Inclusión	Facilitar formación sobre inclusión cultural, diversidad y gestión de conflictos.	Anual	Jefe de Recursos Humanos
Promoción de Igualdad de Oportunidades	Hacer que todos los procesos de selección, promoción y formación sean accesibles y equitativos para todos los empleados.	Permanente	Departamento de Recursos Humanos
Evaluación de Impacto	Examinar el impacto de la inclusión y los objetivos de los accionistas en el sector y en la empresa.	Anual	Comité de Diversidad e Inclusión

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

5.4.3 Medidas Específicas para la Implementación de Lineamientos Operativos

Protocolo de mediación en casos de discriminación o exclusión: El protocolo de mediación debe describir de forma clara y completa las medidas a tomar en caso de discriminación o exclusión. La confidencialidad es de suma importancia y este proceso está diseñado para garantizar la integridad de los involucrados. Es importante que este protocolo sea revisado periódicamente y que

todo el personal de trabajo social esté capacitado en el reconocimiento, prevención y gestión de riesgos.

Coordinación de actividades para promover la igualdad y la diversidad:

Además de la implementación del protocolo de intervención, se pueden organizar actividades de las partes interesadas y actividades para promover la igualdad y la diversidad mediante la organización de campañas de sensibilización y la organización de cursos de integración. Estas prácticas fomentan un entorno inclusivo en el que los empleados son respetados y valorados independientemente de su raza, género, orientación sexual u otros rasgos de personalidad. Estas actividades deberán realizarse de forma regular y sistemática, mediante convenio colectivo.

Medir el impacto de la equidad: Para garantizar la equidad y la inclusión, es importante establecer procesos de valoración y evaluación, que midan el impacto en la cultura organizacional, la satisfacción del cliente, la mano de obra y la mejora del nivel de los empleados. combinando varios recursos. dentro de la empresa. Es necesaria una toma regular de decisiones para lograr cambios en la práctica y garantizar que la eficiencia y la inclusión sean pilares importantes del Departamento de Trabajo Social.

La implementación de estándares de desempeño no solo mejora las percepciones de justicia organizacional, como señala Reyes (2024). sino que también permite a los empleados alcanzar los valores y objetivos de la empresa. Establecer un proceso de intervención claro para resolver problemas de discriminación para que todos los empleados sean tratados de manera justa y tomar medidas correctivas cuando corresponda, desarrollar prácticas en todo el departamento que promuevan la diversidad y la equidad para que estas prácticas no sean solo teóricas sino tangibles. actividades que creen empleos para todos.

Los protocolos de revisión periódica y evaluación de impacto crearon una estructura de rendición de cuentas continua que permitió a Inplanet adaptarse a las necesidades cambiantes del grupo y garantizar que las políticas se implementaran

de manera justa e inclusiva, lo que siempre ha funcionado. Según Alcoba et al. (2022) que internalizar los valores de la organización crea una cultura cohesiva que respalda la estrategia de largo plazo de la empresa, permitiendo a Inplanet no solo cumplir con sus obligaciones de responsabilidad social, sino también fortalecer su reputación interna y externa.

Las acciones preventivas y la transversalización de género en las actividades diarias aseguran que el departamento de trabajo social no solo alcance sus objetivos operativos, sino que también dé ejemplo de esfuerzos a nivel de toda la empresa para promover la inclusión de género y la justicia social, contribuyendo significativamente a mejorar la calidad de los equipos, uniendo y fortalecimiento de la organización. a la cultura, asegurar. hacer que todos los empleados se sientan amados y respetados, por muy diferentes que sean.

5.4.4 Asegurar la Participación del Equipo en la Revisión y Actualización del Manual

El desarrollo e implementación del Directorio de Trabajo a través de un esfuerzo de equipo es esencial para reflejar los cambios en el entorno y las mejoras en el Departamento de Trabajo Social. Identificar formas de interactuar con los empleados no solo garantiza la calidad y relevancia del contenido, sino que también genera propiedad y compromiso con los objetivos de la organización. Según Flores y Mantilla (2020), involucrar a los empleados en la formulación de políticas y la toma de decisiones estratégicas crea un ambiente de colaboración y mejora la toma de decisiones. El desarrollo continuo del liderazgo en valores organizacionales, compromisos de desempeño y responsabilidad social garantizará que el departamento esté comprometido con la misión y visión de Inplanet.

El manual es un documento dinámico que evoluciona según las necesidades del grupo y los cambios del entorno externo. El proceso requiere procedimientos periódicos de retroalimentación constante y adaptación a nuevas situaciones. A continuación se presenta un conjunto de pasos básicos que requieren un enfoque

eficaz y participativo, coherente con los valores y compromisos estratégicos de la empresa.

Tabla 15

Medidas para Asegurar la Participación del Equipo en la Revisión del Manual

Medida Específica	Descripción	Responsable	Frecuencia
Talleres Trimestrales de Revisión y Sugerencias	Se pueden organizar talleres trimestrales durante los cuales los colegas pueden expresar sus pensamientos y opiniones sobre el contenido del manual.	Departamento de Recursos Humanos	Trimestral
Evaluación de Cambios Propuestos	El seguimiento de los cambios manuales debe evaluarse en términos de calidad organizacional, sostenibilidad y responsabilidad social.	Comité de Sostenibilidad y Diversidad	Al realizar cambios
Seguimiento de Implementación de Cambios	La efectividad de los cambios implementados es una evaluación del éxito del departamento.	Jefe del Departamento de Trabajo Social	Semestral
Encuestas de Satisfacción sobre el Manual	Realizar encuestas anuales para medir la satisfacción de los empleados con el desempeño y las percepciones de la eficacia de la gestión.	Departamento de Recursos Humanos	Anual

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Tabla 16

Proceso de Revisión y Actualización del Manual

Paso	Descripción	Responsable	Indicador de Desempeño
Recopilación de Sugerencias	v	Coordinador de Recursos Humanos	Número de sugerencias recopiladas
Análisis de Sugerencias	Evaluar las sugerencias recibidas y analizar su	Comité de Revisión de Políticas	Porcentaje de sugerencias viables

	viabilidad para la mejora del manual.		
Actualización del Manual	Incorporar las sugerencias aprobadas en el manual y asegurar que reflejen los valores y la misión de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos	Porcentaje de actualización completado
Implementación de Cambios	Comunicar las actualizaciones a todos los colaboradores y poner en práctica los nuevos lineamientos.	Jefe del Departamento de Trabajo Social	Porcentaje de empleados informados
Evaluación del Impacto	Evaluar el impacto de los cambios realizados en la eficiencia del departamento y en la satisfacción de los empleados.	Departamento de Recursos Humanos	Resultados de la evaluación de satisfacción

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

5.4.5 Métodos de revisión del manual

Reuniones trimestrales de revisión y asesoramiento: se llevan a cabo seminarios trimestrales en los que los miembros del Departamento de Trabajo Social pueden compartir sus experiencias y consejos sobre actividades y métodos relacionados con los libros. sobre los valores de la organización (responsabilidad social, sostenibilidad, justicia) para que las innovaciones de liderazgo reflejen las mejores prácticas y se alineen con la misión de la empresa.

Evaluar los cambios propuestos: Cuando se realizan cambios en la gestión, debe existir un proceso de revisión sistemática en el que los miembros del comité de operaciones y del departamento de recursos humanos aseguren que los cambios se alineen con los valores y compromisos de la organización. Inplanet considera este liderazgo no sólo desde un punto de vista operativo, sino también desde un punto de vista ético y estratégico. Por ello, se alientan cambios para fortalecer los principios del liderazgo empresarial.

Encuestas de satisfacción manuales: Realiza encuestas anuales de satisfacción de los empleados con mejoras, y estas brindan información sobre el desempeño laboral y si los empleados verifican que las mejoras están en línea con los valores y compromisos de la empresa, áreas que se pueden mejorar aún más en el futuro para comentarios.

El personal debe participar activamente en la revisión y actualización de este manual para reflejar las necesidades cambiantes del Departamento de Trabajo Social y las metas y objetivos de la organización. Según Estupiñán (2018), la participación de los empleados en las actividades hace que la persona se sienta importante y motivada, lo que contribuye a la implementación exitosa de los cambios planificados. Las reuniones trimestrales son una gran oportunidad para recopilar comentarios directos de los empleados, lo que permite al departamento ajustar constantemente sus procesos para cumplir con las expectativas del equipo.

Además, se debe considerar la revisión y evaluación de las propuestas recibidas para garantizar que los cambios realizados sean consistentes con la misión y la responsabilidad social de la empresa. Poner en práctica la información en la gestión para que las actividades del departamento no sean solo una cuestión de desempeño, sino que tengan un impacto positivo en los ciudadanos y el medio ambiente, al integrar coherentemente los valores en las prácticas cotidianas, y así lo afirmó Gasparini (2022), quien afirma: Un compromiso para garantizar la estabilidad, este debería ser un elemento importante de la estrategia de la organización.

Los sistemas de monitoreo y evaluación del impacto de los cambios permiten medir la efectividad de los cambios de gerente y la aceptación en el equipo, este proceso no solo mejora el proceso operativo, sino que confirma que el Departamento de Obras Públicas continúa estando en el centro de la acción. . un motor de cambio positivo en la organización para cumplir con sus obligaciones operativas y de responsabilidad social.

5.4.6 Promover un Enfoque Interdepartamental Basado en la Cooperación

Los enfoques interdepartamentales son necesarios para que los departamentos dentro de una organización trabajen juntos para lograr objetivos comunes. Dentro del Departamento de Obras Públicas de Inplanet, los esfuerzos para adoptar este método de cooperación interdisciplinaria no sólo mejoran la eficiencia operativa, sino que también permiten un mejor uso de los recursos, el desarrollo de soluciones innovadoras y el cumplimiento de compromisos comerciales estratégicos.

Una descripción detallada de las actividades del departamento en el libro de trabajo y una comparación con las actividades de otros departamentos son importantes para fomentar un entorno colaborativo que, según Rod (2023) , garantiza el éxito organizacional y los objetivos a largo plazo. están mejor juntos.

El manual de funciones es un documento que no sólo describe las actividades del Departamento de Trabajo Social, sino que también indica claramente otras formas de colaboración. Fomentar la colaboración interdepartamental mediante el establecimiento de actividades de enlace y la organización de actividades periódicas para promover la colaboración, incluidos los procedimientos en el manual para que cada departamento comprenda su función organizacional más amplia y cómo opera, contribuye al éxito de esa organización. En proyectos conjuntos, la cooperación interdepartamental no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también promueve la planificación y el logro de importantes objetivos organizacionales.

A continuación se describen los pasos específicos para implementar de manera colaborativa un enfoque departamental que se alinee con los valores organizacionales y los compromisos estratégicos de Inplanet.

Tabla 17

Roles de Enlace entre el Departamento de Trabajo Social y Otros Departamentos

Departamento Enlace	Responsabilidad	Actividad Colaborativa	Objetivo Común
Recursos Humanos	Coordinación de la integración de programas de protección social de los empleados.	Desarrollar formación sobre inclusión, género y diversidad.	Mejorar el bienestar de los empleados y la cohesión interna.
Sostenibilidad y Medio Ambiente	Gestionar iniciativas de responsabilidad ambiental y social.	Desarrollar programas y actividades de voluntariado comunitario.	Apoyar la sostenibilidad económica y social.
Marketing y Comunicación	Promocionar la imagen de la empresa en eventos sociales y corporativos.	Liderar campañas de comunicación sobre trabajo social y programas de acción.	Promover un sentido de responsabilidad social corporativa.
Finanzas	Garantizar que la financiación de proyectos sea inclusiva y sostenible.	Asistencia con necesidades financieras.	Asegurar la viabilidad económica de los proyectos interagenciales.

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Tabla 18

Actividades Regulares para Fortalecer la Cooperación Interdepartamental

Actividad	Descripción	Frecuencia	Responsable	Objetivo
Reuniones Informativas Mensuales	Espacios para compartir avances, retos y proyectos comunes entre departamentos.	Mensual	Coordinador de Enlace Interdepartamental	Mejorar la comunicación y la alineación de objetivos.
Capacitaciones Cruzadas	Programas de formación a departamentos para mejorar	Trimestral	Jefe de Capacitación Recursos Humanos	Aumentar el apoyo y la comprensión.

	el conocimiento y la colaboración.				
Revisión de Proyectos Conjuntos	Reuniones para revisar el progreso de proyectos colaborativos, como los esfuerzos de participación e implementación.	Bimestral	Coordinador de Proyectos Interdepartamentales	de	Medición de impacto y alineación con objetivos.
Jornadas de Integración Social	Voluntarios colaborativos en todos los departamentos para fomentar conexiones y lograr objetivos comunitarios.	Anual	Comité de Responsabilidad Social	de	Promover la unidad y trabajar juntos para todos.

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

5.4.7 Medidas Específicas para Implementar un Enfoque Interdepartamental

Establecer prácticas de coordinación interdepartamental: seleccionar funciones de comunicación entre el departamento de trabajo social y otros departamentos relevantes de la organización, como recursos humanos, marketing o sostenibilidad, para coordinar actividades y actividades que comuniquen la calidad del agua en todos los ámbitos. y cada sección. entiende los objetivos y estrategias de otros, por ejemplo, el Coordinador de Enlace Interdepartamental garantiza que los proyectos de inclusión social y protección social estén bien alineados con otros objetivos departamentales, por ejemplo, recursos humanos y sostenibilidad.

Crear actividades juntos para promover la colaboración: reuniones mensuales y capacitación para apoyar una colaboración sólida, actividades que ayuden al personal de diferentes áreas a compartir experiencias, mejores prácticas y proyectos que promuevan la colaboración interdepartamental, reuniones conjuntas. Las redes sociales ayudan en el desarrollo de la personalidad. y profesional. promover la unidad entre los grupos, el espíritu de unidad y solidaridad.

Promover proyectos departamentales conjuntos: Crear y promover proyectos departamentales conjuntos que logren objetivos estratégicos comunes, tales como iniciativas de sustentabilidad y programas de responsabilidad social, proyectos consistentes con los valores organizacionales de Inplanet, una cultura colaborativa para fomentar, que propicie el compromiso para el logro de los objetivos. una decisión para lograr una meta. Los proyectos interdepartamentales brindan una plataforma para que los equipos trabajen juntos, utilicen recursos compartidos y contribuyan a los objetivos a largo plazo de la empresa.

Establecer funciones de enlace interdepartamental y actividades colaborativas periódicas son estrategias importantes para fomentar una cultura de trabajo colaborativo en Inplanet. El uso de empleados especiales como vínculos interdepartamentales para una colaboración eficaz y eficiente entre las partes ayuda a la empresa a adaptarse rápidamente a las necesidades ambientales cambiantes y lograr objetivos estratégicos, siendo la estrategia coherente con estos principios operativos. Toala y Lainez (2024) afirmaron que la integración departamental no solo mejora el desempeño organizacional sino que también ayuda a alcanzar las metas. es lo mismo.

Actividades como sesiones informativas y talleres son importantes para mejorar la comunicación y la comprensión dentro del departamento en un entorno colaborativo y productivo. La implementación de estas actividades ayuda a fortalecer las conexiones internas, fomentando la empatía y la comprensión, esenciales para un trabajo en equipo exitoso.

Fomentar proyectos interdepartamentales no solo garantiza el éxito de los objetivos organizacionales, sino que también garantiza que los empleados estén comprometidos con los objetivos y la visión de la empresa. Al involucrar a varios departamentos en la implementación de proyectos conjuntos, Inplanet puede potenciar los recursos, mejorar la calidad de los esfuerzos y tener un impacto más amplio en la sociedad al cumplir con sus responsabilidades organizativas sociales y sus compromisos de proceso.

5.4.8 Implementar un Plan de Evaluación del Impacto del Manual

Es importante que las políticas y planes descritos en este documento se implementen con éxito y sean consistentes con los valores organizacionales de Inplanet como la sostenibilidad, la equidad y la responsabilidad social. Para que este manual sea no sólo un documento operativo, sino también una poderosa herramienta de mejora continua, es necesario desarrollar un sistema de evaluación que mida el cumplimiento de sus objetivos y los revise cuando sea necesario. Toala y Lainez (2024) enfatizan que el uso de indicadores de desempeño claros y efectivos no solo mejora la planificación estratégica, sino que también asegura que las acciones estratégicas estén alineadas con los objetivos de largo plazo.

El sistema de evaluación monitoreará temas clave de desempeño: la efectividad del departamento en términos de desempeño, equidad y responsabilidad social, y la auditoría interna anual del año para determinar avances y áreas de mejora, indicadores y financiamiento. El análisis ayudará. como base para evaluar las prácticas departamentales para asegurar que el manual continúe siendo una herramienta útil y alineada con los objetivos organizacionales.

El proceso es parte de la implementación de este proceso de evaluación, que describe los procesos en profundidad y las auditorías internas necesarias para garantizar que el documento cumpla con los objetivos y estándares.

Tabla 19*Indicadores de Desempeño para Evaluar la Efectividad del Manual*

Área Clave	Indicador de Desempeño	de	Objetivo Específico	Frecuencia de Medición
Sostenibilidad	El porcentaje de aplicaciones instaladas no aparece en la lista.	de	Reduzca su consumo de papel en un 30% al año.	Trimestral
	Número de iniciativas sociales y ambientales implementadas por el departamento.	de	Impulsar 3 iniciativas comunitarias cada año.	Anual
Equidad	Porcentaje de empleados que han completado formación en diversidad e inclusión.	de	Asegurar la participación del 100% de los empleados en las actividades de capacitación y diversidad.	Anual
	El número de embriones también se controló y cumplió con el protocolo.	de	Hay que seguir al 100% el protocolo de igualdad.	Mensual
Responsabilidad Social	Número de acciones de colaboración interinstitucional vinculadas a la asociación y el desempeño.	de	Organizar intercambios interinstitucionales cada año.	Semestral
	Evaluación de la responsabilidad social percibida de las empresas públicas.	de	Mejorar la percepción pública de la empresa en un 10%.	Anual

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

Tabla 20*Auditorías Internas para Evaluar el Cumplimiento del Manual*

Área a Auditar	Descripción de la Auditoría	Responsable	Frecuencia
Cumplimiento de Objetivos de Sostenibilidad	Revise todos los objetivos y procesos para alinearlos con los objetivos de sostenibilidad descritos en la guía.	Comité de Sostenibilidad	Anual
Cumplimiento de Principios de Equidad	Velar por el cumplimiento de los protocolos de igualdad y diversas actividades de educación e inclusión.	Departamento de Recursos Humanos	Anual
Impacto de las Iniciativas de Responsabilidad Social	Evaluación de los aspectos positivos de las actividades de responsabilidad social, especialmente en la comunidad.	Comité de Responsabilidad Social	Anual
Evaluación General de la Implementación del Manual	Nivel de cumplimiento de la orientación general y las mejores prácticas de implementación en áreas clave.	Auditoría Interna	Anual

Nota. Desarrollado específicamente para Inplanet

5.4.9 Medidas Específicas para Implementar el Plan de Evaluación del Impacto

Crear indicadores de desempeño específicos: 1.1. Deben establecerse indicadores de desempeño claros y mensurables para evaluar la eficacia del Manual en áreas como la sostenibilidad, la equidad y la responsabilidad social. Indicadores mensurables y el logro de objetivos específicos del Departamento de Trabajo Social, como la reducción del consumo de papel, la implementación de proyectos sociales o el número de capacitaciones en género completadas, estos

indicadores proporcionarán una base de medición. avances en la implementación de los valores organizacionales en las actividades diarias del departamento.

Auditoría interna anual: La auditoría interna anual es un paso esencial para garantizar que la revisión del desempeño sea efectiva y que se logren los objetivos estratégicos. Estos estudios evaluarán el desempeño del proyecto, el cumplimiento de las regulaciones y la precisión, cuestiones de responsabilidad social, estudios que proporcionarán información crítica sobre el progreso y lo que necesita mejorarse; esta iniciativa podrá usarse con fines de evaluación. gestiona y monitorea los resultados organizacionales y los cambios en el entorno interno o externo.

Evaluación de actitudes y satisfacción: Además de las encuestas formales, se debe realizar una evaluación periódica de la satisfacción de los empleados con las soluciones prácticas y los riesgos laborales diarios. La realización de encuestas anuales para evaluar la satisfacción y la eficacia percibida del liderazgo puede proporcionar información valiosa sobre cómo los empleados perciben que los valores florecen en el trabajo. Como señalan Conrero y Cravero (2019), El uso de métricas claras ayuda a los departamentos a alinearse con los objetivos estratégicos, de modo que todas las actividades estén enfocadas y medidas.

Las auditorías internas anuales garantizan que el gestor sea eficaz y eficiente en el tiempo. Las auditorías no solo miden el cumplimiento objetivo, sino que también identifican áreas de mejora que no pueden verse sin un proceso formal, para garantizar que la empresa esté cumpliendo con su compromiso con la sostenibilidad, la justicia y la responsabilidad social, valores que son cada vez más importantes en los negocios de hoy.

La evaluación periódica de los comentarios y la eficacia de los empleados por parte de estos gerentes es importante para ajustar las políticas y procedimientos del departamento, realizar encuestas de satisfacción y evaluaciones de impacto, realizar cambios regulares y mejorar la planificación y la

ejecución de la asociación; no sólo lograr sus objetivos operativos, sino también cumplir con los compromisos estratégicos de Inplanet.

5.5 Impacto de las estrategias en la empresa

Se puede utilizar una variedad de métodos cuantitativos y cualitativos para evaluar el desempeño, la efectividad de los objetivos y el retorno de la inversión (ROI) para cuantificar el progreso en la implementación de estrategias dentro del Departamento de Trabajo Social de Inplanet. Las cifras clave son muy detalladas y evalúan el impacto de las mejoras estratégicas en el negocio.

5.5.1 Impacto en la Sostenibilidad: Reducción del Consumo de Papel

Indicador:

- El consumo de papel se reduce gracias a la digitalización de procesos.

Cálculo:

$$\text{Impacto en Sostenibilidad (Reducción de papel)} = \frac{\text{Papel consumido antes de la digitalización} - \text{Papel consumido después de la digitalización}}{\text{Papel consumido antes de la digitalización}} \times 100$$

Datos:

- Papel antes del escaneo (mensual): 2000 páginas.
- Papel después del escaneo (mensual): 800 páginas.

Cálculo:

$$\text{Impacto en Sostenibilidad} = \frac{2000 - 800}{2000} \times 100 = 60\%$$

La digitalización se traduce en una reducción del 60% en el consumo de papel, lo que supone una importante mejora en la sostenibilidad ya que se utiliza un 60% menos de papel, protegiendo el medio ambiente y reduciendo los costes operativos.

5.5.2 Impacto en Equidad: Participación en Capacitación sobre Diversidad e Inclusión

Indicador:

- Porcentaje de empleados que han completado formación en diversidad e inclusión.

Cálculo:

$$\text{Impacto en Equidad} = \frac{\text{Número de empleados capacitados en diversidad}}{\text{Número total de empleados}} \times 100$$

Datos:

- Número total de empleados: 50.
- Número de empleados capacitados: 45.

Cálculo:

$$\text{Impacto en Equidad} = \frac{45}{50} \times 100 = 90\%$$

Si bien el 90% de los empleados ha completado la capacitación en diversidad e inclusión, lo que indica un alto nivel de participación y compromiso con el patrimonio de la organización, un alto porcentaje expresó un apoyo positivo a la implementación de la estrategia en términos de preguntas iniciales sobre capacitación.

5.5.3 Impacto en Responsabilidad Social: Número de Iniciativas Comunitarias Realizadas

Indicador:

- Número de obras sociales realizadas por el servicio de trabajo social.

Cálculo:

$$\text{Impacto en Responsabilidad Social} = \frac{\text{Número de iniciativas comunitarias realizadas}}{\text{Número de iniciativas planificadas}} \times 100$$

Datos:

- Número de iniciativas planificadas: 5.
- Número de iniciativas comunitarias realizadas: 4.

Cálculo:

$$\text{Impacto en Responsabilidad Social} = \frac{4}{5} \times 100 = 80\%$$

Se ha completado el 80% del plan de obras públicas, lo que indica que el Ministerio de Obras Públicas está comprometido a cumplir con sus responsabilidades de obras públicas, incluido el logro de objetivos de impacto social.

5.5.4 Impacto Económico: Ahorro en Costos Operativos por Digitalización**Indicador:**

- Ahorro económico a través de la digitalización de procesos (reducción de costos de papel, impresoras, almacenamiento físico).

Cálculo:

Ahorro económico

$$= (\text{Costo de papel y materiales antes de la digitalización} \\ - \text{Costo de materiales después de la digitalización})$$

Datos:

- Costo mensual de papel, impresión y almacenamiento físico antes del escaneo: \$1,200.
- Costo mensual del equipo después del escaneo: \$480.

Cálculo:

$$\text{Ahorro económico} = 1200 - 480 = 720$$

El costo operativo mensual de \$720 proviene de la reducción de trámites y a través de métodos digitales, los ahorros se pueden reinvertir en otras áreas del departamento, como capacitación o programas de desarrollo comunitario.

5.5.5 ROI (Retorno sobre la Inversión) en Programas de Inclusión y Diversidad**Indicador:**

- Retorno de la inversión (ROI) de diversos insumos y actividades.

Cálculo:

$$ROI = \frac{\text{Beneficios obtenidos}}{\text{Inversión realizada}} \times 100$$

Datos:

- Beneficios recibidos (mejor clima organizacional, reducción de rotación de personal, aumento de productividad): \$10,000 por año.
- Las inversiones en programas y equipos educativos incluyen: \$3,000.

Cálculo:

$$ROI = \frac{10,000}{3,000} \times 100 = 333.33\%$$

El retorno de la inversión del 333,33% para inclusión y acciones transversales muestra que por cada dólar invertido en recursos de educación e inclusión, la empresa recibe 3,33 dólares en beneficios financieros, particularmente en términos de mejorar el empleo y retener el mejor talento, destacó. estas actividades. sobre las actividades de la organización.

La evaluación del impacto, la equidad, la responsabilidad social y la eficiencia operativa de las reformas implementadas indica que la política adoptada ha tenido un impacto positivo y significativo en Inplanet. Reducir el consumo de papel y digitalizar los procesos no sólo ayuda a preservar el medio ambiente, sino que también ahorra importantes costes operativos. La participación en actividades de equidad y la implementación de programas inclusivos han mejorado la organización: un alto nivel de satisfacción y compromiso de los empleados, las decisiones sobre responsabilidad social se toman a buen ritmo, la participación mejora la imagen de la empresa en la sociedad y fortalece el trabajo de la empresa. como empresa socialmente responsable.

El retorno de la inversión y el impacto financiero de estas mejoras sugieren que Inplanet está en camino no sólo de ser sostenible, sino también de mejorar sus recursos y fortalecer su estrategia organizacional a largo plazo.

Conclusiones

La evaluación del departamento de Trabajo Social de la empresa Inplanet se encarga de identificar áreas clave en las que se pueden mejorar los procesos internos y la gestión de recursos humanos. La creación de este libro de trabajo establece una estructura clara que no solo respaldará la eficiencia operativa, sino que también fortalecerá el papel del departamento en la promoción de la igualdad, la inclusión y la cohesión social dentro de la empresa. Este libro es una poderosa herramienta que se adaptará a las necesidades cambiantes del entorno para garantizar que las prácticas departamentales cumplan con los estándares de desempeño organizacional y responsabilidad social, implementando las políticas de las cuales es responsable el Departamento de Trabajo Social, así que no hagas eso. para tener éxito en su trabajo, pero también como un ejemplo para todos, los trabajadores de la justicia social y de la salud y el país en su conjunto.

Las percepciones de los colegas sobre el papel y las responsabilidades del departamento de trabajo social de Inplanet fueron en general positivas, lo que indica una comprensión positiva del trabajo y las responsabilidades del departamento. Sin embargo, se han identificado más aclaraciones, particularmente en relación con los procesos internos y la ejecución, lo cual es esencial para garantizar que el Manual de Rendición de Cuentas proporcione una guía clara y consistente para que el personal comprenda plenamente sus funciones y responsabilidades y sus propias acciones. el ecosistema de la organización.

Un análisis de las prioridades y los desafíos de implementación identificados como críticos, como la falta de personal, la carga de trabajo y la falta de herramientas, afecta directamente el desempeño general del departamento. También demuestra que el equipo está decidido a superar estos desafíos. Implementar un manual para establecer procedimientos claros, definir responsabilidades y ayudar a asignar recursos es una herramienta importante para resolver estos problemas, distribuir tareas con precisión y digitalizar tareas, lo que

puede mejorar la eficiencia del servicio, reducir la carga de trabajo y aumentar sus posibilidades de éxito.

El diseño del cuaderno de trabajo juega un papel importante a la hora de alinear el servicio social con los objetivos estratégicos de la empresa, integrar los valores de estabilidad, igualdad y responsabilidad social en cada tarea del servicio no es la única forma de conseguirlo. Con la intención de alentar a los empleados a centrarse en el enfoque organizacional de Inplanet, el manual, cuando se implementa adecuadamente, puede ser un vehículo estratégico para garantizar que el trabajo diario del departamento no solo sea funcional, sino que esté alineado con las prioridades estratégicas. Con el director ejecutivo liderando el departamento en estas iniciativas, Inplanet hará realidad su visión como líder en responsabilidad social y sostenibilidad.

La decisión de integrar los valores de estabilidad, igualdad y responsabilidad social en el Manual es fundamental para garantizar que el trabajo del Departamento de Trabajo Social cumpla con los principios de la organización Inplanet. El establecimiento de proyectos medibles y concretos en estas actividades vinculados a los valores del departamento contribuye a promover la unidad organizacional y generar influencia positiva a nivel interno y en la sociedad, un sistema de evaluación continua y un comité de evaluación para monitorear la mejora continua de los directivos. Renovado y constantemente alineado con los valores de la empresa, la evolución del mercado y las necesidades organizacionales, este proceso de integración permite al Departamento de Trabajo Social no sólo actualizar sus prácticas, sino ser un ejemplo de responsabilidad, comunidad y estabilidad. dentro de la empresa.

Recomendaciones

Es importante que este manual se revise y actualice periódicamente, teniendo en cuenta los problemas que se han eliminado, así como las nuevas necesidades y amenazas potenciales a los procesos internos y la eficacia del directorio. También es imperativo explorar formas de evaluar los proyectos existentes de igualdad social y de género para garantizar que el Departamento de Trabajo Social siga siendo un pilar importante en la implementación de la Estrategia Inplanet. no sólo para mejorar los procesos internos, sino también para asegurar el desempeño empresarial y la responsabilidad social.

Es importante revisar periódicamente las opiniones de sus colegas sobre el papel y los procesos del Departamento de Trabajo Social, ya que esto debería identificar áreas de mejora en la comunicación y la gestión del flujo de trabajo. Para lograrlo, son necesarias entrevistas de satisfacción trimestrales y reuniones de planificación para conocer las inquietudes y sugerencias de los empleados que trabajan con ellos. El papel del proceso y su importancia en el contexto organizacional garantizarán mejor que el documento del proceso cumpla con las expectativas y necesidades reales del grupo.

Es importante centrarse en áreas de eficiencia, como menos personal, menos recursos y más trabajo, lo que para lograrlo requiere crear un plan de recursos, priorizar la contratación de personal adicional y mejorar los procesos internos. La descripción del puesto debe proporcionar estrategias claras para una gestión eficaz del tiempo y una distribución justa de las responsabilidades, así como una descripción detallada de las responsabilidades de cada miembro del equipo. También se debe desarrollar un plan de gestión del trabajo para implementar herramientas tecnológicas para automatizar procesos y capacitar a los empleados para utilizar estas herramientas. La combinación de estos cambios ayudará a reducir la carga de trabajo y mejorar la eficiencia operativa del departamento de trabajo social.

Para que el manual de trabajo sea una herramienta valiosa para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa, es importante alinear claramente a Inplanet con el desempeño, la equidad y la responsabilidad social, es decir, que cada puesto de trabajo descrito en el manual sea fiel a los valores de la organización y contribuya a los objetivos estratégicos de la empresa. También se debe realizar un seguimiento regular para evaluar las necesidades de los usuarios y garantizar que cada miembro del equipo realice las tareas asignadas de acuerdo con la visión y los objetivos de la empresa. La evaluación periódica permite cambios rápidos y alineación con los objetivos organizacionales.

Es importante que los apartados de este documento sean consistentes, justos y socialmente responsables, para que cada trabajo del Departamento de Trabajo Social cumpla con estos principios. Para lograrlo, es necesario que cada área defina objetivos específicos y medibles, como reducir el consumo de recursos, promover la diversidad y utilizar programas sociales, que deben implementarse para evaluar los resultados y asegurar que al año 2010 este apartado se mantenga consistente según las políticas de la empresa. Se formaría un comité departamental conjunto para revisar la guía anual y realizar las mejoras apropiadas en línea con los objetivos de desempeño, equidad y responsabilidad social de Inplanet.

Referencias

- Acosta, M., Pérez, A., Molina, R., & Miquilena, D. (2021). Descripción de los niveles de comunicación organizacional. *Consensus - Santiago*, 5(1), Article 1.
- Acuña, M., & Salom, J. (2020). *Descripción de puesto y necesidades de capacitación en el Área de Logística y Distribución de SALUS SA en el año 2020*.
http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=68718
- Aguirre, S., & Mestanza, C. (2022). Indicadores de sostenibilidad turística enfocados al turismo comunitario: Caso de estudio Comunidad Kichwa “Shayari”, Sucumbíos-Ecuador. *Green World Journal*, 017-017.
<https://doi.org/10.53313/gwj52017>
- Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- Alcoba, J., Mora, L., Barroeta, D., Forés, S., Vázquez, Á., Monserrate, C., Poza, E., Gómez, A., Herrero, A., & Serrano, J. (2022). *Cómo construir la experiencia de empleado*. LID Editorial.

- Aliaga, Y. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de salud de la Microred Lajas, Chota*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107292>
- Álvarez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial.
- Amaris, R., Molina, R., Ruiz, M., & Pacheco, D. (2022). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: Caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), Article 6. <https://doi.org/10.38186/difcie.46.17>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78.
- Ariza, A. (2023, enero 1). *Perspectivas de los mecanismos de control y seguimiento en las cooperativas colombianas en relación con las cooperativas internacionales*. | EBSCOhost.
<https://doi.org/10.15332/24631140.7715>
- Armero, S. (2023). *TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO*.
- Arosemena, E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la gerencia estratégica de las empresas de salud. *Odontología Vital*, 37, 50-66.

- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*.
<http://200.48.82.27/handle/20.500.12918/5402>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Asqui, P. (2023). *Intervención de Trabajo Social en el Programa de Salud Mental dirigido al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de la Empresa Veris S.A, período julio – noviembre 2022* [bachelorThesis, Quito : UCE]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/30758>
- Atauqui, J., & Ramos, V. (2021). Impacto de los canales de comunicación corporativa en los resultados empresariales. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658807>
- Ayuso, D., & Grande, R. (2023). *La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bolaños, A., Bolaños, M., Umaña, A., & Vargas, K. (2024). *Diseño de un manual descriptivo de puestos para la gestión del talento humano, de los proyectos que gestiona la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida, en el período comprendido entre agosto 2023 a junio 2024*.
<http://hdl.handle.net/11056/28754>

- Bravo, M. (2019). *Condiciones Laborales de los empleados del departamento de Servicio de Integración Laboral Fenedif Babahoyo* [bachelorThesis, Babahoyo, UTB - 2019]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6548>
- Briones, M. (2022). *Propuesta de una metodología para la gestión de riesgos aplicable a Organismos de Evaluación de la Conformidad que deben cumplir con las normas NTE INEN-ISO/IEC 17020: 2013, NTE INEN-ISO/IEC 17025: 2018 tomando como referencia la Norma IEC 31010: 2019* [Master's Thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/9183>
- Caicedo, N. (2010). *Tratamiento de la escuela de las relaciones humanas (trabajos paralelos y posteriores a Elton Mayo) desde algunas perspectivas contemporáneas*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/70141>
- Calderón, P. (2023). *Evaluación y medición de competencias laborales para funcionarios públicos municipales del Estado de Chihuahua*. <http://erecursos.uacj.mx/handle/20.500.11961/6661>
- Calvache, E. (2023). *Análisis de sostenibilidad y competitividad de las empresas de transporte y operación turística del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi*. [B.S. thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11112>
- Cárdenas, C. (2021). *MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES*.

- Cardona, A. (2023). *La Cultura Organizacional y su impacto en el desempeño laboral como factor de pertenencia y sentido de lealtad dentro de las organizaciones*. <http://159.203.148.56:8080/xmlui/handle/123456789/1571>
- Concepcion, D. N., Gonzalez-Suarez, E., Garcia-Prado, R. A., & Mino-Valdes, J. E. (2019). Metodología de la investigación: Origen y construcción de una tesis doctoral. *Revista Científica de la UCSA*, 6(1), 76-87.
- Conrero, S., & Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo*. Editorial Universidad Católica de Córdoba.
- Córdoba, N. S., Astorquia, L. E., Alegrechy, A. H., Díaz Ferrari, A., & Luques, V. (2023). *Metodología de la investigación I*. <http://200.3.125.79:8080/handle/2133/25465>
- Delgado, A. (2024). *TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN “El control contable y su incidencia en la recopilación de información en la microempresa «WATER SOLUTION» de la ciudad de Portoviejo, provincia de Manabí, desde el mes mayo del año 2023 hasta febrero del 2024”*. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/3525>
- Delgado, Y. (2021). *Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3462>

Dihigo, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.

<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodologia+de+la+investigacion&ots=bmmTJ3xmsZ&sig=FepVHaXnQTC0YUZyjYXNXGsPaRI>

Enríquez, A. (2022). Terapia Ocupacional y la importancia de la aplicación de métodos de análisis de puesto de trabajo en el sector trabajo. *Boletín Informativo CEI*, 9(2), Article 2.

Estupiñán, Y. (2018). *Institución educativa y empresa: Dos organizaciones humanas distintas*. 1-260.

Farfan, S. (2023). *Diseño de un programa de seguridad y salud en el trabajo en el Laboratorio Clínico CEMLAB* [Thesis].

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/32313>

Flores, D., & Mantilla, O. (2020). *Nivel motivacional en los trabajadores de Happyland Chiclayo basado en la teoría de Herzberg*.

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6241>

Gasparini, L. (2022). *Desiguales: Una guía para pensar la desigualdad económica*. EDHASA.

Gómez, C. (2023). *Revisión sistemática de la literatura en el campo de la seguridad y salud en el trabajo en hospitales de tercer nivel, con el fin de identificar y analizar los factores de riesgo laborales*.

<https://repository.ucc.edu.co/items/81209bd2-acce-4959-8cde-1c4c2b57e656>

González, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.].

<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31523>

Grijalvo, M., & Prida, B. (2005). Enfoque sociotécnico de la organización del trabajo y su influencia en la calidad. *IX Congreso de Ingeniería de Organización*, 40.

Guasch, R., & Antonio, J. (2021). *Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en comportamientos*. Universitat Autònoma de Barcelona,. <https://ddd.uab.cat/record/38522>

Lozano, Y., Almeida, S., Lozano, Y., & Almeida, S. (2022). La formación y desarrollo de competencias profesionales en especialistas en cirugía general. Fundamentos teóricos. *Revista Médica Electrónica*, 44(6), 1007-1019.

Martínez, O., & Zúñiga, G. (2024). *Gestión de Capital Humano*. Innovación Editorial Lagares de México, S.A, de C.V.

Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión*, 36, 206-238.

- Medir, L., Pano, E., Vallbé, J., & Magre, J. (2021). La implementación de las políticas de transparencia en los municipios españoles de mayor población: ¿path dependency o shock institucional? *Artículos publicats en revistes (Ciència Política, Dret Constitucional i Filosofia del Dret)*.
<https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/181524>
- Mendoza, D., & Rumiche, K. (2020). La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de Paita, departamento de Piura—Perú 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59377>
- Narváez, J. (2021). La estrategia y la estructura: Más allá del modelo de Mintzberg. *Técnica administrativa*, 20(85), 5.
- Nieves, E. (2023). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Narcea Ediciones.
- Osinaga, L. (2021). El rol de las Finanzas dentro de las Teorías Organizacionales. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 39, 170-183.
- Pacheco, M. (2021). Gestión por competencias: Propuesta de cara a la realidad organizacional en Perú. *Revista de Filosofía (Venezuela)*, 98, 310-326.
- Palacios, J. (2020). *Análisis de factibilidad económica y financiera de una empresa de capacitaciones «Justo a Tiempo», en modalidad presencial y online*.

- Parodi, M. (2022). *Gestión eficaz de relaciones laborales y el tratamiento del conflicto en las áreas asistenciales de enfermería de las organizaciones de salud: Recomendaciones de abordaje Sanatorio Mater Dei*.
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/19666/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Parodi,%20Mar%C3%ADa%20Cecilia.pdf>
- Pérez, R., Ocampo, D., Díaz, N., & Lozano Correa, L. J. (2016). *Intervention and innovation of corporate social responsibility*. Universidad EAN.
<http://hdl.handle.net/10882/9120>
- Pizarro, N. (2008). *Diseño de manual de funciones para el Gobierno Municipal de Cajuta. Departamento La Paz—Provincia Inquisivi*.
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29917>
- Quito, M., & Matovelle, M. (2022). Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(Extra 1), 786-806.
- Ramón, M., Lalangui, J., Guachichullca, L., & Espinoza, E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado*, 15(66), 219-229.
- Ramos, E., Otero, C., & Heredia, F. (2021). Formación por competencias del profesional en administración: Desde un enfoque contingencial. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 451-466.

- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas* [Thesis].
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>
- Rengifo, C. (2021). *DISEÑO Y ESTANDARIZACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO COMPRA E INVENTARIOS DE MOYANO ASOCIADOS S.A.S.*
- Reyes, K. (2024). *Sistema organizacional de la empresa comercial Cisneros importadora Kumho Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato.*
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/21878>
- Rivera, V. (2022). *Cambio organizacional en el marco de un proceso de transformación digital: Estudio de caso en una compañía de tecnología.*
- Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: Una aproximación teórica.* <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106232>
- Rodas, G. (2023). Reingeniería de Procesos como una Herramienta para la Mejora de la Productividad en las Empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), Article 5.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7835
- Rosillo, V. (2023). *Satisfacción laboral y burnout en trabajadores y trabajadoras de PYMES del sector de telecomunicaciones de la provincia de Alicante.*
<http://dspace.umh.es/handle/11000/29791>

- Sánchez, A. (2024). *Análisis de la relación entre liderazgo y satisfacción laboral en la actualidad. Una aproximación desde una Big 4*.
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/79687>
- Santos, V., Naranjo, T., Cedillo, E., & Mayanza, O. (2023). *Acción del Trabajador Social en el ámbito educativo*.
<http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/2508>
- Sanz, L., & García, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. ESIC Editorial.
- Silva, J. (2013). *Emprendedor: Hacia un emprendimiento sostenible*. Alpha Editorial.
- Tenezaca, V. (2024). *Estudio descriptivo de la política de inclusión laboral en las PYMES de Azogues- Ecuador*.
<https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/18294>
- Toala, M., & Lainez, S. (2024). *Diseño de estructura organizacional para mejorar la eficiencia laboral del Grupo Comercial Elvis de la ciudad de Guayaquil* [bachelorThesis, Guayaquil: ULVR, 2024.].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/7308>
- Valdez, S. (2024). *Análisis del nivel de competencias digitales en los profesores de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas de la Universitat Politècnica de València* [Proyecto/Trabajo fin de carrera/grado, Universitat Politècnica de València]. <https://riunet.upv.es/handle/10251/207144>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Bayas Pérez, María José , con C.C: 0927737775 autora del trabajo de titulación: *Optimización de la gestión de Recursos Humanos en la empresa "Inplanet" mediante el desarrollo de un manual de funciones específico para el departamento de Trabajo Social*, previo a la obtención del grado de **Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral** 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 04 de febrero de 2025

f. 

Bayas Pérez, María José

C.C: 0927737775



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Optimización de la gestión de Recursos Humanos en la empresa “Inplanet” mediante el desarrollo de un manual de funciones específico para el departamento de Trabajo Social		
AUTORES	Bayas Pérez, María José		
REVISORES/TUTORES	Lcda. Mendieta Lucas, Lourdes Monserrate		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de febrero de 2025	No. DE PÁGINAS:	141
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de Recursos Humanos, Manual de Funciones, Trabajo Social Empresarial.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Optimización, Equidad, Inclusión, Sostenibilidad, Responsabilidad social, Colaboración		

RESUMEN/ABSTRACT: El estudio busca optimizar los procesos internos del Departamento de Trabajo Social de Inplanet mediante un manual de funciones que mejore el acceso a recursos y fortalezca el compromiso comunitario. Se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos, como encuestas, entrevistas y análisis documental, para evaluar necesidades y áreas de mejora. Los resultados indican que el personal comprende el desempeño del departamento, pero enfrenta limitaciones en gestión y recursos. El manual propuesto alineará los procesos con los valores de sostenibilidad, justicia y responsabilidad social de la empresa, garantizando mayor eficiencia operativa y cohesión organizacional

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: +593- 980465851	E-mail: mariabayas17@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Paola Ximena Mejía Ospina	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: paola.mejia@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):	