



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

**TEMA:**

**Modelo de gestión organizacional de Trabajo Social en recursos humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil**

**AUTORA:**

**Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**

**Componente práctico del examen complejo previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social**

**TUTORA**

**Mgs. Sánchez Ube Pricila**

**Guayaquil, Ecuador**

**marzo 2022**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo** denominado: **Modelo de gestión organizacional de Trabajo Social en recursos humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil**, fue realizado en su totalidad por **Sánchez Mendoza Roxana Cecilia** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

f. \_\_\_\_\_  
**Mgs. Sánchez Ube Pricila**  
**TUTORA**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Mgs. Quevedo Terán Ana Maritza**

**Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo de 2022**



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

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**


### DECLARO QUE:

El **componente práctico del examen complejo**: Modelo de gestión organizacional de Trabajo Social en recursos humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, 4 de marzo de 2022**

**EL AUTOR (A)**

f.   
**Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**



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

## AUTORIZACIÓN

Yo, **Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo: Modelo de gestión organizacional de Trabajo Social en recursos humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 4 de marzo de 2022**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
**Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**

## REPORTE URKUND

URKUND	
Documento	<a href="#">Modelo de Gestión Organizacional de Trabajo Social en Recursos Humanos</a> (D128204758)
Presentado	2022-02-17 18:34 (-05:00)
Presentado por	pricila.sanchez@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	pricila.sanchez.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Sánchez Mendoza Roxana Cecilia <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	<b>0%</b> de estas 24 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

### ESTUDIANTE

f. 

Roxana Cecilia Sánchez Mendoza

### Docentes



Lic. Pricila Sánchez Ube, Mgs.  
**TUTOR SEMESTRE B2021**



Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.  
**COORDINADOR UTE B2021**

## **AGRADECIMIENTO**

Aprovecho la oportunidad para elevar mi profundo agradecimiento a: Mi Tutora, Pricila Sánchez Ube, por su acertada orientación y compañía en la elaboración del presente trabajo;

A la empresa, en la persona de los jefes de los departamentos de Recursos Humanos, Trabajo Social, Seguridad Industrial, Médico y Gerencia, por la apertura y la confianza que me brindaron en la realización de la presente investigación;

A los maestros de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, que a lo largo de mi carrera supieron infundir en mí el amor por el Trabajo Social.

Finalmente, mi especial agradecimiento a mi esposo e hijos, que me supieron apoyar en este proceso investigativo, y sobre todo a Dios, verdadera fuente e inspiración de todo trabajo social, pues, la asistencia al ser humano es expresión del amor que debe orientarnos en toda nuestra profesión.

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño, dedico el presente trabajo complejo:

A la licenciada Patricia León, mi mentora e inspiración

A Dios, origen y fuente de todo trabajo social

A mi esposo e hijos, mis fortalezas.

A todas las trabajadoras sociales que anhelan un mundo mejor.



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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. \_\_\_\_\_  
**Sánchez Ube Pricila**  
TUTORA

f. \_\_\_\_\_  
**Mgs. Quevedo Terán Ana Maritza**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
**Mgs. Christopher Muñoz Sánchez**  
COORDINADOR DEL ÁREA DE LA CARRERA





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** PERIODO UTE B-2021

**ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO**

**ESTUDIANTE:** SANCHEZ MENDOZA , ROXANA CECILIA

<b>COMPONENTE TEORICO 60%</b>	
<b>PRIMER INTENTO</b>	<b>SEGUNDO INTENTO</b>
NOTA SOBRE 10:  6.67	NOTA SOBRE 10:  4.89
<b>NOTA COMPONENTE TEORICO 6.67</b>	

<b>COMPONENTE PRACTICO 40%</b>			
PRICILA FRANCIA SANCHEZ UBE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO
NOTA SOBRE 10:  9.49  TOTAL: 60%	NOTA SOBRE 10:  9.49  TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10:  9.49  TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10:  9.49  TOTAL: 20%
<b>NOTA COMPONENTE PRACTIC 9.49</b>			

**NOTA FINAL: 7.80**

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

Coordinador(a) de Titulación.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
2.1 Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta.....	3
2.2 Contexto del Campo profesional .....	4
2.3 Contexto Institucional .....	5
3. DIAGNÓSTICO.....	7
3.1 Metodología .....	7
3.2 Resultados:.....	8
3.2.1 Descriptivos.....	8
3.2.2 Analíticos.....	10
4. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	13
4.1 Objetivos.....	13
4.2 Mapeo teórico, conceptual y normativo .....	13
4.2.1. Referente Teórico.....	13
4.2.2 Referente conceptual .....	18
4.2.3 Referente normativo .....	19
4.3 Modelo de gestión organizacional por logros de objetivos aplicado a la empresa.....	20

4.4 Proceso metodológico .....	22
4.5 Plan Operativo del modelo de gestión organizacional por logros de objetivos .....	23
4.6 Coordinación Interna o externa requerida.....	28
CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS.....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. FODA de la empresa. ....	11
Tabla 2. Proceso metodológico.....	22
Tabla 3. Línea estratégica 1 .....	23
Tabla 4. Línea estratégica 2 .....	25

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama de la empresa.....	6
Gráfico 2. FODA del departamento de recursos humanos .....	11
Gráfico 3. FODA del departamento de trabajo social.....	12

## RESUMEN

El Trabajo Social Empresarial tiene su génesis, como especialidad en el ámbito laboral, a partir de la década de los 50 del siglo pasado. Concibe al trabajador no como una pieza en el engranaje de la producción, sino como parte esencial de la compañía y merecen ser tratado por lo que es: persona con dignidad y está ahí para que la empresa logre su fin: el lucro. Gestionar el talento humano desde el “ser” trabajador a través de departamento de Recursos Humanos se vuelve, pues, una necesidad institucional que amerita repensar la forma como se lo administra. Con esta línea de pensamiento humanista se identifica la empresa. El objetivo de este trabajo práctico es proponer un modelo de gestión organizacional por logro de objetivo para una compañía de la ciudad de Guayaquil. En efecto, al aplicarse un método de estudio observacional y documental, con la ayuda de técnicas como la observación, entrevista y encuesta psicosocial, se pudo identificar dos necesidades específicas que permitieron establecer las dos metas u objetivos del Plan Operativo del presente modelo: mejorar la metodología de reclutamiento, evaluación e inducción del nuevo personal, así como la gestión del monitoreo del rendimiento laboral. De esta manera, con el presente modelo de gestión organizacional de trabajo social en recursos humanos, la empresa contará con un personal especializado, una mejor administración del talento humano, calidad productiva y el trabajo interdepartamental requerido.

**Palabras claves:** trabajo social empresarial, modelo de gestión organizacional por logro de objetivos, recursos humanos, trabajador, empresa, rendimiento laboral.

## ABSTRACT

The Corporate Social Work has its genesis, as a specialty in the workplace, from the 50's of the last century. It conceives the worker not as a piece in the production gear, but as an essential part of the company and they deserve to be treated for what they are: a person with dignity and they are there for the company to achieve its goal: profit. Managing human talent from the "being" worker through the Human Resources department becomes, therefore, an institutional need that requires rethinking the way it is managed. The company identifies with this line of humanist thought. The objective of this practical work is to propose an organizational management model by goal achievement for this company. Indeed, by applying an observational and documentary study method, with the help of techniques such as observation, interview and psychosocial survey, it was possible to identify two specific needs that made it possible to establish the two goals or objectives of the Operational Plan of this model: to improve the recruitment methodology, evaluation and induction of new personnel, as well as management of job performance monitoring. In this way, with the present model of organizational management of social work in human resources, the company will have a specialized staff, a better administration of human talent, productive quality and the required interdepartmental work.

**Keywords:** corporate social work, organizational management model for achievement of objectives, human resources, worker, company, work performance.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Trabajo Social (TS), como bien lo indica la Federación Internacional de Trabajo Social es “una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas” (IFSW, 2021: 1), el cambio, desarrollo y cohesión social es una prioridad lo busca no solo a nivel de individuo, sino gregario, como el matrimonio, la familia, el barrio, la escuela, organizaciones sociales, empresas.

No sin razón se habla hoy de Trabajo Social Empresarial (TSE), por cuanto, en los entornos empresariales existen relaciones sociales, microsistemas, entornos ecológicos que ameritan el diagnóstico y la intervención social, y, de darse el caso, ser objeto de cambio, desarrollo y cohesión social.

Ahora bien, puesto que los trabajadores constituyen el motor productivo, en toda empresa, existe el departamento de Recursos Humanos (RH), encargado de la administración o gestión del talento humano. Sin embargo, si la empresa requiere de empleados productivos, comprometidos con los objetivos de la empresa, y que, en el contexto de la globalización, la conviertan en competitiva, resulta insuficiente las clásicas competencias de Recursos Humanos, como la contratación y evaluación del trabajador. Así pues, Recurso Humano debe tener una interrelación con el personal, fomentar el clima social positivo entre empresa y empleados.

Por ello, en los actuales momentos, es urgente que la empresa cambie, desarrolle o genere un modelo de gestión de trabajo social en Recursos Humanos, de tal modo que el trabajador/a social asesore en la gestión del talento humano, haciendo posible una política social de la empresa.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN**

### **2.1 Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta**

En nuestro país, si bien algunas empresas poseen estándares de excelencia por la existencia de un modelo de gestión de trabajo social en recursos humanos (Basanes, 2017, p.15), en otras empresas, se requiere con urgencia, la implementación de un modelo de gestión organizacional o su respectivo mejoramiento, con el fin de acrecentar la producción y el compromiso con la empresa.

Y es que el problema del departamento de Recursos Humanos de las empresas privadas en el Ecuador estriba en la falta de mecanismos de gestión que les permita un contacto más cercano con el trabajador, incluso conocer su realidad familiar y psico social. En este sentido que el trabajador social puede “aportar una ayuda psico social a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades” (Mesa, 2015, pág. 63).

En efecto, RH aplica los modelos de gestión de personal sin tomar en cuenta el aporte que pueden realizar los demás departamentos en este proceso. Existen fallas en la metodología de reclutamiento, evaluaciones inducción del nuevo personal, acorde con los fines de la empresa. La falta de acercamiento no permite que se conozca la realidad personal y familiar del trabajador, lo que nos permite conocer a fondo las causas, por ejemplo, de su bajo rendimiento en la empresa.

Ahora bien, la gestión organizacional a la luz del trabajo social permite mejorar la metodología del reclutamiento, evaluación e inducción del nuevo personal conforme a los fines de la empresa, así como el monitoreo del rendimiento laboral del empleado en su lugar de trabajo. En definitiva, se logra una mejora continua de Talento Humano.



## **2.2 Contexto del Campo profesional**

Trabajo Social también se aplica en el campo laboral. Y lo hace desde la concepción integral del “ser” trabajador. No sin razón existe la especialidad de trabajo social empresarial en tres vertientes: apoyo al empresario, guía del trabajador y como gestor de modelos que permiten, por ejemplo, a Recursos Humanos, administrar de la mejor manera el talento humano.

El trabajo social empresarial, o de empresa, en RH, desde hace 50 años, constituye ya una especialización. En efecto, como lo indica Mesén, el trabajador social en Recursos Humanos, “al igual que el profesional que trabaja en salud, colabora y es un ente activo del equipo interdisciplinario; interactúa con el funcionario(a) que se ubica desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial” (s/f, p. 1055). Su finalidad es el bienestar de la persona en un sistema o comunidad concreta: la organización de la empresa, dentro del proceso administrativo que gestiona Recursos Humanos, para la obtención de las metas de lucro, a través de la producción de bienes y servicios.

Lógicamente, se trata de una nueva forma de intervención, pero que supone el trabajo en equipo, entre RH y TS, pues, debe cubrirse dimensiones como lo físico, social, laboral, psicológico de los trabajadores de la organización empresarial, que no constituyen un problema sino una solución para la empresa.

El trabajo social empresarial aporta enormes beneficios no sólo a la empresa, sino también a los proveedores, clientes, trabajadores y sus familias: la empresa tendrá a la mano un mecanismo práctico de gestión con enfoque social en recursos humanos para tener trabajadores comprometidos con la empresa, custodios de su imagen y productividad; los proveedores y clientes tendrán seguridad comercial que contratan con una empresa cuyos trabajadores son gestores de un producto de calidad; los trabajadores podrán contar en la empresa con un clima social en la que sus derechos laborales están garantizados en todo sentido (remuneraciones, ambiente de trabajo, salud ocupacional, beneficios legales, permanencia en el trabajo); las familias y la empresa generarán y mantendrán una interrelación constante (a través de las visitas domiciliarias, por ejemplo) para conocer y

resolver, de ser posible, problemas de los trabajadores que teniendo origen en la familia, repercuten en su rendimiento, o que originándose en la empresa, afectan la estabilidad social y emocional del núcleo familiar y del empleado en su rendimiento laboral.

Por ello, frente a estos beneficios teóricos y prácticos, el trabajador social está llamado a prepararse e incursionar en este nuevo escenario del TS en empresa, para proponer modelos de gestión del recurso humano, específicamente centrado en objetivos o metas concretas.

### **2.3 Contexto Institucional**

El presente trabajo se centra en el rol de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos de la empresa privada, con el fin de implementar un modelo de gestión organizacional centrada en el logro de objetivos. Con ello se busca mayor rendimiento del personal y compromiso con la empresa, lo que implica que Trabajo Social busque humanizar la relación entre trabajo y capital, mejorando la productividad y competitividad a través del logro de objetivos concretos.

Forma parte de un conglomerado empresarial, de origen ecuatoriano, fundado en 1997, y pertenece al sector de la medicina alternativa y tiene como objeto la producción de medicina natural de óptima calidad. Cuenta con 300 personas, entre empleados y empleadores.

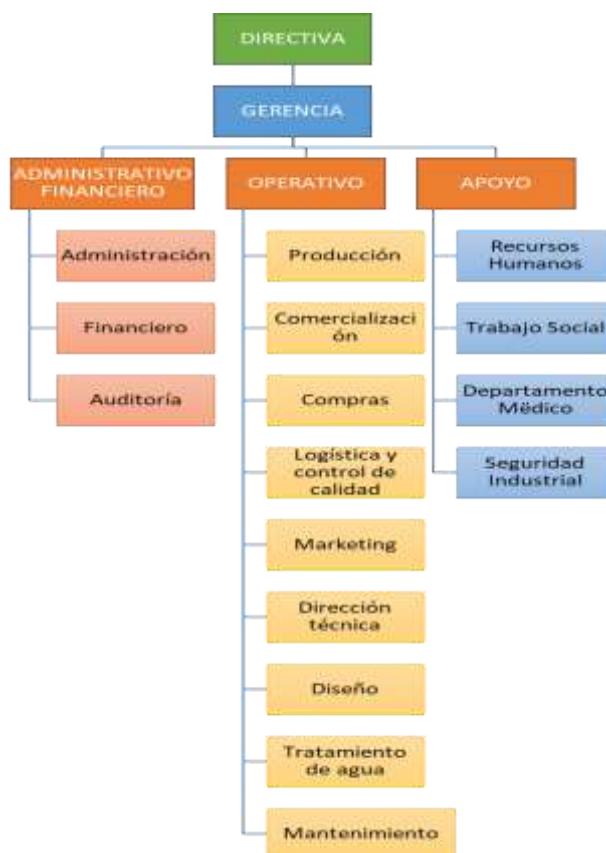
La empresa aglutina a la mayor parte del personal del conglomerado empresarial, con 200 trabajadores, pues los 100 restantes forman parte de las empresas de apoyo del conglomerado.

Es una empresa individual de tipo laboratorio con domicilio en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, y una sede en Quito. Cuenta con una parte administrativa, de comercialización y dos plantas de producción. En el área administrativa laboran 40 empleados (30 en Guayaquil y 10 en Quito); en la sección de comercialización hay 60 trabajadores; y, en las dos plantas, 100 trabajadores.

El área administrativa y de comercialización de Guayaquil está ubicada en Mucho Lote 1, al norte de la ciudad, entre la avenida Francisco de Orellana y Avenida del Ejército; y las dos plantas, se encuentran en el Km 11 Vía a la Costa y en la Parroquia Chongón, con 70 y 30 trabajadores, respectivamente. Su estructura organizacional consta de: Directiva, gerencia, nivel administración financiero (administración, financiero, auditoría), Nivel operativo (producción, comercialización, compras, logística y control de calidad, marketing, dirección técnica, diseño, tratamiento de agua, mantenimiento), nivel de apoyo (Recursos Humanos, Trabajo Social, Departamento Médico, Seguridad Industrial).

El trabajo práctico centra su estudio en la empresa ubicada en el cantón Guayaquil, en la que el 56% son hombres, y el 44%, mujeres. El 4% son trabajadores con algún tipo de discapacidad, en cumplimiento con la normativa laboral vigente.

**Gráfico 1. Organigrama de la empresa**



*Fuente: Gerencia de la empresa.  
Elaborado por: Roxana Sánchez Mendoza*

**Misión:** Somos una empresa que cuida la salud de nuestros consumidores y clientes, generando bienestar y confianza con productos farmacéuticos, naturales, suplementos alimenticios y cosméticos de calidad, creados a través de la investigación, innovación, tecnología, Infraestructura y personal altamente calificado.

**Visión:** Consolidar nuestro liderazgo a nivel local con las diferentes líneas de productos y posicionar nuestra marca en el mercado europeo, como alternativa eficaz para el cuidado de la salud, desarrollando alianzas estratégicas con nuestros clientes, promoviendo el bienestar de las personas, comunidad y medio ambiente.

### **3. DIAGNÓSTICO**

#### **3.1 Metodología**

Metodología, según Bernal, y parafraseando a Bunge, es el “conjunto de procedimientos que, valiéndose de los Métodos del proceso de investigación científica, instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (2010, pp. 58-59).

En el presente trabajo se aplica un modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos en la compañía

Las técnicas apropiadas son: la investigación documental, la observación, la entrevista y la encuesta psicosocial.

**La investigación documental** consiste, según Valles, citando a Macdonald, aquella que se realiza en todas las “cosas que podemos leer y que se refieren a algún aspecto del mundo social. Claramente esto incluye aquellas cosas hechas con la intención de registrar el mundo social –informes oficiales, por ejemplo, pero también los registros personales como cartas, diarios y fotografías...” (1999, p. 112). En esta investigación se revisará documentos físicos y digitales relacionados con la Historia Social, Ficha social, Informe social, posibles genogramas, ecomapas, registros de entrevista, Hojas y seguimiento relacionados con la gestión de Trabajo Social en la empresa.

**La observación**, como señala Perea, siguiendo a Scribano, “permite la recolección de información en contextos naturales, su fin es la caracterización de hechos o fenómenos, los mismos que se ha jerarquizado anticipadamente. Esta se ejecuta bajo algunas medidas o contextos definidos previamente, proporciona la recaudación de información sistemática del ambiente social” (2017, p. 22). En este sentido, se observará la dinámica administrativa en los departamentos de trabajo social y de recursos humanos de la empresa.

**La entrevista** es una técnica que permite recabar “información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (Pilachanga, 2019, p. 11). Al respecto, se entrevistará al personal que labora en los departamentos de recursos humanos y trabajo social.

**La encuesta** es un tipo de técnica de observación indirecta, pues se realiza a través de un cuestionario o talonario de preguntas y es de carácter impersonal. Propiamente, es un “procedimiento estandarizado para recabar información, ya sea de manera oral o escrita, de una muestra repetitiva de la población objeto de estudio (Cinta Guinot, 2008, págs. 102 y 103).

En el presente trabajo se aplicará una encuesta de tipo psicosocial a los trabajadores de la empresa.

## **3.2 Resultados:**

### **3.2.1 Descriptivos**

Trabajo Social es un departamento de apoyo, junto con Recursos Humanos, Departamento Médico y Seguridad Industrial, de la empresa. Ocupa una oficina de 3x3mts en el segundo piso. A diferencia de Recursos Humanos, que cuenta con tres personas (jefa y dos analistas), el Departamento Médico (médico y auxiliar en enfermería), lo integra solamente una licenciada de Trabajo Social que no posee asistente. Lo mismo sucede con Seguridad Industrial, que cuenta con una sola persona. Al igual que los demás

departamentos, depende de Gerencia, que cuenta con dos personas (gerente y asistente).

Está a cargo de 200 personas, entre empleados y empleadores, de los cuales, 56% son hombres y 44% mujeres. La empresa tiene un 4% de personas con discapacidad.

La función principal de Trabajo Social en la empresa, y de la que se derivan las demás, es: realizar la atención social integral a los trabajadores, contribuyendo así al mejoramiento de su calidad de vida personal y familiar.

Entre sus funciones específicas tenemos:

- Atención en oficina y en terreno (visitas domiciliarias, hospitalarias e institucionales)
- Seguimiento de casos sociales con su registro respectivo.
- Elaboración de informes sociales.
- Ejecución de charlas informativas sobre temas sociales
- Difusión oportuna de los proyectos sociales disponibles.

Las funciones de apoyo al Departamento de Recursos Humanos son:

- Visita domiciliaria en casos de enfermedad y el respectivo Informe
- Informe de entrevistas con el trabajador

Las funciones específicas de apoyo al Departamento Médico se reducen a remitir información acerca de la situación psicosocial del trabajador y recabar información médica en los casos de licencia por maternidad, paternidad, jubilación, riesgo de trabajo, enfermedad profesional.

Las funciones específicas de apoyo al Departamento de Seguridad Industrial son: remitir información de la situación de salud del trabajador y discapacidad.

Las funciones específicas de apoyo a Gerencia es levantar Informes, cuando se requiera, respecto a la situación social del trabajador.

Para conocer aspectos sociales de los trabajadores de la empresa, así como las actividades realizadas in situ por la trabajadora social, al universo de 200 empleados y empleadores, se aplicó una encuesta psicosocial a una

muestra de 20 personas, que corresponde al 10% de la población de la empresa. De este 10%, 10 son hombres y 10 son mujeres, que oscilan entre los 18 y 65 años, todos con domicilio en el cantón Guayaquil.

### **3.2.2 Analíticos**

#### **Tipo de gestión profesional**

Trabajo Social realiza una gestión semi administrativa en la empresa, en coordinación con el departamento de Recursos Humanos.

El trabajo de campo se circunscribe a la visita domiciliaria en caso de enfermedad del trabajador, y, si se requiere, para confirmar el cumplimiento de la licencia por maternidad y paternidad.

En cambio, la mayor parte del tiempo, Trabajo Social realiza actividades de oficina relacionadas con la elaboración de fichas, entrevistas, encuestas, test de rendimiento, Informes de visita domiciliaria.

#### **La relación sistémica con los departamentos**

La relación de Trabajo Social con los departamentos Médico, Seguridad Industrial y con Gerencia es amigable, cercana y de mutua colaboración. Existe cruce de información de las directrices institucionales.

Se ha creado un subsistema “Recursos Humanos-Trabajo Social”, de colaboración más cercana, pues comparten actividades en el reclutamiento del personal.

#### **Análisis FODA**

El siguiente FODA permite visualizar rasgos específicos de la empresa, Recursos Humanos y Trabajo Social:

Tabla 1. FODA de la empresa

FODA DE LA EMPRESA	
<b>Fortalezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa con 25 años en el mercado</li> <li>• Líder en la producción de medicina alternativa</li> <li>• Mediana empresa con organización definida</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos y directrices siguen una visión centralizada descendente desde Guayaquil.</li> <li>• Separación geográfica entre Administración y Plantas de Producción.</li> <li>• Falta de personal especializado en medicina natural</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demanda creciente de medicina alternativa</li> <li>• Demanda de medicina desinflamatoria por Covid19</li> <li>• Busca expandirse a otras ciudades y a Europa</li> <li>• Marca reconocida a nivel nacional</li> </ul>
<b>Amenazas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de dirección administrativa en las plantas</li> <li>• El incentivo estatal es nulo</li> <li>• La carga tributaria es pesada</li> <li>• Las importaciones sin exenciones tributarias.</li> </ul>

Fuente: Empresa.

Elaborado por: Roxana Sánchez Mendoza

Gráfico 2. FODA del departamento de recursos humanos



Fuente: Empresa

Elaborado por: Roxana Sánchez Mendoza



Gráfico 3. FODA del departamento de trabajo social



Fuente: Empresa

Elaborado por: Roxana Sánchez Mendoza

## **4. PROPUESTA METODOLÓGICA**

### **4.1 Objetivos**

#### **General**

Analizar la gestión del Trabajo Social en el Departamento de Recursos Humanos a nivel organizacional de la empresa.

#### **Específicos.**

- a. Establecer el método de gestión de reclutamiento, evaluación e inducción del talento humano de la empresa, desde la óptica de Trabajo Social.
- b. Determinar la gestión del recurso humano en cuanto al rendimiento laboral en la empresa desde el Trabajo Social.
- c. Proponer un modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos de Trabajo Social para solucionar el problema de la gestión del recurso humano y del rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa.

### **4.2 Mapeo teórico, conceptual y normativo**

#### **4.2.1. Referente Teórico**

El tema de investigación requiere de la consideración de dos teorías fundamentales:

- 1) la teoría sistémica aplicada a la empresa; y,
- 2) la teoría de la administración y de gestión organizacional

#### **Teoría sistémica**

El ser humano es sujeto de investigación como individuo o como parte de un grupo. El estudio de la persona como parte de un matrimonio, familia, comunidad, escuela, universidad, empresa, asociación, etc., desde lo sociológico, arranca propiamente de principios del siglo XIX. Pero, la comprensión y análisis de la dimensión gregaria del ser humano y cómo el individuo interactúa en un grupo se produce a finales del siglo XIX. Una de

las teorías que ofrece luces al respecto es la Teoría Clásica de Sistemas, o Teoría Sistémica, impulsada por Ludwig von Bertalanffy, quien, desde un punto de vista naturalista, concibe a la familia y a la comunidad como un sistema. Bertalanffy, siguiendo a Durkheim, entiende al sistema como “un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, cuya unidad le viene dada por los rasgos de esa interacción y cuyas propiedades son siempre distintas a los de la suma de propiedades de los elementos del conjunto” (Moreno y Domínguez, 2017, p. 2). Así como en la naturaleza existen sistemas abiertos (que interactúan con el entorno, tal como lo hacen ciertas plantas con las abejas o insectos, respecto a la polinización), o cerrados (nuestro complejo celular, por ejemplo), en la sociedad sucede lo mismo: en un matrimonio, el hombre y la mujer pueden crear interrelaciones desconocidas por parte de la comunidad, como por ejemplo, la violencia intrafamiliar (sistema cerrado), o en una empresa, la gerencia está atenta a las necesidades de los trabajadores en relación a sus familias (sistema abierto).

La teoría sistémica ha desarrollado una epistemología muy amplia, hasta el punto de distinguir no sólo entre sistemas abiertos y cerrados, sino también entre sistemas físicos (cuerpo humano) y abstractos (hardware de una laptop); naturales (el clima) o elaborados (creados por el hombre). En la clasificación de sistemas elaborados podemos distinguir sistemas sociales (empresa, fundación, equipo de fútbol) o técnicos (las máquinas).

La empresa se concibe como un tipo de sistema social abierto y elaborado, provista de subsistemas (departamentos, relaciones laborales), que forman parte de su estructura expresada en el organigrama institucional, con sus propias características interrelacionales, como el subsistema entre propietarios y el directorio, o entre el directorio y la gerencia, la gerencia y los diversos departamentos que ejecutan las acciones planificadas por el directorio y gerencia, tanto de modo operativo (producción, comercialización) o como apoyo (administrativo, recursos humanos).

Trabajo Social constituye un subsistema de apoyo en una empresa, tanto para los subsistemas que planifican (gerencia), ejecutan o que también sirven de apoyo en la empresa (recursos humanos, informática, bodega,

atención al cliente, etc.). Trabajo Social planifica, ejecuta y evalúa acciones por sí mismo, pero también en coordinación con los otros departamentos, como, por ejemplo, con Recursos Humanos, estableciendo perfiles de entrada y de salida del nuevo personal tomando en cuenta su realidad familiar

Desde el punto de vista de la intervención del trabajo social, el modelo sistémico es el que mejor se acopla a la realidad del trabajo social en una empresa. Y más específicamente el modelo de Pincus y Minahan, que se fundamenta en el “principio de que las personas, para la realización de sus planes y para la superación de las dificultades que les plantea la vida, dependen del apoyo que les presten los sistemas sociales existentes en su entorno social inmediato, por lo que el Trabajo Social debía volcar su atención y actuación en dichos sistemas” (Viscarret, 2014, p. 274)

Sin embargo, la forma cómo se debe realizar la gestión organizacional del talento humano a través del departamento de Recursos Humanos desde la óptica del Trabajo Social escapa de la órbita científica de la teoría sistémica. Por ello, es necesario recurrir a la teoría de la administración y gestión organizacional para validar el aporte que puede ofrecer trabajo social al departamento de recursos humanos en una determinada empresa.

### **Teoría de la administración y gestión organizacional**

Se parte del hecho de que la responsabilidad del subsistema de Recursos Humanos (Talento Humano), se ha limitado al simple reclutamiento del personal para que ejecute las acciones destinadas a la producción de bienes y servicios exprimiéndolos a su máximo esfuerzo físico, lo que siempre ha provocado la extenuación y desmotivación del trabajador y, por tanto, la falta de compromiso con la empresa, falta de concentración y la existencia de errores, a modo de “esclavo asalariado” (Krüger, citado por Camisón, Cruz y González, 2006, p. 108).

Con el fin de superar este escollo, debe pensarse en aplicar la más adecuada teoría y modelo de administración en la empresa

La teoría de la administración se refiere al modo cómo debe realizarse la gestión de una organización, sea esta pública o privada, con o sin fines de lucro. Tiene su auge en pleno siglo XX con el advenimiento de las corporaciones. Pero, han surgido diversos enfoques que intentan explicar y predecir el comportamiento de las organizaciones (teoría humanista, institucionalista, de dependencia, etc.), que proponen modelos de gestión organizacional de las empresas. Para el caso que nos ocupa, el modelo que nos permite buscar la mejor administración del talento humano es el modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos, que además permite la intervención del trabajo social en la empresa, así como la posibilidad de que pueda idear modelos, programas o proyectos de gestión organizacional basado en metas u objetivos.

### **Modelo de gestión organizacional por logros de objetivos**

Tamayo, Del Río y García, sostienen que, en una empresa, si bien los departamentos funcionan como subsistemas con sus propios objetivos, persiguen un objetivo común, interactuando entre sí de modo recíproco. El objetivo común a futuro está expresado en la Misión y Visión de la organización, conforme a la estrategia general, recursos y condiciones que establezca la gerencia. En este contexto, entienden como modelo posible de gestión organizacional en base a objetivos aplicado a la gestión del Recurso Humano como “el desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos...para lo cual, se considera el análisis del desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de la productividad” (2014, p.71).

Las estrategias, según los autores, tienden al desarrollo de los tres aspectos considerados como metas que deben alcanzarse: desarrollo humano, condiciones laborales y productividad (2014, pp. 73, 74):

**Desarrollo humano:** O crecimiento en la calidad de vida en lo social (desarrollo de habilidades individuales), físico o corporal y emocional;

**Condiciones laborales:** o situaciones que afectan el rendimiento de los empleados y empleadores, como el área de trabajo, puesto de trabajo, herramientas de trabajo, producción, trabajo en equipo.

**Productividad:** tiene que ver con los factores que permiten la generación de bienes y servicios y su entrega final a consumidor, lo que supone el desarrollo de recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

En este sentido, se propone en esta investigación, desde el ángulo de Trabajo Social, un modelo de gestión organizacional por logros de objetivos para Recursos Humanos, teniendo presente las relaciones sistémicas en la empresa:

- 1) entre empleado y empleador,
- 2) entre trabajadores dentro de la empresa
- 3) entre jefes y trabajadores
- 4) entre empresa y el sistema familiar del trabajador

Ahora bien, partimos del hecho de que las necesidades institucionales de la empresa están relacionadas:

- Con el desarrollo humano y profesional de los candidatos a ocupar un puesto de trabajo en la empresa;
- Con el reclutamiento de talento humano especializado en medicina alternativa o actividades relacionadas con ella.
- Con la gestión o administración del talento humano en el lugar de trabajo.

Por lo tanto, la empresa está llamada a realizar un cambio organizacional mediante la implementación de un modelo de gestión organizacional por logros de objetivos para el departamento de Recursos Humanos, con el fin de:

- Proporcionar a la empresa el personal idóneo, mediante procedimientos de reclutamiento e inducción centrados en las capacidades, expectativas y necesidades del nuevo personal.
- Promover un clima organizacional con un alto grado de satisfacción, potencializando la relación entre empresa-trabajador, empresa-familia;

- Asesorar y capacitar a Recursos Humanos para que los trabajadores logren mayor desempeño y autorrealización
- Apoyar a Recursos Humanos en la prevención de conflictos laborales o colectivos

#### **4.2.2 Referente conceptual**

**Empresa.** La empresa es un sistema social, pero abierto, por cuanto interactúa con el entorno social, proveyendo a la comunidad de bienes y servicios que se ofrecen con criterios de calidad.

**Gestión organizacional.** Del Río, citando a Fajardo, señala que la gestión organizacional es el “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” Modelo de gestión organizacional” (2017, p. 52).

**Modelo de gestión organizacional.** Según Pérez, Arias y Argota (2016, p.3), los modelos de gestión organizacional son instrumentos que permiten orientar a la institución en la toma de decisiones. Actualmente existen un sinnúmero de modelos de gestión organizacional (diversificado, innovadora, emprendedor, burocrático, etc.).

**Modelo de gestión organizacional del talento humano por objetivos.** Consiste en el “desarrollo de estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos...para lo cual, se considera el análisis del desarrollo humano, de las condiciones laborales, y de la productividad” (Tamayo, Del Río y García, 2014, p.71).

**Recursos humanos.** Toda empresa cuenta con recursos organizaciones que tienden a obtener mayor productividad (como los recursos físicos, financieros, informáticos, mercadológicos, etc.). Los Recursos humanos son un tipo de recurso organizacional. Son “las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel

institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros, junto con los supervisores de primera línea)” (Chiavenato, 2011, p.96).

**Departamento de Recursos Humanos.** Se trata de un espacio de naturaleza administrativa. Como indica Guide, es una “área destinada al personal, que puede ser conocida como departamento de personal o de recursos humanos. En este departamento se organizan, dirigen, coordinan, retribuyen y estudian las actividades de los trabajadores de una empresa” (2018, p. 2).

**Trabajo Social Empresarial.** Se trata de un tipo de intervención social tomando como campo de acción a la empresa. “la intervención de Trabajo Social en el área empresarial se orienta hacia los objetivos que la compañía buscar lograr, es decir, que los objetivos del área de talento Humano, en donde se muestra el accionar profesional deben estar alineados con la estrategia de negocio para poder dar mayor cumplimiento y sostenibilidad en los procesos” (Barboza, 2013, p. 13).

#### **4.2.3 Referente normativo**

##### **Constitución de la República**

El Estado garantiza “a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (art. 33). Y, lógicamente, lo realiza a través de la promulgación de leyes, la vigilancia del cumplimiento de las disposiciones ejecutivas a través del Ministerio de Trabajo, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los juzgados, etc.

##### **Código del Trabajo**

La normativa laboral dispone que la “empresa que cuente con cien o más trabajadores... pactar los servicios de un trabajador social titulado”. (art. 42 literal 24). Somos conscientes que, en los actuales momentos es casi



imposible que un solo trabajador social se encargue de 100 trabajadores, tenga contacto directo con los trabajadores, los visite en sus hogares, monitoree el rendimiento laboral, en coordinación con Recursos Humanos. Pero, por lo menos, la Ley reconoce la especialidad del Trabajador Social Empresarial como requisito indispensable para que una empresa continúe con sus labores.

#### **4.3 Modelo de gestión organizacional por logros de objetivos aplicado a la empresa**

El modelo de gestión organizacional por logros de objetivos supone la existencia de *necesidades organizativas* de la empresa, así como de *metas* (objetivos) y *estrategias* para su consecución.

a. Las *necesidades organizativas* de la empresa son:

- ✓ *Contar con un personal idóneo* para las áreas de producción, comercialización, administración y demás departamentos. El personal con que se cuenta, en base a inducción y capacitación estándar, ha logrado tener conocimientos y praxis en la producción y comercialización de los bienes tangibles de medicina natural. Sin embargo, lo ideal es contratar personal con formación académica de tercer o cuarto nivel o con conocimientos técnicos y tecnológicos en el campo de la medicina natural.
- ✓ *Seguimiento del personal en el lugar de trabajo*. Es un poco complicado por algunos factores:
  - La cadena de producción es secuencial e ininterrumpida, lo que supone que el trabajador no debe ser distraído de sus funciones;
  - La población laboral de la empresa aún no permite a los departamentos de recursos humanos y trabajador social contar con una información detallada y de primera mano del sistema familiar de cada trabajador y de sus necesidades personales, con el fin de conocer, por ejemplo, las causas de su bajo rendimiento, compromiso bajo con la empresa, relaciones distantes entre compañeros de trabajo y con los jefes, escasa apertura con los jefes departamentales de

Recursos Humanos, Trabajo Social, Departamento Médico, Seguridad Industrial, satisfacción en cuanto a seguridad industrial, salarios, ascensos.

- b. Si nos damos cuenta, las necesidades organizativas generan metas u *objetivos específicos*, a saber:
- Contar con una metodología de reclutamiento y evaluación de talento humano para las áreas de producción, comercialización, administración y demás departamentos, previo del sistema familiar y fortalezas del candidato;
  - Gestionar de la mejor manera el rendimiento del recurso humano en el lugar de trabajo.
- c. Las *estrategias* necesarias para alcanzar estos objetivos tienen que ver con acciones concretas e insumos por parte del departamento de recursos humanos y de trabajo social, a saber:
- Manual de reclutamiento y evaluación
  - Manual de seguimiento del personal en relación con su rendimiento laboral
  - Programas de Inducción, recreación, capacitación e información
  - Interacción más directa con el personal en su entorno familiar y en el lugar de trabajo
  - Acciones interdepartamentales
  - Socialización con el área gerencial de propuestas para cambiar, mejorar, crear o eliminar estructuras organizacionales que impiden la consecución de estos objetivos

En base a estos presupuestos, podemos establecer a continuación el proceso metodológico a seguir, con dos líneas estratégicas, así como el plan operativo y cómo pueden los departamentos de apoyo coadyuvar a la consecución de los objetivos.

## 4.4 Proceso metodológico

Tabla 2. Proceso metodológico

Línea estratégica	Necesidad	Descripción	Componente
1	Método de reclutamiento, evaluación e inducción del personal	Herramientas de gestión para la captación de personal en las áreas de producción, comercialización del producto, administración y otros departamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procedimiento de reclutamiento, evaluación e inducción.</li> <li>Folleto acerca de la estructura funciones, misión, visión, valores, objetivos, responsabilidades de la empresa, etc.</li> <li>Directrices para Trabajo Social y demás departamentos respecto a sus funciones en el reclutamiento, evaluación e inducción del nuevo personal.</li> </ul>
2	Seguimiento del rendimiento laboral del empleado in situ	Herramientas de gestión de seguimiento del personal en el lugar de trabajo con conocimiento previo y actual de su sistema familiar, necesidades personales dentro y fuera de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de seguimiento del empleado en la empresa por parte de Recursos Humanos</li> <li>Manual de seguimiento y atención al empleado dentro de la empresa por parte de los otros departamentos de apoyo</li> <li>Directrices específicas para que Trabajo Social obtenga información del sistema familiar, entorno del trabajador y situación personal en el lugar de trabajo</li> </ul>

#### 4.5 Plan Operativo del modelo de gestión organizacional por logros de objetivos

Tabla 3. Línea estratégica 1

Línea estratégica 1. Método de reclutamiento y evaluación de personal especializado				
Descripción de la parte operativa	Beneficiarios	Objetivos	Actividades	Responsables
Implementación de mecanismos de reclutamiento y evaluación del nuevo personal	Recursos Humanos Empresa	Seleccionar personal en la producción, comercialización, gestión administrativa y demás departamentos	<p>Elaboración del Manual de procedimiento de reclutamiento y evaluación. Básicamente, debe contener el procedimiento de reclutamiento y evaluación, así como los respectivos encargados de cada fase, documentos y formularios.</p> <p><b>1. Procedimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis de la necesidad de contratar personal según el perfil de la actividad laboral.</li> <li>-Aprobación de la necesidad del nuevo personal o vacante</li> <li>-Elaboración del cronograma de reclutamiento y evaluación</li> <li>-Publicación en medios de comunicación y página web y redes sociales</li> <li>-Recepción de carpetas de candidatos para el puesto de trabajo o vacante.</li> <li>Pruebas de admisión a través de evaluaciones escritas de destrezas y habilidades técnicas y profesionales.</li> <li>-Selección de los 5 mejores puntuados</li> <li>-Entrevista con los mejores puntuados.</li> <li>-Contratación del o de los mejores puntuados.</li> <li>- Elaboración de una base de datos de los mejores puntuados no seleccionados en matrices de Excel.</li> </ul> <p><b>2. Documentos/Formularios elaborados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio dirigido a gerencia de la necesidad del reclutamiento.</li> <li>Publicidad en medios físicos y digitales</li> <li>Pruebas de admisión</li> <li>Matrices de resultados</li> <li>Guía de entrevista</li> <li>Contrato</li> </ul>	<p>Trabajo Social</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Gerencia Recursos Humanos Departamento de Marketing</p> <p>Recursos Humanos</p>

<p>Conocimiento de la empresa para un mayor compromiso con sus objetivos.</p>	<p>Empresa</p>	<p>Divulgar la naturaleza, estructura y fines de la empresa.</p>	<p>Elaboración del Folleto acerca de la estructura funciones, misión, visión, valores, objetivos, responsabilidades de la empresa, etc.  -En base al estatuto, reglamento interno, manuales previamente actualizados y en consonancia con la normativa laboral, organizacional del país.  - El folleto debe ser llamativo, con imágenes, esquemas, diagramas que permitan al lector su mejor y más rápida comprensión</p>	<p>Trabajo Social en colaboración con Gerencia y Administración  Marketing</p>
<p>Establecimiento de funciones específicas de los departamentos y gerencia en la inducción del neo personal</p>	<p>Departamentos de Apoyo Empresa</p>	<p>Acompañar con respeto y profesionalismo al neo personal para que conozca sus funciones, se comprometa con los fines de la empresa y experimente el lado humano del personal de apoyo de la compañía.</p>	<p>Elaboración de Directrices de funciones de Trabajo Social y los demás departamentos. en la inducción del nuevo personal.</p> <p><b>1. Trabajo Social:</b>  -Visita domiciliaria al neo contratado/a  -Informe de la visita domiciliaria a Recursos Humanos con copia a Gerencia  - Elaboración y genograma, ecomapa a Recursos Humanos</p> <p><b>2. Departamento Médico</b>  - Exámenes médicos.  - Creación de la Ficha médica del neo contratado y su remisión a Recursos Humanos con copia a Gerencia y Trabajo Social.  - En la actualidad: presentar el carnet de vacunación o prueba covid19</p> <p><b>3. Seguridad Industrial</b>  - Entrevista con el jefe de seguridad industrial  -Manipulación de herramientas de trabajo (computador, procesadoras, maquinaria pesada, etc.)  -Conocimiento de medidas de seguridad: uso del uniforme, protectores, líquidos, etc.  - Capacitación técnica en el área de Planta, Administrativa o Comercialización en compañía de los respectivos jefes departamentales</p> <p><b>4. Recursos Humanos</b>  -Entrega del folleto informativo de la empresa, manuales operativos, etc.  - Visita al lugar de trabajo  - Uso del reloj biométrico</p>	<p>Trabajo Social en colaboración con Gerencia Administración  Trabajo Social  Departamento Médico  Departamento de Seguridad Industrial  Recursos Humanos</p>

**Tabla 4. Línea estratégica 2**

<b>Línea estratégica 2: Seguimiento del rendimiento laboral del empleado in situ</b>				
<b>Descripción de la parte operativa</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
Implementación de herramientas de gestión de seguimiento del personal en el lugar de trabajo con conocimiento previo y actual de su sistema familiar, necesidades personales dentro y fuera de la empresa	Empresa Recursos Humanos Trabajador	Evaluar la conducta profesional y el desarrollo de competencias con el fin de medir los logros de los objetivos planteados por la empresa y por el modelo de gestión organizacional.	Manual de seguimiento del empleado en la empresa por parte de Recursos Humanos. El manual contendrá el procedimiento, herramientas y responsables de la medición del rendimiento laboral. Actualmente la empresa debe contar con software en los que se registra el seguimiento por logro de tareas, objetivos. 1. Medir la productividad, lo que implica establecer un cálculo de si, según si lugar de trabajo, ha producido los productos de medicina alternativa en volumen, calidad, si el servicio en las oficinas administrativas cumple con los objetivos mensuales o trimestrales establecidos. Herramienta: Software u Hojas de reporte diario, semanal y mensual. 2. Medir la eficiencia. Esto es si los productos y servicios se realizan en el tiempo establecido. Herramienta: Software u Hoja de reporte diario, semanal y mensual 3. Retroalimentación de los objetivos de la empresa. Herramienta: entrevistas informales y encuestas. 4. Conocimiento de satisfacción del trabajador. Herramienta: Encuesta	Trabajo Social
	Empresa Gerencia Departamentos, Plantas	Conocer las causas y circunstancias del bajo rendimiento del trabajador en su entorno laboral	Manual de seguimiento y atención al empleado dentro de la empresa por parte de los otros departamentos de apoyo. El Manual contendrá el procedimiento, herramientas y responsables del seguimiento del rendimiento individual del trabajador en su entorno laboral. Identificación de riesgos psicosociales en la empresa, como: estrés laboral, bullying,, síndrome de burnout, acoso laboral. Herramientas: Cuestionarios de identificación, prevención y tratamiento de riesgos psicosociales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario DCS (demanda, control, apoyo emocional), para identificar niveles de estrés laboral y su posible apoyo</li></ul>	Trabajo Social

			<p>social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario DER (Desequilibrio, Esfuerzo, Recompensa), frente al desgaste laboral en relación a la compensación salarial y tiempo y lugar laboral desfasado.</li> <li>• CoPsoQ (ISTAS21), de acceso público y gratuito en la web. Identifica la insatisfacción del trabajador frente al esfuerzo intelectual, físico e inversión de tiempo en una determinada actividad laboral.</li> <li>• Escala Estrés laboral de la OIT-OMS. Aplicable de manera individual o grupal para identificar factores interno y externo de riesgos psicosociales, sobre todo áreas técnicas y administrativa.</li> </ul> <p>Los resultados deben remitirse como Informe a Recursos Humanos, con copia a Departamento Médico, Seguridad Industrial.</p> <p>Posteriormente, En un staf, gerencia, recursos humanos, seguridad industrial y el jefe del departamento al que pertenece el trabajador o grupos de trabajadores escuchan al Trabajador social quien socializa los resultados y presenta recomendaciones y correctivos.</p>	
Trabajo Social Trabajador Sistema Familiar	Conocer el sistema familiar y entorno social del trabajador para que, por un lado, perciba el interés de la empresa por su desarrollo humano, y, por otro, identificar las posibles causas factores que originan el bajo rendimiento laboral en el lugar de trabajo.	<p>Directrices específicas para que Trabajo Social obtenga información del sistema familiar, entorno del trabajador y situación personal en el lugar de trabajo.</p> <p>Las Directrices contendrán los procedimientos de intervención y técnicas que trabajo social implementará para el conocimiento de las causas y factores del bajo rendimiento que pueden darse en el sistema familiares o entorno social.</p> <p>1. Visita Domiciliaria a causa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrasos</li> <li>• Inasistencia</li> <li>• Bajo rendimiento</li> <li>• Maternidad</li> <li>• Crisis económica</li> <li>• Enfermedad</li> </ul> <p>2. Visita en el lugar de trabajo.</p> <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de visita domiciliaria remitida a Recursos Humanos</li> </ul>	Trabajo Social	

			<p>con copia a Gerencia y al Jefe del Departamento al que pertenece el trabajador. Contiene: narrativa de la situación del sistema familiar y entorno social; diagnóstico, intervención planificada, Evaluación y recomendaciones concretas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Informe con SOAP: Evaluación in situ laboral con sus impresiones espontáneas (Subjetivo), Situación de rendimiento o riesgo psicosocial del empleado (Objetivo), la relación causa-efecto del problema (Análisis), y las propuestas a la situación evaluada (Propuesta).</li> </ul> <p>Las aplicaciones de las herramientas en el lugar de trabajo por parte de Trabajo Social se aplican cuando surjan las situaciones de bajo rendimiento y de riesgo psicosocial.</p>	
--	--	--	---	--



#### **4.6 Coordinación Interna o externa requerida**

Tal como consta en el Plan Operativo, se puede observar que:

- a. Existe consenso en la estructura organizacional de la empresa que el fin último de la misma (el lucro) depende mucho del logro de los objetivos trazados en el modelo de gestión organizacional propuesto;
- b. La interacción profesional en el microsistema laboral departamental “Recursos Humanos-Trabajo Social” es necesaria para el acercamiento más directo y humano con el trabajador.
- c. La colaboración de los departamentos de apoyo (departamento médico, seguridad industrial) gerencia y otros departamentos (Administración, Marketing, jefes de plantas) es necesaria, porque sus informes permiten a Recursos Humanos conocer de primera la idoneidad del trabajador contratado, la medición de su rendimiento laboral, así como de su salud física y mental.

#### **CONCLUSIONES**

1. El Trabajo Social aporta en gran medida una visión más humanista al campo laboral: el empleado es una persona, y su “ser” trabajador exige que se reformule la gestión del talento humano en las empresas del siglo XXI;
2. La empresa, pues, ya no considera al trabajador como un simple engranaje en el aparato productivo de la compañía, como si fuera una máquina a la que se le da órdenes o un computador que se lo programa: toma conciencia que sin el trabajador no produce y por lo mismo no alcanza su fin: el lucro, la ganancia;
3. La gestión del talento humano, siempre ha seguido los modelos estandarizados de incorporación a la empresa de nuevos empleados sin fijarse mucho en la necesidad de la empresa de personas especializadas y comprometidas con la imagen y fines de la compañía, así como tampoco, en la gestión del rendimiento laboral in situ, no han ido más allá del simple monitoreo de los hechos, pero nunca de las verdaderas causas.

4. Trabajo Social Empresarial no sólo es un apoyo importante para que el empresario logre sus fines de lucro, o para que el trabajador conozca sus derechos y los mecanismos para su defensa, sino que puede ofrecer a la empresa mecanismos para una mejor gestión y organización del talento humano.
5. En la empresa, se detectaron dos necesidades que precisan ser cubiertas, lo que generó el establecimiento de dos objetivos o metas claras: Mejorar el método de reclutamiento, evaluación e inducción del nuevo personal, y organizar a nivel departamental el seguimiento de rendimiento laboral de los trabajadores, teniendo como marco que los empleados vienen de sistemas familiares y entornos sociales concretos, con los cuales interrelaciona y cuyos efectos pueden reflejarse en el rendimiento laboral in situ.
6. El Modelo de gestión organizacional por logros de objetivos es un mecanismo que permite el logro de esos objetivos. El Plan Operacional se ha elaborado con estándares que permiten un acercamiento más directo con el trabajador desde su primer contacto con la empresa y, sobre todo, laborando en ella, acompañándolo, con un seguimiento profesional cuando su rendimiento laboral ha disminuido.

## REFERENCIAS

- Alayon, A. Definiendo al Trabajo Social. En: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000054.pdf>
- Alles, M. (2012). Diccionario de términos, Recursos Humanos. En: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Diccionario-de-terminos-de-RH.pdf>
- Ander-Egg, E. (1986). Diccionario de Trabajo Social. En: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Argota, Y., Airas, Y., Argota G. (2014). Evaluación de estrategia para la implementación de un modelo de gestión estratégica organizacional en el sector agropecuario Sintiaguero. Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes. Vol. 3, Núm. 3.
- Arturo Saenz, J. (2018.). Trabajo Social en Recursos Humanos, Costa Rica, 2018. En: <https://drive.google.com/file/d/>
- Asana, T. (2021). Qué es la gestión por objetivos (MBO). En: <https://asana.com/es/resources/management-by-objectives>
- Aspeé Chacón, J. (2015). Sustento para el Trabajo Social en la Gestión de Recursos Humanos. Valparaiso, Chile. RUMBOS TS, año X, Nº 11, pp. 86-95.
- Bizneo. (2022). Administración por objetivos en una empresa (APO). En: <https://www.bizneo.com/blog/apo/>
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Teoría, Modelos Y Sistema de Calidad. Revista Espacios, Vol. 39 (Nº 50) Año 2018. Pág. 14ss

- Código del Trabajo del Ecuador, Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005, Última Modificación, 16-sept-2012.
- Constitución de la República del Ecuador, 2008, Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Flores, A. (2006). Trabajo Social de Casos (tesis). Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Trabajo Social. Nuevo León, México.
- Guerrón, S. (2001). Principios Constitucionales del Derecho del Trabajo y Flexibilidad Laboral en el Ecuador (tesis). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Guinot, C. (2008). Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social. Universidad de Deusto.
- Huertas L., Suárez, G., Delgado, C., Jadán R., Jimenez, V., (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. Universidad y Sociedad vol.12 no.1 Cienfuegos ene.-feb. 2020, Epub 02-Feb-2020.
- IFSW (Federación Internacional de Trabajo Social). (2021). Información actualizada sobre IFSW y Covid-19. En: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Jarrín López, B. (2016). Modelo de Gestión, con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Vol. 3, N<sup>o</sup>. 1 (enero - marzo), 2016, págs. 62-81.
- Jiménez, M. (2017). Percepciones de los empleadores y/o personal jerárquico de recursos humanos del sector industrial, en torno a las funciones de Trabajo Social” (tesis). UCSG, Guayaquil, Ecuador.
- Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales, Decreto Supremo 3400 Registro Oficial 811 de 11-abr.-1979. Última modificación: 14-may.-2008

- Margarita Villegas Merino (2018). Rol del trabajo social en el área de recursos humanos, empresa privada, considerando las relaciones laborales y las transformaciones contextuales”, Santiago de Chile.
- María Basanes Cuesta. (2017). Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A. (tesis). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Martínez, L. (2020). Riesgos Psicosociales y estrés laboral en tiempos de Covid19: Instrumentos para su evaluación. Revista de Comunicación y Salud, 2020, Vol. 10, nº 2, pp. 301-321.
- Mesa Medina, F. (2015). El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo, Sucre, Colombia, 2016. Búsqueda, Número: Vol. 2 Núm. 14.
- Mesén Fonseca, R. (s/f). Trabajo Social y Recursos Humanos. En: <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf>
- Moreira, M. (2000). Derechos Humano en la nueva constitución ecuatoriana. Ediciones Abya-Yala.
- Moreno, J., y Domínguez, M. (2017). Teoría de Sistemas. Trabajo Social y Bienestar. Nómadas, un. 1, 2000. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.
- Perea, J. (2017). Propuesta de Intervención de Trabajo Social en Niños y Niñas Víctimas de Maltrato Infantil (Trabajo Complexivo). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Pilachanga, M. (2019). Propuesta de intervención social: Caso de un adolescente de 14 años, estudiante del décimo año de educación básica, que presenta bajo rendimiento escolar en una “Unidad Educativa Particular de la ciudad de Guayaquil” (trabajo complexivo). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Richmond, M. (1962). Caso Social Individual. Ed. Humanitas. Buenos Aires, Argentina.

- Soria Ulloa, C. (2018). "Trabajo Social y Gestión del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (tesis). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Tamayo Salamanca, Y., Del Río Cortina, A., García Ríos, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*. 2014; 5 (11): 70-77.
- Travez Remache, E. (2015). La gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en el nivel operacional de la empresa MULTISA de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi", Ambato, Ecuador.
- Urra Canales, U. (2013). Trabajo Social en el ámbito profesional, proceso histórico, definiciones y tendencias", Bogotá, Colombia. *Hojas y Hablas*, No. 10. Pp. 91-96.
- Valles, M. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Editorial Síntesis S.A. Madrid, España.
- Velásquez Vélez, M. (2015). Modelo de Gestión Organizacional. Quevedo, Ecuador.
- Viscarret, J., (2014). Modelos y Métodos de intervención en trabajo social. Alianza Editorial, Madrid, España.
- Viteri, J. (2016). Gestión de la producción con enfoque sistémico. En: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15153/1/Gestion-de-la-produccion-con-enfoque-sistemico.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: GUIA DE OBSERVACIÓN

<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>	
Cuáles son las características de infraestructura en donde funciona el departamento	
Qué factores de riesgo existen, a nivel de infraestructura.	
Qué factores protectores posee	
¿Tiene el departamento establecido de forma clara sus funciones, límites?	
Describa a breves rasgos cómo realiza las funciones el departamento en relación con los trabajadores	
Describa a breves rasgos con cuáles departamentos interactúa más en la empresa	
Qué necesidades urgentes tiene el departamento	

<b>DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL</b>	
Cuáles son las características de infraestructura en donde funciona el departamento	
Qué factores de riesgo existen, a nivel de infraestructura.	
Qué factores protectores posee	
¿Tiene el departamento establecido de forma clara sus funciones, límites?	
Describa a breves rasgos cómo realiza las funciones el departamento en relación con los trabajadores	
Describa a breves rasgos con cuáles departamentos interactúa más en la empresa	
Qué necesidades urgentes tiene el departamento	

## **Anexo 2: Guías de Entrevistas**

### **A LA JEFA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA**

Objetivo: Conocer la estructura organizacional, funciones y relación del departamento de recursos humanos con los otros departamentos.

Tipo de departamento: De apoyo

1. Departamento de recursos humanos
  - a. ¿Cuántos empleados conforman el departamento?
  - b. ¿qué tipo de departamento es recursos humanos dentro de la empresa?
  - c. ¿Participa el departamento en las reuniones de Staff de la empresa en su calidad de departamento de apoyo o de modo independiente?
2. Interrelación con los departamentos
  - a. ¿Cómo interrelaciona con el departamento de Trabajo Social?
  - b. ¿Cómo interrelaciona con gerencia?
  - c. ¿Cómo interrelaciona con el departamento médico?
  - d. ¿Cómo interrelaciona con Seguridad Industrial?
3. Funciones
  - a. Indique dos funciones importantes del departamento
  - b. ¿Con qué departamento comparte algunas funciones?
  - c. ¿Qué funciones que no realiza le gustaría realizar con el fin de conocer mejor a los trabajadores?
4. ¿Ha observado si existe apoyo del Departamento de Trabajo Social a los trabajadores?
5. ¿Cómo es su comunicación con los Trabajadores?
6. ¿Ha identificado alguna necesidad de Trabajo Social para cumplir mejor sus funciones?
7. Cuando ha realizado sugerencias en el staff de la empresa, ¿han tomado en cuenta sus sugerencias relacionadas con el mejoramiento de la relación de la empresa con los trabajadores?

### **A LA JEFA DE TRABAJO SOCIAL DE LA EMPRESA**

Objetivo: Conocer la estructura organizacional, funciones y relación de Trabajo Social con los otros departamentos.

Tipo de departamento: De apoyo

1. Departamento de Trabajo Social
  - a. ¿Cuántos empleados conforman el departamento?
  - b. ¿qué tipo de departamento es Trabajo Social dentro de la empresa?
  - c. ¿Participa el departamento en las reuniones de Staff de la empresa en su calidad de departamento de apoyo o de modo independiente?



2. Interrelación con los departamentos
  - a. ¿Cómo interrelaciona con el departamento de Recursos Humanos?
  - b. ¿Cómo interrelaciona con gerencia?
  - c. ¿Cómo interrelaciona con el departamento médico?
  - d. ¿Cómo interrelaciona con Seguridad Industrial?
3. Funciones
  - a. Indique cinco funciones importantes del departamento
  - b. ¿Con qué departamento comparte algunas funciones?
  - c. ¿Qué funciones que actualmente no posee le gustaría realizar con el fin de conocer mejor a los trabajadores?
4. ¿Ha observado si existe apoyo del Departamento de Recursos Humanos a los trabajadores?
5. ¿Cómo es su comunicación con los Trabajadores?
6. ¿Ha identificado alguna necesidad de Recursos Humanos para cumplir mejor sus funciones?
7. Cuando ha realizado sugerencias en el staff de la empresa, ¿han tomado en cuenta sus sugerencias relacionadas con el mejoramiento de la relación de la empresa con los trabajadores?

## **AL GERENTE DE LA EMPRESA**

Objetivo: Conocer la estructura organizacional, funciones y relación de Gerencia con los otros departamentos.

Tipo de departamento: Ejecutivo

1. Gerencia
  - a. ¿Cuántos empleados tiene Gerencia?
  - b. ¿qué tipo de departamento es Gerencia dentro de la empresa?
2. Interrelación con los departamentos
  - a. ¿Cómo interrelaciona con el departamento de Recursos Humanos?
  - b. ¿Cómo interrelaciona con Trabajo Social?
  - c. ¿Cómo interrelaciona con el departamento médico?
  - d. ¿Cómo interrelaciona con Seguridad Industrial?
3. Funciones
  - a. Indique dos funciones importantes del departamento
  - b. Teniendo presente a los trabajadores, ¿con qué departamento comparte algunas funciones?
4. ¿Ha observado si existe apoyo del Departamento de Recursos Humanos y de Trabajo Social a los trabajadores?
5. ¿Cómo es su comunicación con los jefes de los demás departamentos?
6. ¿Ha identificado alguna necesidad en algunos departamentos para cumplir mejor sus funciones?
7. Cuando han realizado sugerencias en el staff de la empresa, ¿Qué tipo de sugerencias ha tomado en cuenta?

## **AL JEFE DEL DEPARTAMENTO MÉDICO DE LA EMPRESA**

Objetivo: Conocer la estructura organizacional, funciones y relación del Departamento Médico con los otros departamentos.

Tipo de departamento: De apoyo

1. Departamento Médico
  - a. ¿Cuántos empleados conforman el departamento?
  - b. ¿qué tipo de departamento es el departamento Médico dentro de la empresa?
2. Interrelación con los departamentos
  - a. ¿Cómo interrelaciona con el departamento de Recursos Humanos?
  - b. ¿Cómo interrelaciona con Trabajo Social?
  - c. ¿Cómo interrelaciona con Seguridad Industrial?
  - d. ¿Cómo interrelaciona con Gerencia?
3. Funciones
  - a. Indique dos funciones importantes del departamento
  - b. Teniendo presente a los trabajadores, ¿con qué departamento comparte más algunas funciones?
4. ¿Ha observado si existe apoyo del Departamento de Recursos Humanos y de Trabajo Social a los trabajadores?
5. ¿Cómo es su comunicación con los jefes de los departamentos de Trabajo Social y de Recursos Humanos?
6. ¿Ha identificado alguna necesidad en los departamentos de Recursos Humanos y de Trabajo Social para cumplir mejor sus funciones?
7. Cuando han realizado sugerencias en el staff de la empresa, ¿Qué tipo de sugerencias ha realizado para el mejoramiento de los departamentos de Trabajo Social y Recursos Humanos?

## **AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL DE LA EMPRESA**

Objetivo: Conocer la estructura organizacional, funciones y relación de Seguridad Industrial con los otros departamentos.

Tipo de departamento: De apoyo

1. Departamento Médico
  - a. ¿Cuántos empleados conforman el departamento?
  - b. ¿qué tipo de departamento es el Seguridad Industrial dentro de la empresa?
2. Interrelación con los departamentos
  - a. ¿Cómo interrelaciona con el departamento de Recursos Humanos?
  - b. ¿Cómo interrelaciona con Trabajo Social?
  - c. ¿Cómo interrelaciona con el Departamento médico?

- d. ¿Cómo interrelaciona con Gerencia?
- 3. Funciones
  - a. Indique tres funciones importantes del departamento
  - b. Teniendo presente a los trabajadores, ¿con qué departamento comparte más algunas funciones?
- 4. ¿Ha observado si existe apoyo del Departamento de Recursos Humanos y de Trabajo Social a los trabajadores?
- 5. ¿Cómo es su comunicación con los jefes de los departamentos de Trabajo Social y de Recursos Humanos?
- 6. ¿Ha identificado alguna necesidad en los departamentos de Recursos Humanos y de Trabajo Social para cumplir mejor sus funciones?
- 7. Cuando han realizado sugerencias en el staff de la empresa, ¿Qué tipo de sugerencias ha realizado para el mejoramiento de los departamentos de Trabajo Social y Recursos Humanos?

### **Anexo 3: Encuesta psicosocial a los trabajadores**

#### **ENCUESTA PSICOSOCIAL A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORVAGO. S.A**

##### **INFORMACIÓN GENERAL**

1. Usted es:

Hombre:           \_\_\_

Mujer:             \_\_\_

Otro:               \_\_\_

2.Cuál es su estado civil:

Soltero:           \_\_\_

Casado:            \_\_\_

Divorciado:       \_\_\_

Unión de Hecho:  \_\_\_

3. Usted vive:

Solo:               \_\_\_

Con su familia:    \_\_\_

Con algún familiar: \_\_\_

4. Si vive con su familia o familiares, escriba cuántos conforman el sistema familiar:

---



---



---



---

5. Si vive con su familia o con un familiar o familiares, usted es:

El padre: \_\_\_\_\_

La madre: \_\_\_\_\_

Hijo (a): \_\_\_\_\_

Abuelo (a) \_\_\_\_\_

Tío (a) \_\_\_\_\_

6. Nivel de estudio:

Primario: \_\_\_\_\_

Bachillerato: \_\_\_\_\_

Tercer nivel: \_\_\_\_\_

Cuarto nivel: \_\_\_\_\_

Estudios técnicos: \_\_\_\_\_

7. Si actualmente realiza estudios. Especifique:

Modalidad: Presencial: \_\_\_\_\_ On line: \_\_\_\_\_

Horario: Matutino: \_\_\_\_\_ Vespertino: \_\_\_\_\_ Nocturno: \_\_\_\_\_

Carrera: \_\_\_\_\_

8. Si estudia, su horario de trabajo interfiere:

Mucho: \_\_\_\_\_

Poco: \_\_\_\_\_

Nunca: \_\_\_\_\_

9. Está en situación judicial por:

Investigación fiscal: \_\_\_\_\_

Sentencia ejecutoriada cumplida: \_\_\_\_\_

Pensión alimenticia: \_\_\_\_\_

Juicio de coactiva: \_\_\_\_\_

Herencia: \_\_\_\_\_

Juicio por deudas: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN SOCIAL:**

10. Has consumido algún tipo de droga ilícita: Si\_\_\_\_ NO\_\_

11. En tu entorno, ¿consumen droga? Si\_\_\_\_ NO\_\_

12. En tu entorno, ¿existe seguridad? Si\_\_\_\_ NO\_\_

13. ¿Existe violencia intrafamiliar en tu hogar? Si\_\_\_\_ NO\_\_

14. Si existe violencia intrafamiliar en tu hogar,

¿Quién la inicia? \_\_\_\_\_

¿Cuáles el motivo? \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN LABORAL

15. ¿Cuántos años tiene laborando en la empresa?

16. ¿Qué actividad laboral realizas en la empresa?

17. Desde que ingresaste a la empresa:

¿Realizas el mismo trabajo?

Si tu respuesta fue no, ¿qué actividad realizas actualmente?

18. Por tus conocimientos y experiencias, ¿has recibido ascenso? Si\_\_\_ NO\_\_

19. Cumple la empresa con todos los haberes: ¿sueldo, décimos, horas extras, vacaciones, utilidades, etc.?

Si\_\_\_ NO\_\_

20. Cumple la empresa con las normas básicas de seguridad: uniforme, paquetes de protección:

Si\_\_\_ NO\_\_

21. Frente a una eventualidad de salud ocurrida en la empresa, ¿recibes la atención adecuada del departamento médico?

Si\_\_\_ NO\_\_

22. Cómo es la comunicación con tu jefe departamental:

Muy buena \_\_\_

Buena: \_\_\_

Regular: \_\_\_

Pésima: \_\_\_

23. ¿Has recibido la visita domiciliaria de Trabajo Social?

Si\_\_\_ NO\_\_

24. Si has tenido visita domicilia, especifica el motivo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25. ¿Alguna vez gerencia ha solicitado hablar contigo?

Si\_\_\_ NO\_\_

26. De lo que recuerdes, ¿Recursos Humanos ha tenido contacto contigo:

En la entrevista de trabajo: \_\_\_

En la inducción a la empresa: \_\_\_

En la justificación de faltas, atrasados: \_\_\_

En la autorización de permisos: \_\_\_\_\_

En el conflicto con el jefe: \_\_\_\_\_

En el conflicto con tus compañeros \_\_\_\_\_

En los problemas personales: \_\_\_\_\_

En los problemas familiares: \_\_\_\_\_

27. En tu equipo, grupo o sector de trabajo, las relaciones son:

Amigables: \_\_\_\_\_

Conflictivas: \_\_\_\_\_

Distantes, pero no conflictivas: \_\_\_\_\_

28. En tu trabajo, el nivel de estrés que tienes es:

Muy alto: \_\_\_\_\_

Alto: \_\_\_\_\_

Medio: \_\_\_\_\_

Bajo: \_\_\_\_\_

Nada: \_\_\_\_\_

29. Cuando estás en desacuerdo con alguna disposición dentro de un equipo de trabajo, eres escuchado por:

Por tu jefe inmediato: \_\_\_\_\_

Por Recursos Humanos: \_\_\_\_\_

Por Trabajo Social: \_\_\_\_\_

Por ninguno: \_\_\_\_\_

30. Te identificas con la empresa:

Si: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

31. ¿Tienes tiempo para estar con tu familia?

Si: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

32. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el desempeño de;

Trabajo Social:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Recurso Humanos:

\_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**, con C.C: # 0918370115, autora del **componente práctico del examen complejo: Modelo de gestión organizacional de Trabajo Social en recursos humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 4 de marzo del 2022.



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

Nombre: **Sánchez Mendoza Roxana Cecilia**  
C.C: **0918370115**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Modelo de gestión organizacional de Trabajo Social en Recursos Humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Sánchez Mendoza Roxana Cecilia		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Mgs. Sánchez Ube Pricila		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Jurisprudencia		
<b>CARRERA:</b>	Trabajo Social y Desarrollo Humano		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	4 de marzo del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	41
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Recursos Humanos, Trabajo Social Empresarial, Modelo de Gestión Organizacional		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Trabajo Social Empresarial, Modelo De Gestión Organizacional, Recursos Humanos, Trabajador, Empresa, Rendimiento Laboral.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>El Trabajo Social Empresarial tiene su génesis, como especialidad en el ámbito laboral, a partir de la década de los 50 del siglo pasado. Concibe al trabajador no como una pieza en el engranaje de la producción, sino como parte esencial de la compañía y merecen ser tratado por lo que es: persona con dignidad y está ahí para que la empresa logre su fin: el lucro. Gestionar el talento humano desde el "ser" trabajador a través de departamento de Recursos Humanos se vuelve, pues, una necesidad institucional que amerita repensar la forma como se lo administra. Con esta línea de pensamiento humanista se identifica la empresa. El objetivo de este trabajo práctico es proponer un modelo de gestión organizacional por logro de objetivo para una empresa de la ciudad de Guayaquil. En efecto, al aplicarse un método de estudio observacional y documental, con la ayuda de técnicas como la observación, entrevista y encuesta psicosocial, se pudo identificar dos necesidades específicas que permitieron establecer las dos metas u objetivos del Plan Operativo del presente modelo: mejorar la metodología de reclutamiento, evaluación e inducción del nuevo personal, así como la gestión del monitoreo del rendimiento laboral. De esta manera, con el presente modelo de gestión organizacional de trabajo social en recursos humanos, la empresa contará con un personal especializado, una mejor administración del talento humano, calidad productiva y el trabajo interdepartamental requerido.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Celular:</b> +593-963837179	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:roxil1977@hotmail.com">roxil1977@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Christopher Muñoz		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2200439		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			