

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

Percepciones de los empleados y trabajadores sociales frente a las funciones del profesional del trabajo social en relación al bienestar organizacional en una empresa privada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022.

AUTORAS:

**Muñoz Intriago, Mariela Denisse
Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en
TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

Ps. Cl. Merchán Barros, Magali del Rosario

Guayaquil, Ecuador

2 de febrero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Muñoz Intriago, Mariela Denisse** y **Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTORA

f. Magali Merchán B

Ps. Cl. Merchán Barros, Magali del Rosario

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. Ana Maritza

Mgs. Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 2 del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Muñoz Intriago, Mariela Denisse**
Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Percepciones de los empleados y trabajadores sociales frente a las funciones del profesional del Trabajo Social en relación al bienestar organizacional en una empresa privada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**, previo a la obtención del título de Licenciadas en Trabajo Social, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 2 de febrero del 2023

LAS AUTORAS

f. Mariela Muñoz I.
Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren

f. Abigail Sarmiento V.
Muñoz Intriago, Mariela Denisse



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Muñoz Intriago, Mariela Denisse**
Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Percepciones de los empleados y trabajadores sociales frente a las funciones del profesional del Trabajo Social en relación al bienestar organizacional en una empresa privada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**, cuyo contenido de ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 2 de febrero del 2023

LAS AUTORAS:

f. *Mariela Muñoz I.*
Muñoz Intriago, Mariela Denisse

f. *Abigail Sarmiento V.*
Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	TESIS B2022-SARMIENTOyMUÑOZ CAPÍTULO 1 2 3 4 y 5. 27-01-23 completo OK.docx (D158579372)
Submitted	2/14/2023 6:28:00 AM
Submitted by	Magali del Rosario Merchán Barros
Submitter email	magali.merchan@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	magali.merchan.ucsg@analysis.urkund.com

Firmas de las estudiantes

f. Abigail Sarmiento V.
Sarmiento Veintimilla Abigail Keren

f. Mariela Muñoz I.
Muñoz Intriago Mariela Denisse

Firmas de Docentes

f. Magali Merchán B
Psi. Merchán Barros Magali del Rosario
Tutora del semestre B2022

f. Gilda Martina Valenzuela Triviño
Mgs. Gilda Martina Valenzuela Triviño
Coordinadora UIC B2022

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios, por darme sabiduría y guiar mi vida en el camino de bien, recordando que sin el nada es posible, de igual manera a mis padres que con su esfuerzo y perseverancia me apoyaron para alcanzar esta meta.

Agradecer a la Psic. Magali Merchán quien estuvo en mi proceso de investigación para la formación del trabajo investigativo, todos lo docente que estuvieron en este hermoso proceso de formación y por su acompañamiento en este camino.

Sarmiento Veintimilla Abigail Keren

Primero que todo agradezco a Dios por guiar mi camino, a mis padres por ser ese pilar fundamental en mi vida por brindarme siempre su apoyo moral, emocional y económico; Agradezco además a mis hermanos Hellen, Angeline y Jarel; y como no también a mis sobrinos Hillary y Sebastián por alentarme y ser esa luz en las diferentes etapas de mi vida. Sin ayuda de mi familia nada de esto habría sido posible, gracias familia.

Agradezco a la Dra. Magali Merchán por ser ese vital apoyo, guía y orientación en todo este proceso investigativo, a todos nuestros queridos docentes que formaron parte de nuestra formación. Gracias una y otra vez por el apoyo brindado.

Por último, agradecer a cada persona que estuvo conmigo durante este proceso de formación y a mi compañera de tesis ya que juntas nos hemos alentado para no decaer en el camino, sé que nos ha costado, pero me llevo toda la bonita experiencia y el conocimiento que me ha brindado la carrera.

Muñoz Intriago Mariela Denisse



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. Magali Merchán B

MAGALI DEL ROSARIO MERCHÁN BARROS, PS. CL. MGS.

TUTOR

f. Ana Maritza Quevedo Terán

MGS. ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN

DIRECTORA DE CARRERA

f. Roxana del Rocio León Navárez

MGS. ROXANA DEL ROCIO LEÓN NAVÁREZ

DOCENTE

f. Dayan Celi A

MGS. CELI ANDRADE JOSELYN DAYAN

DOCENTE Oponente



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO B-2022

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES SOCIALES FRENTE A LAS FUNCIONES DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN RELACIÓN AL BIENESTAR ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2022", elaborado por el/la estudiante MARIELA DENISSE MUÑOZ INTRIAGO, obteniendo el siguiente resultado:

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

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

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R)
PERIODO B-2022

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES SOCIALES FRENTE A LAS FUNCIONES DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN RELACIÓN AL BIENESTAR ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2022", elaborado por el/la estudiante ABIGAIL KEREN SARMIENTO VEINTIMILLA, obteniendo el siguiente resultado:

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

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

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

Capítulo 1: Planteamiento del Problema.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Definición del problema	9
1.3. Preguntas.....	12
1.3.1. Preguntas General	12
1.3.2. Pregunta Especifica	12
1.4. Objetivos	12
1.4.1. Objetivo General.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
1.5. Justificación.....	13
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO	16
2.1. Marco Teórico	16
2.1.1. Teoría de la Gestión de Recursos Humanos	16
2.1.2. Teoría del Rol	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL	22
2.2.5. Organización.....	22
2.2.5.1. Tipos de organizaciones	23
2.2.1. Percepciones	23
2.2.2. Bienestar organizacional.....	25
2.2.3. Rol del Trabajador Social.....	26
2.3. MARCO NORMATIVO Y ESTRATÉGICO	27
2.3.1 Marco Normativo	27
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	30
3.1. Enfoque de Investigación	30
3.2. Tipo y Nivel de Investigación.....	30
3.3. Método de Investigación.....	31

3.5. Muestreo	31
3.5.1. Criterios de selección de la muestra	32
3.6. Técnicas de Recolección de Información	32
3.7. Formas de Análisis de Información	33
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	34
Identificar el rol y las funciones asignadas en el área de bienestar organizacional al Trabajador Social en una empresa privada.....	35
4.3. Objetivo 2.....	45
Describir las percepciones de los empleados de una empresa privada en relación al rol y funciones del trabajador social en el área de bienestar organizacional.....	45
4.4. Objetivo 3.....	51
Determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relaciones al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional en una empresa privada.....	51
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1. Conclusiones	58
1.4 Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo conocer describir las percepciones de los empleados y los Trabajadores Sociales frente al rol y funciones del Trabajador Social, en el área de bienestar organizacional de una empresa privada en la ciudad, Guayaquil en el año 2022.

Para el análisis de la información recogida y responder a los objetivos planteados se ha utilizado la Teoría del Rol y la Teoría de Gestión de Talento Humano. La elaboración de esta investigación tiene un enfoque mixto, con nivel aplicado y descriptivo. Se llevaron a cabo encuesta y entrevistas a colaboradores y Trabajadores Sociales de empresas privadas de la ciudad de Guayaquil

Entre los principales resultados se resaltan que existe un desconocimiento por parte de las autoridades de las empresas sobre el rol que poseen las Trabajadoras Social y las posibilidades de mejora que los profesionales podrían aplicar.

Palabras Claves: *rol del trabajador social, contexto laboral, funciones del trabajador social, talento humano, contexto laboral, percepciones*

ABSTRACT

The objective of this study is to describe the perceptions of employees and Social Workers in relation to the role and functions of the Social Worker, in the area of organizational well-being of a private company in the city, Guayaquil in the year 2022.

The Role Theory and the Human Talent Management Theory have been used to analyze the information collected and respond to the objectives set. The elaboration of this research has a mixed approach, with an applied and descriptive level. Survey and interviews were carried out with collaborators and Social Workers of private companies in the city of Guayaquil.

Among the main results, it is highlighted that there is a lack of knowledge on the part of the company authorities about the role that Social Workers have and the possibilities for improvement that professionals could apply.

Keywords: *role of the social worker, labor context, functions of the social worker, human talent, labor context, perceptions*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende conocer las percepciones de los empleados y los Trabajadores Sociales en relación al rol y funciones del Trabajador Social, en el área de bienestar organizacional de una empresa privada en la ciudad, Guayaquil en el año 2022. Este estudio, se realizó bajo una metodología mixta, aplicando entrevistas semiestructuradas y una encuesta.

Para realizar un análisis integral y holístico, los investigadores han basado su trabajo en 2 teorías: la Teoría del Rol y la Teoría de Gestión de Talento Humano, las mismas que permiten una fructífera presentación de resultados.

Capítulo 1: Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

El Trabajo Social fija su intervención profesional en la interacción que tienen los individuos con su entorno, además, se centra en transformar las problemáticas sociales que influyen en los sujetos sociales, también de reconocer sus derechos y otorgarles las mismas oportunidades a todos y todas.

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

En base a esto, es necesario determinar el rol del Trabajador Social en el ámbito laboral, a través de una búsqueda de artículos científicos y tesis a nivel de Europa, Latinoamérica y ecuatoriano.

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

Además, busca el equilibrio y la superación de las situaciones conflictivas que perjudican en las relaciones y la convivencia de los unos con los otros. Por lo tanto, el Trabajo Social abarca diversas áreas como la familia, la educación, la política, lo empresarial, la salud, entre otras áreas (Arrollo, 2012).

Por otro lado, los autores Raya y Caparrós (2013) quienes realizan en España el estudio “Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento” plantean que el Trabajador Social en este contexto contribuye a la adaptación de los trabajadores a la empresa y viceversa, por ende, este proceso debe ser recíproco.

Asimismo, Bernard (1967) citado por Raya y Caparrós (2013) menciona que las funciones del Trabajador Social en el contexto laboral se articulan en base a tres planos:

- 1) Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades;
- 2) Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y,
- 3) Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo (Raya y Caparrós, 2013, p. 342)

Las funciones mencionadas por Raya y Caparrós (2013), son las que se espera que realice el profesional de Trabajo Social en el área laboral; sin embargo, han surgido diferentes cambios en las organizaciones. A estas funciones, también se han sumado otros profesionales que contribuyen en el quehacer del Trabajador Social, y se conforma el equipo interdisciplinario.

También Díaz (2003) en su estudio “Los ámbitos profesionales del Trabajador Social”, da a conocer que los diferentes ámbitos en los que interviene el profesional de Trabajo Social poseen peculiaridades, pero en los distintos momentos metodológicos que lleva a cabo el profesional siguen siendo los mismos, pues se parte de un diagnóstico, intervención, evaluación y seguimiento. En estas diferentes fases se van conociendo las diferentes problemáticas que acarrearán los distintos grupos prioritarios con los que interviene el profesional.

Así mismo, en este apartado, se detallan algunas de las funciones tradicionales que llevan a cabo los profesionales, entre ellas se encuentran las siguientes:

- Función preventiva que se corresponde con todas aquellas actividades que van dirigidas a la actuación precoz, es decir, previa a que las necesidades o problemas sociales hayan aparecido para evitar que se produzcan.
- Promocional dirigida a promover la creación de los recursos sociales necesarios y a la mejor utilización y orientación hacia los mismos, así

como a mejorar el funcionamiento de los recursos existentes. (Díaz, 2003, p. 6).

Estas y muchas más funciones del Trabajo Social van a estar condicionadas puesto que desde las diferentes áreas de intervención, se labora desde una diferente perspectiva, por ello la metodología requiere una implementación adecuada. Sin embargo, disponer de las distintas funciones, no sólo contribuye a orientar la intervención, sino a cambiar la realidad o situación problema en la que se encuentran las personas.

Por otro lado, la autora H. Perlman (1980) señaló que las percepciones clarifican la intervención y el ejercicio que cumple el profesional de Trabajo Social, dando a conocer la capacidad que tiene el mismo de enfrentar las competencias que se presenten dentro de su recorrido, modificando, autoevaluando su reconocimiento enriquecedor y fortaleciéndose como persona y como profesional, por tal motivo las percepciones son un elemento importante para darle sentido al rol que como profesional se percibe en el contexto laboral.

En base a esto la autora pone énfasis en relación a las percepciones del profesional, las mismas que resultan ser un elemento clave en su intervención y por ende dentro de su rol, así mismo gracias a estas se pueden interpretar las diferentes problemáticas y necesidades a las que están expuestas los diferentes grupos humanos.

Así mismo, se analiza el rol del Trabajador Social en estudios realizados en contexto el Latinoamericano; en Colombia, los autores Chaparro y Urra (2013) en su estudio “Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico” mencionan que la Gestión de Talento Humano se ha posesionado como un elemento estratégico y clave en las empresas durante las últimas décadas. Asimismo, quienes forman parte de esta gestión son partícipes del diseño y ejecución de políticas de bienestar laboral, identificando las fortalezas y oportunidades de los colaboradores como una oportunidad en el desarrollo de la organización y de las personas que la conforman. En consecuencia, Sierra y A.L. (2005) citados por Chaparro y Urra

(2013) refieren que el Talento Humano es clave en las grandes empresas, que basa y direcciona su accionar hacia los colaboradores.

En otro estudio, realizado por Inostroza (2019) quien en su estudio titulado “Trabajadores Sociales en gestión de personas, en empresas del sector agroindustrial de la región del Maule – Chile”. En este apartado se hace énfasis que actualmente en las empresas tanto de tipo público como privado poseen equipos interdisciplinarios, aquí se encuentra involucrado el profesional de Trabajo Social, quien gracias a sus competencias profesionales se encuentra en la capacidad de contribuir en la gestión de los colaboradores desde el área de talento humano.

En el área de Talento Humano desde las perspectivas de Forttes (1984) citado por Inostroza (2019) señala que el departamento de Talento Humano tiene como objetivo principal entender y satisfacer las necesidades más inmediatas de los empleados, ser mediadores ante conflictos organizacionales, hacer cumplir normativa de la empresa e intervenir no solo con el empleado, si no a su sistema familiar.

Por su parte, Sierra et al. (2005) citados por Chaparro y Urra (2013) refieren que el Talento Humano es clave en las grandes empresas, que basa su accionar en los colaboradores.

El Trabajador Social ha desempeñado una labor muy importante en las empresas productivas y de prestación de servicios. El talento humano es el activo más grande que poseen las Organizaciones y es precisamente en este campo donde los profesionales de esta disciplina han actuado para preservarlo, brindándole condiciones de calidad de vida personal y laboral (pp. 146-147).

En base a eso, se puede identificar la aceptación de la Gestión de Talento Humano en las empresas, pues se enfoca en el recurso humano, que es parte fundamental en la conservación y funcionamiento de las organizaciones (Bentura, 2016)

Las prácticas profesionales se encuentran de esta manera subordinadas a la lógica institucional operando esto con mayor o menor fuerza de acuerdo a los

grados de autonomía que la profesión haya conquistado y a los espacios logrados en las luchas por el valor simbólico de su capital específico lo cual está íntimamente relacionado con el abordaje que la profesión realiza respecto del objeto institucional (Perrone, 2016).

Ecuador

En Ambato, Soria (2018) en su estudio titulado “Trabajo Social y Gestión del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” plantea que la Gestión de Talento Humano es un elemento clave presente en todas las organizaciones, además se constituye por un conjunto de acciones que se direccionan a cumplir procesos integradores, que se enfocan a atender las necesidades de los empleados que forman parte de la empresa.

En este estudio, se plantean algunas de las responsabilidades y tareas que realiza el Trabajador Social en el ámbito laboral, como lo son:

- Implementar y ejecutar programas de asistencia social y bienestar empresarial.
- Visitas domiciliarias a los colaboradores
- Elaborar informes sociales, fichas socio económicas
- Mediar entre directivos y empleadores.

De esta manera, el quehacer profesional de Trabajo Social en el área de talento humano se direcciona a servir a los colaboradores -a través de su gestión- con la finalidad de promover el crecimiento tanto personal como profesional del recurso humano.

Además, en un estudio realizado en Quito, por Oña (2019) titulado “El rol del trabajo social en el área de seguridad y salud ocupacional en la empresa restaurantes Vaco y Vaca en el período abril 2019 - julio 2019”. En este documento sus autores mencionan que la profesión de Trabajo Social está determinada y caracterizada por su práctica desde diferentes campos y grupos de atención prioritaria, pues la experiencia que se logra interviniendo desde las áreas contribuye a dominar las técnicas, enfoques y métodos que

posee la profesión y debe ser aplicada acorde a la problemática identificada en cada persona, comunidad, grupo y familia.

Corroborando lo dicho, la experiencia del profesional de Trabajo Social se asume desde la práctica, la misma que da elementos iniciales para tener un conocimiento de lo que se debe hacer en campo y que limitaciones posee el profesional en su intervención.

Continuando, la autora Altamirano (2018) en su estudio titulado “Trabajo Social y Gestión del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” menciona que el profesional de Trabajo Social comparte responsabilidades y tareas con el departamento de talento humano, desde esta área el profesional elabora y ejecuta programas focalizados en el bienestar social del empleados, atención y requerimientos de los empleados, ser mediador entre la empresa y empleador y la resolución de conflicto que surjan en el entorno. De esta manera el profesional junto a la colaboración de un equipo interdisciplinario puede reforzar su atención e intervención con los colaboradores (Altamirano, 2018).

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

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

1.2 Definición del problema

La presente investigación, se centra identificar las percepciones de los empleados y del profesional en Trabajo Social, en relación al rol y funciones que este cumple. Se eligió el tema, ya que, según Pardo y Arteaga (2001) existe un desconocimiento del quehacer profesional del Trabajador Social, por parte de los empleados en las organizaciones. Las autoras mencionadas, afirman que el Trabajo Social se enfoca en entender al ser humano como fuente de vida y contribuye al desarrollo de las habilidades y capacidades del trabajador, generando transformaciones importantes en la vida de los trabajadores y en el contexto organizacional (Pardo y Arteaga, 2001).

Así mismo las investigadoras durante sus estudios y en el marco de las pasantías se han evidenciado que en las organizaciones se han construido percepciones en relación a los profesionales en Trabajo Social distintas a lo que se plantea como su quehacer profesional, llegando a asignarles actividades no compatibles al perfil de egreso de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

A esto se le suman las limitantes que menciona Iturrieta (2012) en las cuales hace énfasis en que el Trabajador Social tampoco cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo dentro de las organizaciones; no existe información ni reseñas claras de las realidades de las personas a las que debe atender; por lo tanto, el Trabajador Social tampoco cuenta con las herramientas para atender los conflictos como es debido.

Para poder analizar dichas limitantes dentro del contexto laboral de los trabajadores sociales, es necesario conocer las percepciones de un grupo de trabajadoras sociales que estén desempeñando dichas funciones dentro del área de Bienestar Organizacional; área donde realizan su quehacer profesional las trabajadoras sociales, en este contexto se pretende llevar a cabo el presente estudio investigativo, en una empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Así mismo, esto permitirá conocer las diferentes perspectivas de los empleados en relación a la intervención del profesional en este espacio, además, identificar los desafíos a los que tiene el Trabajador Social en el contexto laboral.

Para el Trabajador Social, el área laboral hace referencia al área de Recursos Humanos, también es un ámbito de desempeño, el cual representa un espacio donde los profesionales del equipo interdisciplinario buscan lograr una buena relación entre los colaboradores y la empresa teniendo como resultado un buen clima laboral; no obstante, estas funciones pueden verse afectadas en cuanto a las limitantes que se presentan en su labor profesional, tales como falta de recursos.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2016) en Guayaquil existen alrededor de 846.265 empresas, que emplean a 2.845.018 personas (INEC, 2021),

En base a esto, se puede reflejar, que en el contexto ecuatoriano existe una normativa legal que contempla, en su artículo 42 de acuerdo a las obligaciones del empleador: las instituciones tanto públicas como privadas tienen la obligación de contratar al menos un profesional de Trabajo Social por cada 100 trabajadores que existan en la nómina de la institución, además, este número de Trabajadores Sociales va en aumento de contratación cuando en la organización existan más de 300 profesionales (Código del Trabajo, 2012).

Con la implementación de esta normativa, el profesional de Trabajo Social tiene la participación en el contexto laboral, ya que su figura resulta ser importante en auditoría en relación a la entidad regulatoria establecida por el Ministerio de Trabajo.

Con la implementación de este artículo, se corrobora la importancia del profesional de Trabajo Social en las empresas, ya que es sujeto de auditoría por parte de la entidad regulatoria del Ministerio de Trabajo. En la presente normativa, también se identifica que la persona que ocupe este puesto debe ser un profesional titulado, por ende, se deben entregar evidencias de lo dicho.

En este sentido, las funciones del Trabajador Social destacan la importancia de que los profesionales adopten una actitud de iniciativa para incursionar en nuevos campos, implicando la capacidad de movilizarse en la búsqueda de espacios laborales y otras alternativas atractivas de trabajo, adaptando sus propias habilidades con un comportamiento creativo. Entre las áreas poco exploradas, según las autoras se encuentran: la consultoría, la intervención terapéutica, funciones preventivas, investigativa y de atención a problemas organizacionales (Alvarado, 2007).

Por consiguiente, así como han ido evolucionando las industrias, la profesión de Trabajo Social ha sido más conocida y la demanda de profesionales es cada vez más en los diferentes campos, uno de ellos el contexto laboral, como es el caso de las empresas del sector privado de la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, aún siguen existiendo limitaciones en las empresas para que el profesional realice su trabajo, así mismo para la ejecución de procesos de planificación, ejecución y evaluación, debido a que sigue existiendo un desconocimiento parcial de sus funciones dentro de la empresa (Domenech, 1995).

En este sentido, se recalca la necesidad de contar con profesionales en Trabajo Social en el departamento de Talento Humano, para que contribuya con acciones para alcanzar el bienestar del colaborador en este espacio, facilitando condiciones favorables para la consecución de objetivos

Es importante resaltar el hecho de que el profesional para su intervención cuenta con herramientas teórico-metodológicas las mismas que debe de decidir cuáles implementar acorde a las diferentes problemáticas identificadas, en diferentes situaciones sociales, que han dado paso a su incursión en nuevos campos de acción, como el área de Talento Humano (Baidal, 2014).

Por consiguiente, en el presente estudio, se pretende describir las percepciones de los trabajadores y el Trabajador Social en relación al rol que el profesional realiza en el área de Bienestar Organizacional, puesto que en algunos empleados se identifica un desconocimiento de las capacidades, competencias y habilidades que tiene un profesional de Trabajo social.

1.3. Preguntas

1.3.1. Preguntas General

¿Cómo perciben los empleados y los Trabajadores Sociales en relación al rol y las funciones del Trabajador Social en el área de bienestar organizacional de una empresa privada en la ciudad Guayaquil en el año 2022?

1.3.2. Pregunta Especifica

- ¿Cuáles son las percepciones de los empleados en relación a rol y las funciones del Trabajador Social en el área de bienestar organizacional?
- ¿Cuáles son las normas establecidas en relación al rol y las funciones del Trabajador Social?
- ¿De qué manera los empleados perciben el cumplimiento el rol y las funciones del Trabajador Social en el área de bienestar organizacional?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Describir las percepciones de los empleados y los Trabajadores Sociales en relación al rol y funciones del Trabajador Social, en el área de bienestar organizacional de una empresa privada en la ciudad, Guayaquil en el año 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el rol y las funciones asignadas en el área de bienestar organizacional al Trabajador Social en una empresa privada.

- Describir las percepciones de los empleados de una empresa privada en relación al rol y funciones del trabajador social en el área de bienestar organizacional.
- Determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relaciones al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional en una empresa privada.

1.5. Justificación

La investigación propuesta es de importancia para el ámbito laboral en el que interviene el profesional en Trabajo Social, ya que, permitirá que las personas puedan comenzar a comprender la naturaleza benéfica de esta labor profesional, enfocada a ser soporte para individuos, grupos, causas y efectos que viven varios problemas sociales.

Desde el punto de vista laboral y económico, la presente investigación beneficia al sector empresarial, ya que es necesario también conocer las opiniones que tienen los empleadores sobre la profesión para de esta manera reivindicar el Trabajo Social en el área laboral, ya que su finalidad es lograr un espacio de intervención y generar una sinergia tanto con el empleador como los trabajadores, creando más plazas de empleo y beneficios adicionales que aporten tanto al crecimiento de la empresa como al del Trabajador Social.

Desde la perspectiva educativa y para la sociedad en general, es necesario destacar que gracias a la colaboración que brindarán todos los profesionales a entrevistar, habrá un acercamiento genuino hacia la relevancia de su labor en el ámbito laboral y profesional, haciendo visibles también las perspectivas y conceptualizaciones de la profesión para los ahora estudiantes – y futuros expertos – con la finalidad de eliminar los estereotipos de esta disciplina.

El Trabajo Social es una profesión llena de innumerables oportunidades para impactar vidas tanto de forma individual como colectiva. La importancia del trabajo social radica en su objetivo de enfrentar los problemas sociales en

todas las facetas de la vida, desde brindar apoyo individual al bienestar familiar, hasta contribuir en el diseño de políticas públicas que erradiquen las injusticias en el campo laboral; en tanto, el Trabajo Social implica ayudar a otros a superar los desafíos.

La presente investigación está enfocada en los dominios científico-tecnológico-humanistas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2017), los cuales tienen como finalidad responder a las distintas demandas en el entorno social y buscar la pertinencia de los trabajos investigativos realizados en el marco de la academia en relación al contexto del país.

En este sentido la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil busca potencializar el ámbito de la investigación, teniendo en cuenta aspectos sociales, puesto que los dominios también guardan estrecha relación con el Plan de Creación de Oportunidades.

Este trabajo, responde específicamente al Dominio 4 “Dinámicas socio-políticas, instituciones jurídicas y democracia”, el cual establece como eje central a los sujetos sociales y cuyo interés prevalece en las políticas que se implementan en busca del desarrollo, las distintas realidades sociales que requieren de atención y estrategias, así como también las necesidades de los diversos grupos y sus condiciones de vida, además, este dominio muestra interés por las dinámicas e interacciones socioculturales (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2017).

Por otro lado, tomando en cuenta las líneas de investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, fue posible identificar que el presente trabajo está enmarcado, también, en las líneas de investigación de los derechos humanos y el bienestar, así como también los problemas del sujeto y su relación en distintos entornos (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2017).

El objetivo principal es “Describir las percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar-

organizacional del trabajador social en una empresa privada en la ciudad Guayaquil en el año 2022.

En cuanto al punto de vista académico, este estudio se justifica ya que se avala en fundamentos científicos, académicos, y prácticos, impulsando la visualización de esta investigación, con la misión de buscar cuáles son las razones del limitado conocimiento y poca valoración de la profesión en su ámbito laboral – dentro de los grupos sociales, y hasta por otras disciplinas profesionales – hecho que acontece de manera generalizada.

La importancia de este trabajo investigativo reside en mostrar los elementos que repercuten en la aparición de las condiciones que pueden limitar la profesión, y la capacidad de afectar su desarrollo y su capacidad de intervención, ya que también abre la posibilidad de realizar nuevas exploraciones acerca del tema para profundizarlo, logrando así plantear nuevas opciones con una mirada hacia soluciones de la misma.

Finalmente, el presente trabajo podrá ser utilizado por trabajadores sociales y demás profesionales de distintas disciplinas de las ciencias sociales cuyos intereses giren en torno a conocer el por qué los colaboradores de las empresas desconocen las funciones del quehacer del Trabajador Social.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO

2.1. Marco Teórico

La presente investigación está respaldada en la teoría de la Gestión de Recursos Humanos y la Teoría del Rol, en tanto, permiten comprender la problemática a investigar.

2.1.1. Teoría de la Gestión de Recursos Humanos

Para el abordaje y desarrollo de esta teoría, se acoge el modelo de Idalberto Chiavenato (1998), quien concibe la Gestión de Recursos Humanos (GRR.HH) como un sistema integrado por cinco subsistemas independientes. Estos subsistemas pueden desarrollarse en diferentes medidas y modificarse en relación con la situación imperante en términos ambientales, organizacionales, humanos y tecnológicos. Los mismos conforman una acción procesual, a través de la cual los recursos humanos (RRHH) son captados, aplicados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización. El aporte fundamental de este modelo es la posibilidad de variar el alcance de los subsistemas de acuerdo a las necesidades del contexto. (Jara et al., 2016, p. 18)

Los cinco procesos básicos en la gestión de Recursos Humanos:

Provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento (y evaluación) de las personas son cinco procesos interrelacionados estrechamente e interdependientes. Su interacción obliga a que cualquier cambio producido en uno de ellos influya en los otros, lo cual originará nuevos cambios en los demás y generará adaptaciones y ajustes en todo el sistema. Desde una perspectiva sistémica, los cinco procesos pueden estudiarse como subsistemas de un sistema mayor. (UAL, s/f, p. 10)

- 1. Atracción:** Este punto se refiere a las personas que trabajan en la empresa; los cuales se encargan de investigar de ofertar e investigar

en el mercado los posibles candidatos para luego proceder con la selección de personas.

2. **Organización:** Se refiere a la integración de las personas a la empresa, diseño de puestos, descripción y análisis de puestos y la evaluación del desempeño; lo que comprende el que hacer de las personas contratadas en la organización.
3. **Retención:** Las estrategias utilizadas por la organización para conservar a las personas que trabajan en ella; ya sean estrategias de remuneración y retribuciones, prestaciones y servicios sociales, higiene y seguridad en el trabajo y relaciones sindicales como el mejoramiento del clima organizacional.
4. **Desarrollo:** Se refiere a la capacidad de crecimiento y capacitaciones que se puede brindar a los empleados, a fin de que cuenten con herramientas tanto físicas como cognitivas para desarrollar las actividades en sus puestos.
5. **Evaluación:** Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos y conocimientos de los empleados dentro de la empresa de acuerdo a su asignación de trabajo al perfil de estos, con el propósito de un mejor desempeño comportamientos y resultados relacionados con el trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 120).

Estos cinco subsistemas constituyen un proceso global y dinámico mediante el cual los recursos humanos son captados y atraídos, empleados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización. Este proceso no sigue obligatoriamente el orden antes establecido, debido a la interacción de los subsistemas y a que los cinco subsistemas no se relacionan entre sí de una sola y específica manera, pues son contingentes o situacionales, varían de acuerdo con la situación y dependen de factores ambientales, organizacionales, tecnológicos, humanos, etc. Aunque son interdependientes, varían en extremo, y cuando uno de ellos cambia o se desarrolla en cierta dirección, no necesariamente los demás se desarrollarán o cambiarán en esa dirección o medida. (UAL, s/f, p. 11).

Para el análisis y estudio de los recursos humanos, esta teoría se centra en lo económico, las estrategias y la gestión que utilizan las empresas para el abordaje integral de los colaboradores. Trabajando desde una perspectiva humanística y de producción, en donde la participación de los sujetos sociales se rescata en la organización como algo importante en los procesos de selección, administración y gestión de recursos a fin de la mejora del clima laboral, de las relaciones interpersonales de todos los que conforman la empresa.

En este sentido, es fundamental el abordaje holístico de los Trabajadores Sociales, tomando en cuenta al trabajador como un sujeto de derecho que debe gozar de un ambiente cálido y conciso para cumplir con sus funciones desde el momento de su vinculación a través de las relaciones contractuales.

En el área de la Gestión de los Recursos Humanos la intervención del equipo multidisciplinar incluido el Trabajador Social, adquiere mayor significación, ya que el comportamiento de un individuo en una organización está en gran medida determinado por las percepciones que tenga sobre las políticas y/o procedimientos que se lleven a cabo en las mismas y, de ser negativas, pueden dar al traste con los objetivos empresariales deseados; por ello, aquí la importancia de compartir e incluir en los procesos de reconocimiento de las metas y objetivos institucionales a los colaboradores (Lourdes e Irene, 2016, p. 16).

Para que un trabajador se sienta motivado y comprometido con la entidad en la que labora debe entender, comprender y percibir como justas las decisiones empresariales que a él atañen, en aras de que ponga todas sus competencias en función de lograr mayor nivel de desempeño. Es por esta razón que las organizaciones deben buscar la vía de gestionar su recurso humano de forma que le permita cumplir con su encargo social y contar con trabajadores cada día más motivados en estos momentos de reordenamiento, buscando contar con herramientas suficientes que fundamenten científicamente el proceso de toma de decisiones en los diferentes procesos asociados a la gestión de recursos humanos (Lourdes e Irene, 2016, p. 14).

Una óptima Gestión de Recursos Humanos genera conocimiento, maximización y creación de recursos, y un personal dispuesto a crecer con la empresa. Esta teoría brinda al Trabajador Social la responsabilidad de construir soluciones centradas en las personas de la organización, buscando con ellos dar respuesta a las necesidades planteadas en la organización. La idea principal de la responsabilidad social organizacional es convertirse en un factor estratégico de desarrollo y de competitividad en función de la rentabilidad que se pueda producir en base a los beneficios para la sociedad y para la comunidad donde están inmersas las organizaciones.

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

2.1.2. Teoría del Rol

Cuando se menciona la palabra rol, se entiende que es el papel que es asignado a cada persona dentro de un sistema social, el mismo que debe cumplirse para adaptarse socialmente.

Un rol es un elemento de contenido del método que define un grupo de habilidades, competencias y responsabilidades que están relacionadas entre sí. Los roles sirven para especificar quién realiza alguna tarea, así como para definir un conjunto de productos de trabajo de los que son responsables (Fernández, 1999 citado por UNEMI, 2019, p. 4).

Además, Merton (1995), propone algunas categorías que hacen énfasis en la adaptación del ser humano en la sociedad a partir de los diferentes roles a cumplir:

- En primer lugar, conformidad: los sujetos indican estar de acuerdo con los roles y normas asignados a cada uno, con esta aseveración se da paso a la adaptación de los individuos en la sociedad.

- Segundo, innovación: en esta segunda categoría se basa en la realización de otros roles u otras acciones por parte de las personas, en muchos casos puede ser delictivas, esto lo hacen con la finalidad de reconocimiento o demostrar su capacidad para salir de su zona de confort.
- Siguiendo con el ritualismo: aquí los sujetos sociales cumplen los preceptos morales y sociales de manera estricta y discreta lo que indica la sociedad, siguiendo el mismo patrón acorde a lo asignado a cada uno.
- Por consiguiente, retraimiento: aquí se caracteriza a los individuos que se excluyen socialmente, pues no siguen el patrón establecido socialmente, ni cumplen con los estándares acordados en un primer momento, por ende, dejan de un lado las normas sociales.
- Finalmente, rebelión: en esta última clasificación se hacen énfasis en todos aquellos individuos que no realizaron ningún esfuerzo por seguir el modelo y las normas establecidos socialmente, por el contrario, tuvieron preferencia en construir su propio sistema de reglas (De Grande, 2014).

En base a esto, se puede indicar, que los roles son construidos socialmente en base a patrones para cada uno de sus miembros, los mismos que direccionan la conducta de la persona en su diario vivir, por lo tanto, cada persona cumple una función acorde a su capacidad, posición, nivel o jerarquía, todo esto permitirá adaptarse socialmente

Sin embargo, también se introduce una perspectiva psicosocial, es decir tratar de predecir o suponer lo que una persona debe hacer en sus diferentes sistemas, por esto debe moldear y afinar sus comportamientos como lo exige la sociedad, para lograr este cometido es necesario que aprendan habilidades sociales para que se desenvuelvan en cada contexto.

Así mismo es importante resaltar que los roles se ajustan a partir del grado de responsabilidad que las personas tengan en sus diferentes entornos en los que interactúa, considerando que el rol que tiene el profesional de Trabajo

Social es realizado en diferentes contextos, uno de ellos es el espacio laboral, quien desde el departamento de talento humano realiza acciones en beneficio del trabajador con la finalidad de promover el bienestar organizacional y su adaptación en la misma. También, no sólo es este profesional a quien se le asigna funciones y roles en este departamento, sino que trabaja en conjunto con un equipo interdisciplinario, cuyos miembros asumen un papel acorde a sus capacidades.

En relación a esto, se menciona que los roles asumidos en equipo dentro de las organizaciones se cumplen acorde a los puestos de trabajo dependiendo de los conocimientos y capacidades de los miembros del equipo.

Los roles de equipo tienen una connotación interactiva dentro del equipo, además de una composición más compleja que las habilidades técnicas. El rol de equipo contiene aspectos de habilidades sociales, personalidad del individuo, actitudes, comunicación, y sobre todo cobra sentido en la interacción con los otros miembros del equipo (Aritzeta y Ayestarán, 2003, p. 64).

Básicamente, esta teoría se identifica con el papel que realiza el profesional de Trabajo Social en el área de talento humano en las organizaciones, además estos roles irán cambiando acorde a las necesidades tanto del colaborador como de la organización.

Al respecto, Bernard (s.f) citado por Méndez (2008) propone tres planos de actuación de los profesionales de Trabajo Social en la empresa, entre ellos se nombran los siguientes:

- Aportar una ayuda psicosocial a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades”
- Participar en la creación, en el funcionamiento y en la mejora de las realizaciones sociales de la empresa.
- Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales que surgen con motivo del trabajo, poniendo a disposición de

responsables e interesados todas las observaciones e informaciones recogidas a través de la práctica de la actividad profesional. (p. 102)

Los roles del Trabajador Social en las empresas se consideran los siguientes:

- a. Gestión del rendimiento operativo
 - Acomodación de los recursos y estructuras.
 - Flexibilidad de las relaciones laborales.
 - Personalización de los sistemas de retribución.
 - Revisión de los salarios
- b. Innovación y la flexibilidad
 - Planificación de las necesidades del personal
 - Formación personal.
 - Adaptación a las estructuras productivas.
- c. Conseguir la adhesión del personal
 - Interés en el desarrollo de los recursos humanos.
 - Funcionamiento del personal humano y la empresa (Molinari, Alfonso y Scaramellini, s.f).

1.3 2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.5. Organización

De acuerdo con Jorge Etkin (2000) citado por Gambino y Pungitore (2020), afirma que "la organización es una integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir".

Dicho de otra manera, esta definición implica que una organización es un conjunto de personas que tienen a cargo una o más funciones o tareas y que no las realizan de cualquier forma (siguiendo enteramente su propia voluntad y decisión), sino bajo un cierto orden formal, es decir un conjunto de normas, pautas, acuerdos sobre qué trabajo o tarea debe hacerse, con quién y de qué forma, como así también lo que no se debe hacer, entre otros aspectos; todo lo cual le da continuidad a las actividades de cada uno y también cierta estabilidad en el día a día.

2.2.5.1. Tipos de organizaciones

Paolini y Odriozola (2019), menciona que la tipología de las organizaciones proviene de diferentes corrientes de pensamiento que han tomado algunas variables internas y externas al clasificar las organizaciones, según sus características especiales y el rol que cumplen en la sociedad con relación al tipo de necesidad. Los tipos de organización son los siguientes:

Empresas

Según Barcos (2009) citado por Paolini y Odriozola (2019), en un sentido más amplio se entiende por empresa a:

toda organización económica de propiedad pública privada o mixta que reúne diversos factores de producción (capital, mano de obra, tecnología, etc.) combinados por su cuenta y riesgo, y cuya actividad principal es la de extraer, fabricar y permutar o vender bienes o mercaderías o la de prestar servicios a la comunidad o a una parte de ella, satisfaciendo sus necesidades, mediante el cobro de los mismos (p.14).

Por lo tanto, las empresas integran el sistema económico de una sociedad, en tanto contribuyen a la conformación del Producto Bruto Interno de un país o de una región.

2.2.1. Percepciones

Las percepciones se construyen en torno a lo que se percibe sobre una situación o cosa, además de ser un proceso cognitivo que permite interpretar el entorno donde interactuamos.

Además, la categoría percepción depende de la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías las mismas que se irán construyendo a partir de la comparación de los distintos estímulos que los individuos reciben, como resultado surgirán los referentes conceptuales, mediante estos se

identifican las nuevas experiencias y/o conocimiento, de esta manera se las transforma en eventos que se reconocen y comprenden dentro de la realidad (Vargas, 1994).

En base a esto, las percepciones se forman frente a lo que exprese una persona para que otra lo interprete, también en base a objetos, pues en ambos casos existen algunas similitudes, para ello el autor Arias (2006) plantea las siguientes:

- Las percepciones están estructuradas, las percepciones no constituyen un continuo procesamiento de estímulos caóticos que se van almacenando, sino que cuando se perciben personas y objetos se crea un orden.
- En la percepción de personas y sus acciones se posee multitud de categorías para clasificar su conducta, su apariencia, y demás elementos informativos: puede ser categorizadas desde diferentes aspectos.
- Tanto en la percepción de objetos como de personas se tiende a buscar elementos invariantes de los estímulos que se perciben. Siendo el interés predecir la conducta de los demás, no son interesantes aquellos aspectos de su conducta que parecen superficiales e inestables.
- Las percepciones de los objetos y de los demás tienen significado. Los diversos estímulos que se perciben pasan al interior de la mente a través de un tamiz, cuya función primordial consiste en "interpretar" otorgándoles significado. (p. 11)

Por otra parte, desde la perspectiva del Trabajo Social, la autora Perlman (1980) menciona que las percepciones clarifican la intervención y el ejercicio que cumple el profesional de Trabajo Social, dando a conocer la capacidad que tiene el mismo de enfrentar las competencias que se presenten dentro de su recorrido, modificando, autoevaluando su reconocimiento enriquecedor y fortaleciéndose como persona y como profesional.

2.2.2. Bienestar organizacional

En las organizaciones, el departamento de Talento Humano tiene la labor de brindar a los colaboradores condiciones favorables y positivas en este contexto con la finalidad que estos grupos desarrollen sus fortalezas tanto a modo individual como grupal, pues todo esto tendrá como resultado el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Bienestar organizacional es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus colaboradores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo organizacional intangible difícilmente imitable. (Marque, 2020, p. 3).

En otras palabras, al referirse a bienestar organizacional, se enfoca en la responsabilidad que posee la propia empresa a través del departamento de Talento Humano en brindar condiciones óptimas a sus empleados para que este pueda desenvolverse de manera eficiente en sus actividades.

Se considera bienestar organizacional como una responsabilidad de la organización en cuanto a proveerle condiciones óptimas al colaborador para que este pueda desempeñar su trabajo eficientemente: condiciones materiales, sociales y económicas.

Por consiguiente, existen tres factores en relación al bienestar organizacional, según Castañeda, Betancourt, Salazar y Mora (2017):

- 1) Características específicas del trabajo que desarrolla el colaborador en este contexto, como autonomía, capacidad de colaborar con otras actividades, posibilidad de usar conocimientos o habilidades.
- 2) Prácticas laborales que incluyan constancia, responsabilidad y esfuerzo, tanto a nivel grupal como individual. Asimismo, tener la

capacidad de resolución de conflictos entre compañeros, capacidad de comunicación afectiva entre compañeros y personal ejecutivo (comunicación horizontal y vertical)

- 3) Factores que afecten el entorno laboral, como lo son relaciones conflictivas entre compañeros y/o directivos, no saber seguir instrucciones, inseguridad en el empleo (no contar con el equipo adecuado de trabajo).

En esta misma línea, existen otros factores que inciden en la consecución de un buen ambiente laboral, como la motivación, relaciones positivas, la conciliación de trabajo y vida familiar, esto también incide en el desarrollo y productividad de la organización (Gobierno de España, 2019).

Es menester hacer énfasis en que el bienestar laboral, no solo tendrá beneficios para los trabajadores, sino que, la empresa también se beneficiará por ejemplo sus niveles de producción serán mayores:

- Reducción de absentismo y estrés
- Trabajadores más activos y motivados
- Aumento de la creatividad y el desarrollo de las capacidades personales
- Menor número de renunciaciones en la empresa
- Clima laboral positivo, armónico y mejores relaciones interpersonales entre colaboradores y empleadores (Arrollo, 2012).

2.2.3. Rol del Trabajador Social

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

Por consiguiente, el Trabajo Social en las organizaciones realiza actividades de manera organizada con la finalidad de contribuir que los colaboradores se

adapten y desarrollen sentido de pertenencia hacia su empresa. Todo esto se logra a partir de la aplicación de diferentes técnicas y métodos, los cuales están destinados a comprender la realidad, desenvolvimiento del empleado en este contexto, asimismo, de que los grupos hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad laboral (Carrasco, 2009).

Los Trabajadores Sociales en la organización tienen la responsabilidad primordial de cooperar con los individuos y grupos en vista de ayudar a desarrollar sus propios recursos y, si fuera necesario, a movilizar otros servicios de la empresa que puedan contribuir a modificar el medio de trabajo. Por lo tanto, la postura interna en la empresa sería en calidad de intervenir para prevenir los problemas sociales, contribuir a la mejora de las relaciones humanas y mejorar el funcionamiento de la comunidad de trabajo (Méndez, s.f, p. 1089).

2.3. MARCO NORMATIVO Y ESTRATÉGICO

2.3.1 Marco Normativo

En el presente capítulo se incluyen las normativas que fundamentan y respaldan el derecho al trabajo.

Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución de la República (2008), el artículo 3, expresa que es un deber primordial del Estado “garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos consagrados en la Constitución y “garantizar el derecho de su pueblo a gozar de una cultura de paz y seguridad inclusiva y a vivir en una sociedad democrática libre de corrupción”

Así mismo, en su Art. 325, plantea lo siguiente:

El Estado garantizará el derecho al trabajo a todos y todas. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de

dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008).

Código del Trabajo

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

Con la implementación de esta normativa, se refleja la relevancia de un profesional de Trabajo Social en el contexto laboral, ya que su figura resulta ser importante en auditoría en relación a la entidad regulatoria que es el Ministerio de Trabajo.

Ley del ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales

Esta ley regula el accionar profesional, empezando que se define profesional de Trabajo Social aquel que hubiere obtenido un título académico otorgado por universidades u otros establecimientos de educación superior, en esta ley se considera como función principal los aspectos sociales de la vida moderna, la misión se considera como elemento de desarrollo de la comunidad (Consejo Supremo de Gobierno, 1979).

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

Plan de Creación de Oportunidades

En cuanto al referente estratégico de esta problemática, es necesario mencionar el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, es la vigente y

nueva actualización de ejes y objetivos de los ecuatorianos, en cuanto a la relación con este instrumento, se encuentra el Eje Económico, en su objetivo 1: incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales

Del mismo en este objetivo, su política que se alinea con el tema investigativo es la 1.1. que plantea: crear oportunidades de empleo en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, perfeccionamiento de modalidades contractuales con énfasis en la reducción de brechas de igualdad.

Objetivos de Desarrollo sostenible

El tema propuesto se relaciona con el objetivo ocho *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*, este tiene como finalidad promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, en el mismo emerge la necesidad de un aporte económico inclusivo y sostenido promoviendo el progreso, ante empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida (Naciones Unidas, s.f).

En cuanto a las metas del objetivo 8, menciona:

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros (Naciones Unidas, s.f).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

En el presente capítulo se explica la metodología utilizada en la investigación, su proceso y las técnicas implementadas para lograr los objetivos planteados en este estudio.

3.1. Enfoque de Investigación

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

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

3.2. Tipo y Nivel de Investigación

Se optó por utilizar un tipo de investigación básica puesto que al finalizar este estudio será un producto que servirá como antecedente para futuras investigaciones.

El nivel de investigación es exploratorio-descriptivo, exploratorio porque permite estudiar una problemática que ha sido muy poco estudiada, y que inclusive no ha sido abordada anteriormente (Hernández et al., 2010)

Además, este nivel de investigación precede estudios con alcances descriptivos, correlaciones o explicativos, ya que trabaja previamente en el tema de interés y genera nuevos intereses investigativos (Hernández et al.,

2010), por este motivo se considera que el nivel exploratorio hace posible identificar otras situaciones relacionadas al desconocimiento que pueden tener los colaboradores de una empresa en relación al rol del Trabajador Social en este contexto.

3.3. Método de Investigación

El método de investigación planteado para esta investigación es no experimental, en este se recolecta información de una manera natural, es decir, tal cual sucede la problemática en su contexto natural sin manipular variables (Sousa, Driessnack y Mendes, 2007).

Además, este método sirve para detallar, diversificar o examinar los datos, en lugar de indagar relaciones entre grupos o contextos, ya que solo se maneja por la observación, también este método es muy utilizado para estudios descriptivos (Sousa et al., 2007).

Además, la presente investigación corresponde a un método transversal, puesto que se analizarán datos recogidos en un momento determinado.

3.4. Universo y Muestra

Para el presente estudio se trabajó como unidad de análisis al grupo de colaboradores pertenecientes a una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, así mismo con los profesionales de Trabajo Social de esta entidad. Del primer grupo se tomó una muestra de 102 colaboradores y cinco profesionales de Trabajo Social.

3.5. Muestreo

Se denomina técnica de muestreo al procedimiento utilizado para seleccionar la muestra de la investigación (Bernal, 2010).

La técnica de muestreo escogido para este estudio fue el muestreo por conveniencia, pues gracias a la accesibilidad y apertura en la empresa privada de la ciudad de Guayaquil para la aplicación de los instrumentos, con el fin de obtener una variedad de perspectivas en relación al tema.

3.5.1. Criterios de selección de la muestra

- Diversidad de participantes (hombres y mujeres)
- Colaboradores que tengan más de 6 meses en la empresa
- Colaboradores de las distintas áreas
- Predisposición para participar en el estudio

3.6. Técnicas de Recolección de Información

Para recoger la información y datos específicos de la muestra a trabajar se aplicaron las técnicas entrevistas semiestructurada y la encuesta.

La encuesta para Bernal (2010), tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta con un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

Las investigadoras desarrollaron un cuestionario el mismo que recoge información sociodemográfica de los empleados (sexo, edad, tiempo y área de trabajo) y luego preguntas vinculadas a las variables de los objetivos específicos. Este instrumento fue presentado a las autoridades de la institución, quienes autorizaron la aplicación. Luego fue piloteado con cinco empleados, para verificar que el lenguaje esté claro, y facilitar su autoadministración.

Por otro lado, la entrevista para Oxman (1998) citado por Scribano (2008) es una técnica que requiere de una mayor interacción, puesto que necesita que dos personas o más estén frente a frente discutiendo sobre un tema específico planteado en forma de preguntas. Se desarrolló una guía de entrevista para las profesionales de Trabajo Social

3.7. Formas de Análisis de Información

Para analizar los datos obtenidos de las entrevistas se realizó la codificación axial, para ellos se utilizó la matriz de operacionalización de variables con la finalidad de responder a los objetivos planteados en el estudio, También se aplicó la tabulación de los datos levantadas mediante la técnica encuesta, para obtener resultados numéricos a través de tablas estadísticas, y posterior la triangulación de los datos.

3.8. Criterios éticos

Se solicitó la autorización de las autoridades del departamento de Bienestar Organización para el desarrollo de la investigación. Para la entrevista a las profesionales de Trabajo Social, se cumplió con la firma del consentimiento informado. La aplicación del cuestionario fue en modalidad virtual y anónima, de esta manera se cumplió con el criterio ético de confidencialidad.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En el presente capítulo se analiza la información obtenida a partir de las encuestas y las entrevistas aplicadas a los trabajadores y profesionales de Trabajo Social de la empresa privada de la ciudad de Guayaquil. Con el fin de proporcionar información en base a los objetivos específicos de investigación previamente planteados.

4.1. Características socio demográficas de las muestras: organización, empleados y Trabajadoras Sociales

La empresa Naturista S.A, es de carácter privado, tiene sede en la ciudad de Guayaquil y cuenta con alrededor de 700 empleados. se dedica a la explotación de criaderos de camarones y criaderos de larvas de camarón.

La muestra de la unidad de análisis empleados fue de un total de 102 personas encuestadas de manera virtual. De este grupo el 76% son hombres 21% mujeres y el 3% de los encuestados no respondió. La edad de los encuestados se ubica entre 20 (edad mínima) y 60 (edad máxima) años. Todos los encuestados tienen un nivel operativo en la estructura organizacional. En cuanto al tiempo de trabajo, este varía entre menos de un año (tiempo mínimo) a 21 años (tiempo máximo).

Existe un mayor porcentaje de empleados hombres (76%) entre el grupo de encuestados, que podría ser considerado como una tendencia en la empresa; a diferencia de un menor porcentaje de colaboradoras (21%).

En relación a las Trabajadoras Sociales (todas mujeres), se las entrevistó -en modalidad virtual a cinco profesionales; cuatro son profesionales tituladas y una de ellas está cursando el último año de su carrera. Se aprecia aquí la feminización de la carrera.

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, organizados de acuerdo a los objetivos específicos.

4.2 Objetivo específico 1:

Identificar el rol y las funciones asignadas en el área de bienestar organizacional al Trabajador Social en una empresa privada.

Según el documento Profesiograma elaborado por el Departamento de Talento Humano de una empresa camaronera (2021) el profesional de Trabajo Social tiene como responsabilidad cumplir la misión que rige la profesión dentro de la empresa, la cual consiste en

Brindar orientación al personal y comunidades de su entorno, para que logren gozar de los diversos beneficios que otorga la compañía y el sistema Público, cumpliendo con las normativas de la organización y dentro del marco legal vigente, a fin de garantizar el bienestar general (Departamento de Talento Humano de una empresa privada camaronera, 2021).

Lo antes dicho se interpreta que la misión del Trabajador Social dentro de la empresa está encaminada en el bienestar de los colaboradores, a brindar un entorno cálido que les permita la ejecución de sus diferentes actividades cumpliendo con los objetivos que se establecen en la organización.

Por consiguiente, la misión del colaborador está enmarcada en funciones que realiza el profesional dentro de la empresa. Basándonos en el profesiograma de la organización, se identifican las siguientes:

- Proporcionar la inducción a los colaboradores nuevos, respecto a los beneficios corporativos, beneficios IESS, ingreso del trabajador a su respectivo grupo digital, toma de firma y entrega de reglamento interno de trabajo.
- Coordinar conjuntamente con el área de Desarrollo Organizacional sobre las necesidades en los diferentes campamentos, de acuerdo a disposiciones Ministeriales, necesidades detectadas o capacidades a potenciar.

- Apoyar al personal en la gestión de trámites o requerimientos para el IESS a través de medios digitales o presencialmente si el trabajador presenta discapacidad.
- Participar en las reuniones entre la administración de la empresa y la comunidad aledaña, llevando los respectivos registros.
- Visitas al Hospital del IESS cuando el personal lo requiere (Hospitalización).
- Ejecutar el proceso ante accidentes de trabajo de los trabajadores en su etapa de atención inicial, declaración de accidente en el Departamento de Riesgos del Trabajo del IESS, informe de accidente y reporte/coordiación de medidas preventivas-correctiva.
- Atender al personal, orientarlo y darle seguimiento en caso de accidente, enfermedad, calamidad doméstica, accidentes de trabajo, embarazo, etc (Departamento de Talento Humano , 2021, pp. 2-3)

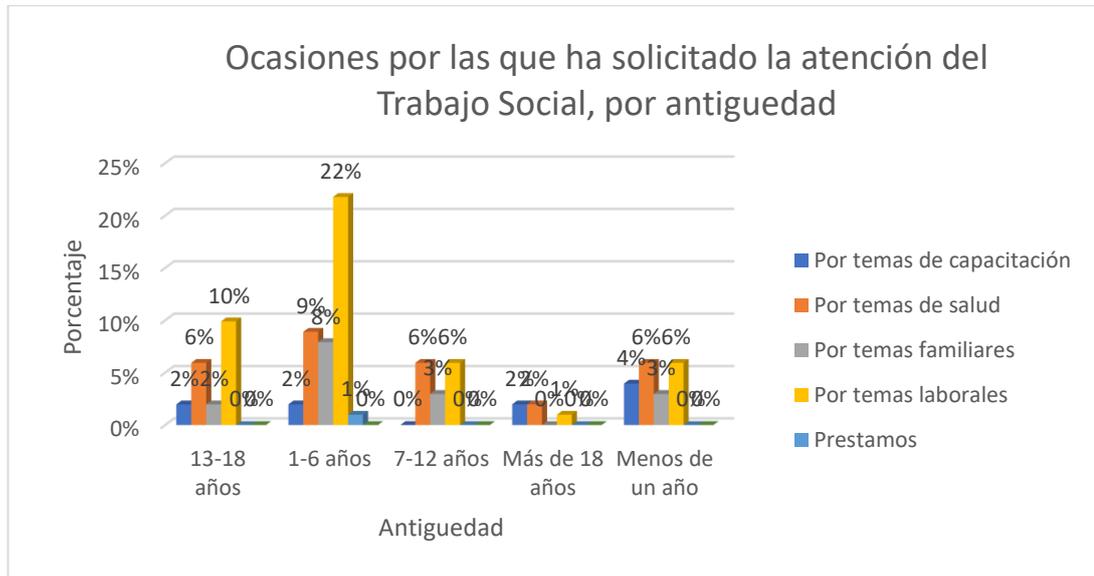
Por su parte, las Trabajadoras Sociales indican que sus funciones son:

“mis roles la mayoría son de: coordinación, supervisión, de actividades como por ejemplo todo lo relacionado a al bienestar integral de los colaboradores, lo relacionado a la disminución o mitigación a los riesgos psicosociales, enfermedades relacionadas a la salud mental” (Ent3.003, 2023).

“Mi rol es de alguna forma desarrollar procesos o unas iniciativas referentes a las necesidades del colaborador por los cuales se haga visto para ellos como un proceso de recompensa” (Ent2.002, 2023).

En el marco de las funciones de las Trabajadoras Sociales, los empleados solicitan su atención por temas laborales, seguidos por temas de salud y familiares. Al relacionar esta variable con el tiempo de trabajo de los empleados (Figura 1), los resultados reflejan que los trabajadores que tienen entre uno a seis años de trabajar en la empresa son quienes más han solicitado la atención de la profesional de Trabajo Social, y el principal tema porque lo han hecho es por “temas laborales” (22%); seguido por “temas de salud” (9%); el 2% lo ha hecho por temas familiares y el 1% por préstamos.

Figura # 1



Fuente: *Elaboración Propia conocimiento de las funciones del trabajador social*

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

Se evidencia la participación y colaboración del profesional de Trabajo Social en otras actividades y áreas, puesto que estar insertados en grandes empresas, el profesional es soporte para otros profesionales del mismo equipo de trabajo, por ello se tiene con concepción que el profesional cumple funciones poli funcionales.

A esto se le suman las limitantes que menciona Iturrieta (2012) en las cuales hace énfasis en que el trabajador social tampoco cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo dentro de las organizaciones; no existe información ni reseñas claras de las realidades de las personas a las que debe atender; por lo tanto, el trabajador social tampoco cuenta con las herramientas para atender los conflictos como es debido.

En las organizaciones se mantiene la construcción social de que los profesionales de Trabajo Social, únicamente se usa para solucionar cualquier problema con los trabajadores que nadie se quiere ocupar y no se tiene claridad de las funciones del Trabajador Social. También esto es responsabilidad de los Trabajadores Sociales que no posicionan su papel.

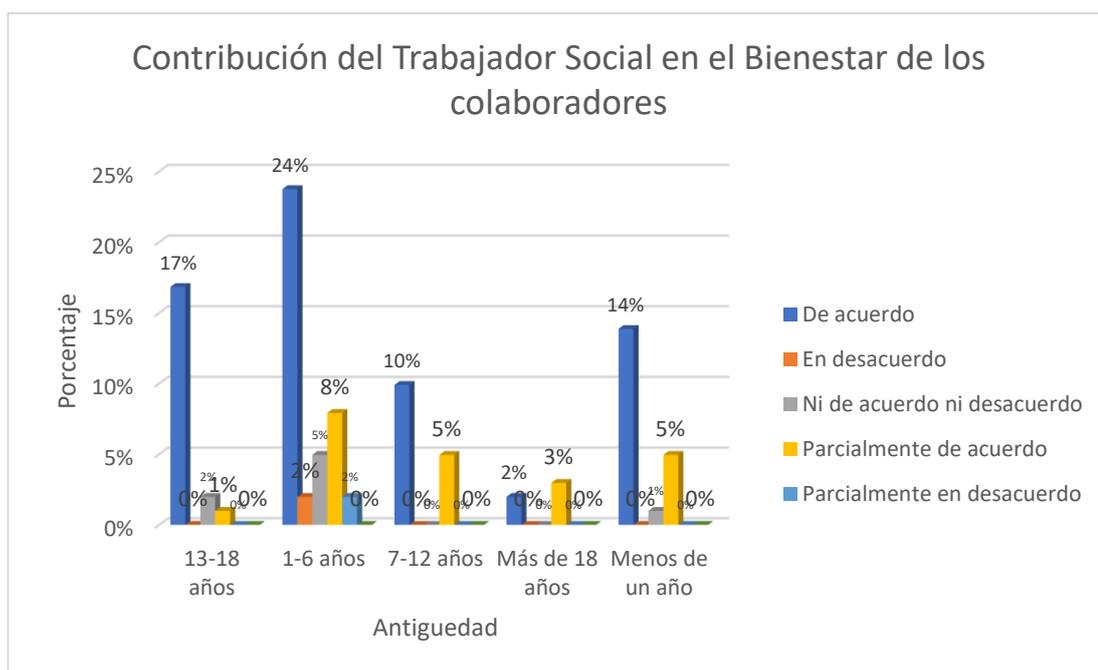
En las organizaciones, el departamento de Talento Humano tiene la labor de brindar a los colaboradores condiciones favorables y positivas en este contexto con la finalidad que estos grupos desarrollen sus fortalezas tanto a modo individual como grupal, pues todo esto tendrá como resultado el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En base a esto se puede interpretar que, en las empresas privadas, el área de Talento Humano es la encargada de capacitar y contratar al personal, gestionando los aspectos de la organización, coordinación y desarrollo del personal referente a las actividades empresariales, las mismas que están diseñadas para lograr y responder a los objetivos organizacionales.

Con relación a la Figura 2 referentes a la contribución del Trabajador Social en relación al bienestar del colaborador, teniendo como indicadores desde “de acuerdo” hasta “en desacuerdo”. Al relacionar esta variable con el tiempo de trabajo de los empleados, los resultados reflejan que los trabajadores que tienen entre uno y cinco años laborando respondieron con un 29% al indicador “de acuerdo” quienes tienen una idea más clara de su labor y trabajo dentro de la empresa que tiene como característica beneficiar en lo posible las condiciones de trabajo y ambiente laboral para optimizar el rendimiento personal sin mermar sus derechos y consiguiendo dentro de lo posible un ambiente sano al interior de la empresa.

Seguido de un 15% colaboradores que tienen entre seis a diez años respondieron al indicador “de acuerdo” por ello, se logra notar que, existe una aceptación y reconocimiento de la labor del Trabajador Social.

Figura #2



Fuente: *Elaboración Propia conocimiento de las funciones del trabajador social*

Bienestar organizacional es la capacidad de una organización para ofrecer y facilitar a sus colaboradores las condiciones y procesos de trabajo que permitan el despliegue de sus fortalezas individuales y grupales, para conducir el desempeño hacia metas organizacionales sustentables y sostenibles, construyendo un activo organizacional intangible difícilmente imitable (Felicidad Organizacional, 2015 citado por Marque, 2020, p. 3).

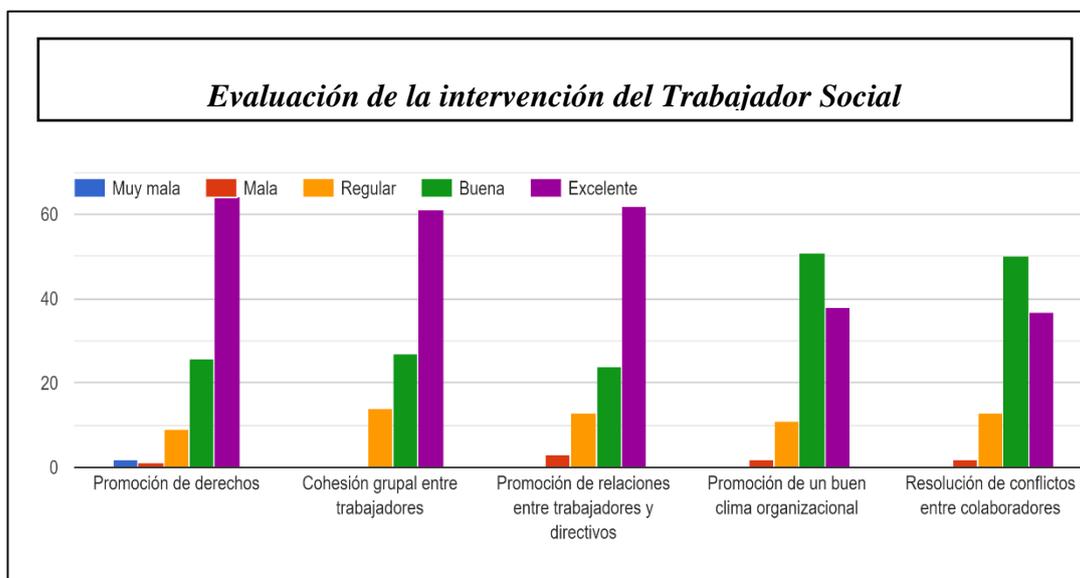
El profesional de Trabajo Social es el experto que puede concertar intereses de sus trabajadores y empresa de manera que se establezca una relación de correspondencia en la que todas las partes resulten favorecidas, por ello entre una de sus funciones se encuentra lograr el bienestar de sus colaboradores a través de los diferentes programas, capacitaciones e intervenciones (Palau, 2013).

En otras palabras, al referirse a bienestar organizacional, se enfoca en la responsabilidad que poseen la propia empresa a través del departamento de Talento Humano en brindar condiciones óptimas a sus empleados para que este pueda desenvolverse de manera eficientemente en sus actividades.

La intervención profesional del Trabajador Social esta enmarcada bajo los parametros que el area laboral en la que se desempeñe le permita. Por tanto que, en el gráfico número cuatro se analiza la intervención del Trabajador Social dentro de la empresa a partir de categorías conceptuales. En primer lugar, se encuentra **promoción de derechos** en donde los colaboradores encuestados en un 60% respondieron con el indicador “excelente”. Por consiguiente, cuando se preguntó sobre **cohesión grupal entre trabajadores (Figura 3)** los participantes escogieron en un 60% al indicador “excelente”. También se preguntó sobre **la promoción de relaciones entre colaboradores y directivos** quienes respondieron la gestión en un 60% como “excelente”.

Además, se evaluó la **promoción de un buen clima organizacional** donde el 40% de los colaboradores optaron por el indicador “buena”, está elección se volvió a reflejar cuando a los colaboradores se les preguntó sobre la **resolución de conflictos entre colaboradores** donde nuevamente con un 40% respondieron como “buena”.

Figura #3



Fuente: Elaboración Propia conocimiento de las funciones del trabajador social

El ambiente laboral en el cual las personas realizan su trabajo influye en gran medida en su satisfacción y comportamiento, por ello se es necesario que el profesional de Trabajo Social realice acciones para garantizar un buen clima laboral a partir de varios factores como promoción de derechos, cohesión grupal, promoción de relaciones entre trabajadores y resolución de conflictos entre empleados

Según lo descrito en relación a la intervención que realiza el profesional de Trabajo Social con los colaboradores de la empresa se evidencian altos niveles de respuesta en cada uno, sin embargo, la gestión del profesional dentro del entorno organizacional debe seguir fortaleciéndose para brindar un mejor ambiente empresarial a los empleados, esto contribuirá a generar un buen clima organizacional que incidirá en el rendimiento laboral y producción.

Es menester mencionar, que el ambiente laboral en el cual las personas realizan su trabajo influye en gran medida en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, esto tendrá como resultado el cumplimiento de los objetivos de la organización, por ende, mayor número de productividad.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2000) se pone de manifiesto que el clima organizacional posee cualidades o propiedades del ambiente laboral que son experimentadas por los miembros de la organización, por ende, tiene influencia directa en el comportamiento de los empleados, por ejemplo, si el contexto laboral presenta un clima organizacional positivo los resultados para la empresa serán favorables, por el contrario se visibilizará un notable desgaste y bajo rendimiento laboral de los empleados.

La importancia del clima organizacional sostiene que el comportamiento de los colaboradores no es solamente el resultado de los factores presentes en este contexto, sino que también va a depender de cómo los empleados perciban estos factores, en base a esto se encuentran frente a un sistema, pues cada cosa depende de la otra,

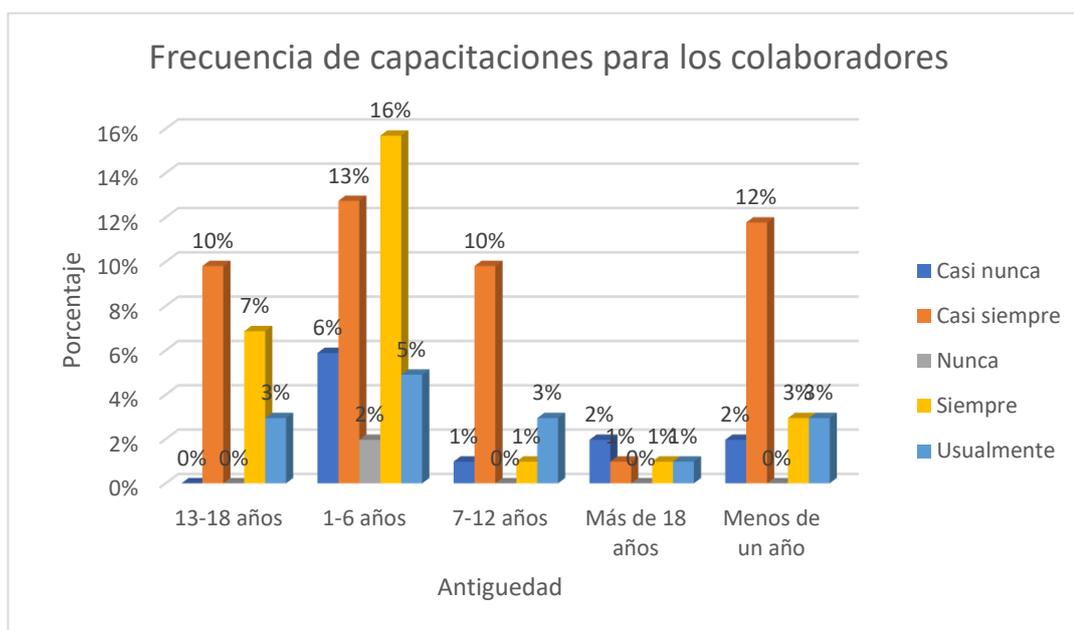
Por lo tanto, en esta pregunta se destaca la gestión e intervención realizada por los profesionales, pues su compromiso con los colaboradores en relación

a garantizar el bienestar organizacional a partir de su quehacer profesional es evidente.

En la Figura 4, se analiza la importancia que tiene el llevar a cabo capacitaciones dentro del contexto laboral. Al relacionar esta variable con el tiempo de trabajo de los empleados, los resultados reflejan que los trabajadores que tienen entre uno a seis años laborando en la empresa indican que “siempre” se realizan este tipo de actividades en la empresa, mientras que los colaboradores que tienen menos de un año laborando indican que “casi siempre” se realizan capacitaciones. Finalmente, se encuentran los empleados que tienen laborando entre siete a 12 años y 13 a 18 años, ambos grupos indicaron que “casi siempre” se ejecutan capacitaciones donde participan las diferentes áreas de la organización.

Así mismo las capacitaciones juegan un papel primordial en este contexto, esto permitirá alcanzar los objetivos propuestos por la empresa y también se tendrá un recurso humano con aprendizajes que pueden ser puestos en marcha en la empresa.

Figura #4



Fuente: *Elaboración Propia conocimiento de las funciones del trabajador social*

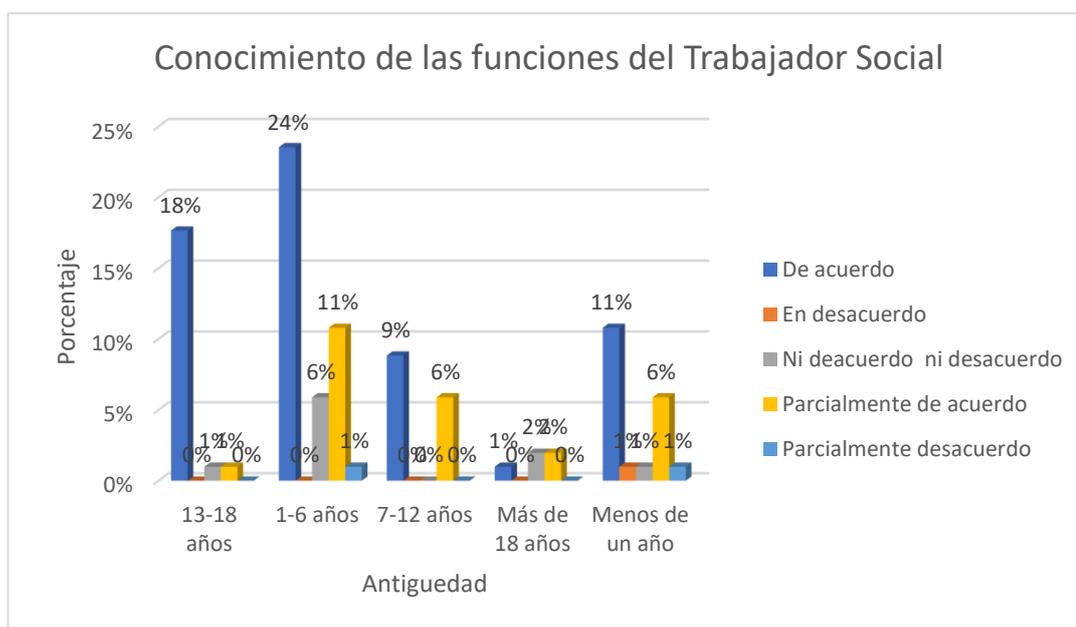
Las capacitaciones juegan un papel primordial en este contexto, esto permitirá alcanzar los objetivos propuestos por la empresa y también se tendrá un recurso humano con aprendizajes que pueden ser aplicados la empresa.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda (Procuraduría General de la Defensa del Trabajo, 2018, p. 1).

En este sentido, se visualiza la importancia que tienen las capacitaciones en el contexto laboral, pues se necesita a los colaboradores capacitados para asumir tareas y actividades asignadas. Así mismo, esto contribuye a que los empleados tengan capacidad de innovar y proponer nuevas ideas con la finalidad de promover su crecimiento y productividad.

Se analiza, si los colaboradores conocen las funciones que tiene el profesional dentro de la empresa (Figura 5), para esto se realizó un análisis comparativo con la variable tiempo de trabajo de los colaboradores. En donde se obtuvo que en un 24% de los colaboradores que tienen entre uno y seis años laborando en la organización indicaron estar de “acuerdo”. Seguido de los colaboradores que tienen entre 13 a 18 años que en un 18% indicó estar “de acuerdo”. Finalmente se identifica una igualdad del 11% de empleados que tienen entre uno y seis años, y menos de un año, quienes optaron por los indicadores “de acuerdo” y “parcialmente de acuerdo”.

Figura #5



Fuente: *Elaboración Propia conocimiento de las funciones del trabajador social*

Entre los principales hallazgos, cuando se preguntó a los colaboradores como sabían de las funciones del trabajador social, ellos mencionaron que los espacios de socialización han sido de gran ayuda para conocer el perfil del profesional, por ello, se identificó que una de las estrategias para que los colaboradores puedan conocer las funciones del Trabajador Social es gracias a las reuniones y socialización de temas a fines, resultan ser importantes dentro de la comunicación entre los empleados y el trabajador social para que exista sincronización necesaria y puedan compartir objetivos mutuos que ayuden a cumplir con el objetivo del trabajo del profesional en el área social y al mismo tiempo se visualiza las mejoras en el área psicosocial a nivel interno del personal.

Desde la teoría del rol, el profesional de Trabajador Social es realizado en diferentes contextos, uno de ellos es el espacio laboral, quien desde el departamento de talento humano realiza acciones en beneficio del trabajador con la finalidad de promover el bienestar organizacional y su adaptación en la misma. También, no solo es este profesional a quien se le asigna funciones y roles en este departamento, sino que trabaja en conjunto a un equipo interdisciplinario quienes asumen un papel acorde a sus capacidades.

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

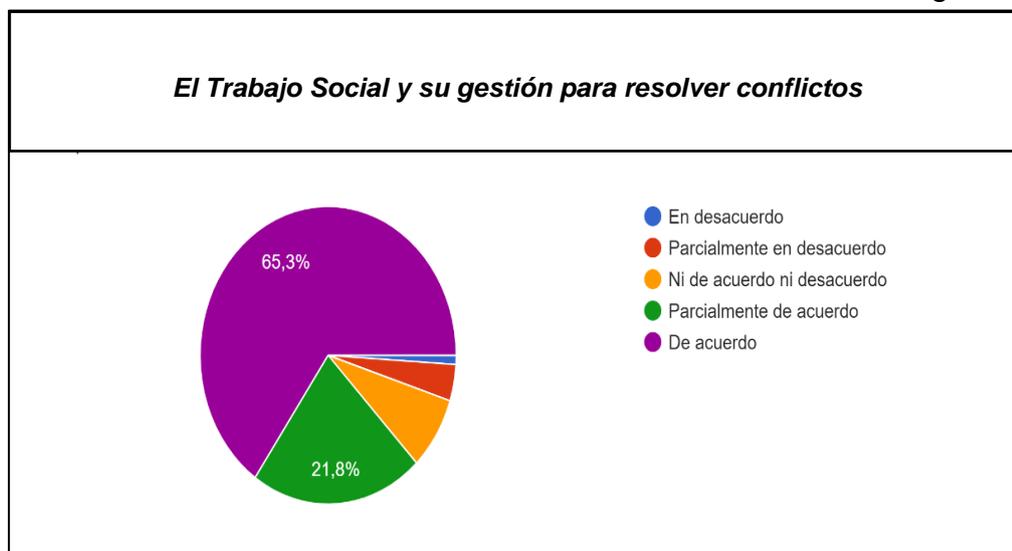
El Trabajo Social y su vínculo con el ámbito empresarial surge desde la industrialización, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiental o cultura organizacional positiva, apoyar en la adaptación de la empresa a los cambios actuales.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

4.3. Objetivo 2

Describir las percepciones de los empleados de una empresa privada en relación al rol y funciones del trabajador social en el área de bienestar organizacional

Figura #6

En la figura 6, se analiza la gestión del trabajador social dentro de la empresa para la resolución de conflictos. En base a esto, se obtuvieron los siguientes



resultados, un 65,3% de los trabajadores encuestados mencionaron estar “de acuerdo”. También un 21,8% mencionó estar “parcialmente de acuerdo” con respecto al labor del profesional en este tipo de situaciones al interior de la empresa.

Los conflictos en las organizaciones se ejecutan de acuerdo a las malas funciones que se presentan por medio de los canales de comunicación, por el liderazgo impositivo y la integración social que el trabajador no toma conciencia sobre el cumplimiento de los objetivos entre la empresa.

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

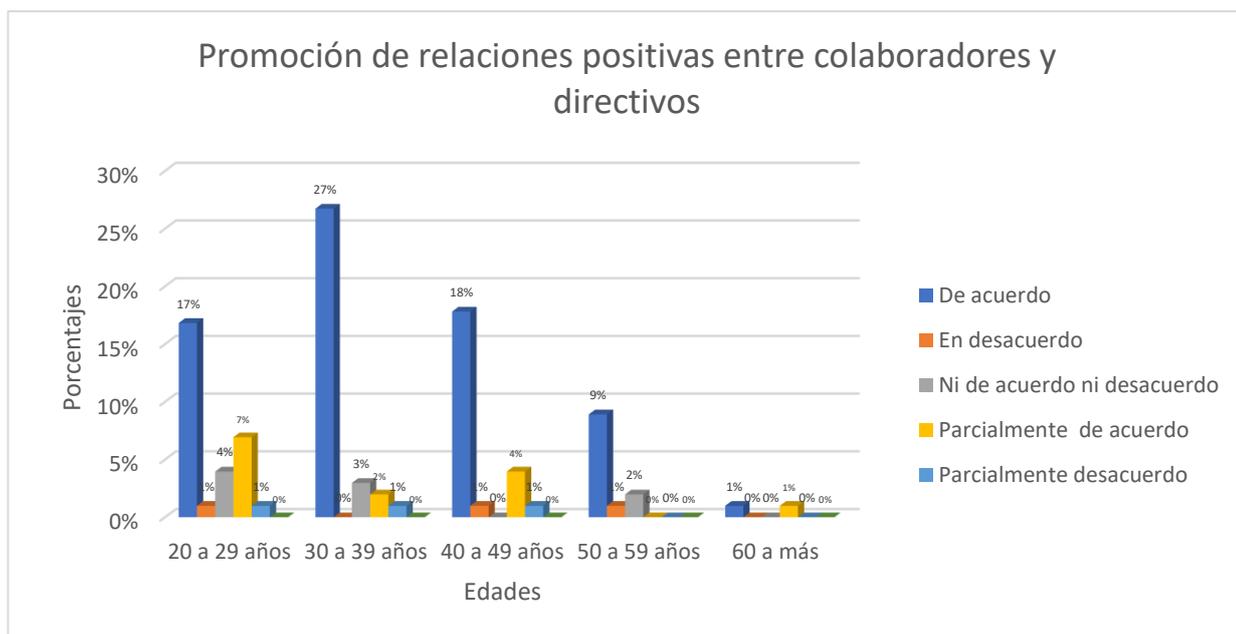
Según la autora Bernard (citado por Palau, 2013) indica que el Servicio Social Empresarial es una actividad organizada que pretende contribuir a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa, pues en ciertas situaciones insertarse en un nuevo entorno resulta ser un desafío. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos propios de la empresa, los cuales son tratados por el departamento de talento humano, esta metodología está destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantean su adaptación a una sociedad industrial (Palau E. , 2013).

Tomando en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores se encontró conformidad con el desempeño y resultados de los profesionales de Trabajo Social en el cual queda como evidencia que, dentro de la experiencia de la mayoría de los trabajadores, el profesional de Trabajo Social aporta a la organización con aplicación de metodología para mejorar las condiciones o molestias sentidas por los trabajadores.

En este sentido se puede interpretar que existe un impacto positivo en la gestión que realiza el profesional al momento de mediar conflictos que pueden surgir en las diferentes áreas entre colaboradores, pues la función de ellos dentro de la organización también se basa de promover un buen clima organizacional.

La influencia que tiene el profesional en la construcción de relaciones positivas entre colaboradores y directivos se presenta en la figura 7. Al relacionar esta variable con la función de la variable edad, se encontró que el 27% de los trabajadores que poseen entre 30 a 39 años indicaron estar “de acuerdo”. Seguido de un 18% con edades de 40 a 49 años de edad quienes también demostraron estar “de acuerdo” ante esta afirmación. Finalmente un 7% de colaboradores que tienen de 20 a 29 años de edad mencionan estar “parcialmente de acuerdo” en relación a esta interrogante.

Figura # 7



En base a este resultado, se puede reconocer que existen buenas relaciones en la organización entre todos los colaboradores pues se visibiliza que tanto los empleados nuevos como antiguos han construido relaciones positivas, por ende, en este espacio se estima la existencia de un buen clima laboral.

La comunicación es un elemento clave para la promoción de relaciones positivas en la organización, esto lo identifican las personas encuestas, por ello debe manejada en base a un sistema abierto, esto quiere decir que no debe ser restringida o limitada por la estructura jerárquica, no debe ser de forma vertical, sino desde una forma horizontal.

La profesión del Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentos para el Trabajo Social (FITS, 2000, p. 1).

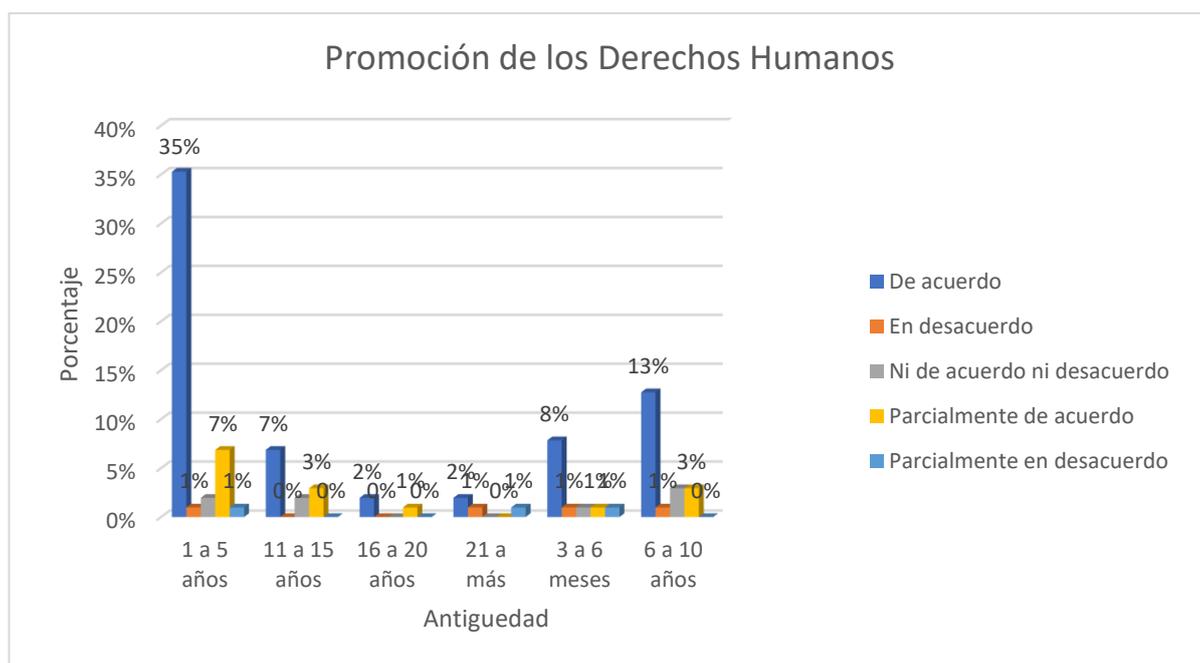
En este sentido, es fundamental el abordaje holístico de los Trabajadores Sociales, tomando en cuenta al trabajador como un sujeto de derecho que debe gozar de un ambiente cálido y conciso para cumplir con sus funciones desde el momento de su vinculación a través de las relaciones contractuales, por ello el profesional debe promover buenas relaciones entre los miembros de la empresa.

En el área de la Gestión de los Recursos Humanos la intervención del equipo multidisciplinar incluido el Trabajador Social, adquiere mayor significación, ya que el comportamiento de un individuo en una organización está en gran medida determinado por las percepciones que tenga sobre las políticas y/o procedimientos que se lleven a cabo en las mismas y, de ser negativas, pueden dar al traste con los objetivos empresariales deseados; por ello, aquí la importancia de compartir e incluir en los procesos de reconocimiento de las metas y objetivos institucionales a los colaboradores (Souto y García, 2016).

En la figura número 8 se analiza la influencia que tiene el profesional de Trabajo Social sobre la promoción de los derechos de los colaboradres dentro de la empresa. Al relacionar esta variable con el tiempo de trabajo de los empleados, los resultados reflejan que el 35% de los colaboradores que tienen

de uno a cinco años mencionar estar “de acuerdo” sobre la influencia que tiene el Profesional. Seguido de un 13% de empleados con seis a diez años laborando en la empresa quienes mencionaron estar “de acuerdo” y finalmente una igualdad de un 7% de colaboradores que tienen entre uno a cinco y 11 a 15 años que indicaron estar “parcialmente de acuerdo” y “de acuerdo”.

Figura # 8



En base a este dato estadístico se puede reconocer que el profesional ha abarcado esta función, puesto que colaboradores antiguos desde sus encuestas dan a saber su conformidad antes esto.

El Trabajo Social se centra en las necesidades de las personas las mismas que son intervenidas para poder cambiar la realidad de ellas, así mismo el profesional promueve que las personas sean gestoras de su propio cambio reconociendo sus recursos internos como externos; teniendo como objetivo final el bienestar de toda la sociedad

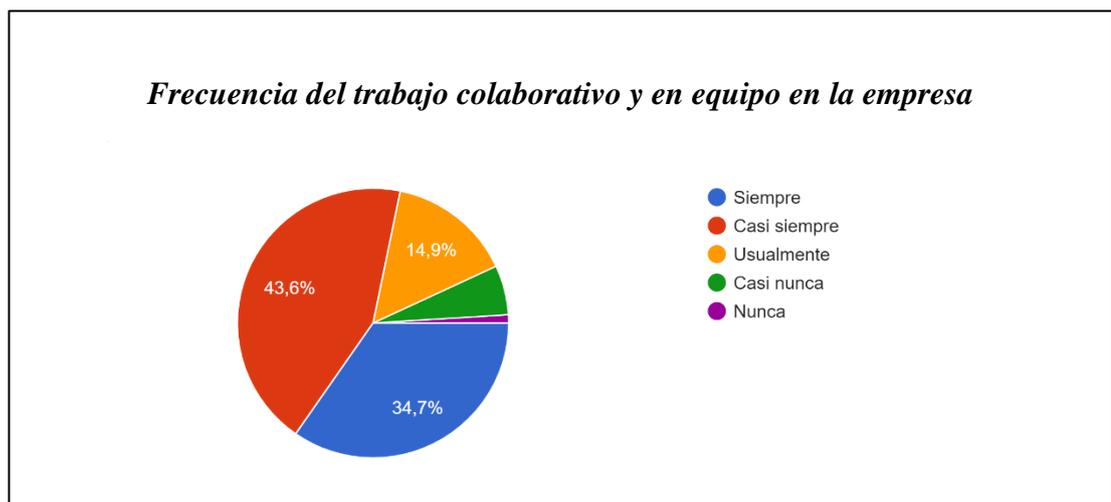
Su función intermediadora, se sitúa entre los individuos y los Estados cuyas acciones son reguladas por los Derechos Humanos , hace que

se relacione estrechamente con ellos, llegando a considerarlos como un principio fundamental de la práctica profesional (Duarte, 2014; Lima, 2016 citados por Padrón, 2018, p.p. 12).

Además, los principios con los que el Profesional de Trabajo Social aborda su intervención como lo es de la justicia social, además de basar su quehacer en los Derechos Humanos y el respeto a la diversidad son fundamentales para el profesional.

En relación a la figura número 9 se analiza la importancia del trabajo colaborativo y en equipo en la empresa y la influencia del Trabajador Social. En donde, el 43.6% de los colaboradores mencionaron que “casi siempre”, seguido de un 34.7% respondió “siempre” y finalmente un 14,9% escogieron el indicador “usualmente”.

Figura # 9



Según el dato estadístico se puede corroborar que existe el trabajo y en equipo de los trabajadores lo cual influye en la productividad y objetivos de la organización.

Por ese motivo, Gaspar (2021) señala que esta gestión adecuada basada en un trabajo en equipo y colaborativo es sinónimo del éxito de la empresa y su importancia puede garantizar la eficiencia de sus acciones, siempre y cuando los directivos sean conscientes del valor que tienen sus clientes internos, y por ese motivo la empresa debe ejecutar diferentes acciones de motivación,

de recompensas, de formación y capacitación, de inclusión en toma de decisiones, generando a la par un sentido de pertenencia de estas personas.

El trabajo colaborativo se convierte en un factor de éxito en las empresas que buscan mejorar su desempeño, sostenibilidad y competitividad organizacional desde aspectos culturales. Así mismo el trabajo colaborativo supera los alcances del trabajo en equipo a través de la dinámica relacional, pues al establecer relaciones profundas entre los colaboradores, se fomenta la comprensión y la confianza, y se fortalece el diálogo (Albán y Albán, 2019)

Jara y otros (2018) también han determinado que el trabajo en equipo realizado por el recurso humano es una acción que no se puede prescindir de la organización, es importante conocer todos los procesos en los que se ven reflejados sus tareas, pues el trabajo en equipo motiva y conduce a los colaboradores en las tareas que deben cumplir.

4.4. Objetivo 3

Determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relaciones al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional en una empresa privada.

Para cumplir con el objetivo tres se realizó una entrevista a profesionales de Trabajo Social de los distintos campamentos de una empresa del sector privado de la ciudad de Guayaquil. De las cinco profesionales entrevistadas cuatro son graduadas y una está en formación.

4.3.1. Rol asignado: percibido, ejecutado

En relación a las entrevistas aplicadas a los profesionales con respecto a sus roles asignados dentro de la organización, a través de los siguientes extractos se conoció lo siguiente:

Principalmente está atención de colaboradores, velar por las condiciones laborales para que sean las más óptimas, hacer el

acompañamiento en casos de accidentes, realizar los acompañamientos de jubilación, también tenemos lo que la atención de beneficios corporativos de la empresa damos a conocer y orientar al nuevo personal (Ent1.001, 2023)

“Mis roles la mayoría son de: coordinación, supervisión, de actividades como por ejemplo todo lo relacionado a al bienestar integral de los colaboradores, lo relacionado a la disminución o mitigación a los riesgos psicosociales, enfermedades relacionadas a la salud mental” (Ent3.003, 2023)

“Mi rol es de alguna forma desarrollar procesos o unas iniciativas referentes a las necesidades del colaborador por los cuales se haga visto para ellos como un proceso de recompensa” (Ent2.002, 2023)

Con respecto a estas afirmaciones se puede corroborar que, para cada profesional el recurso humano es su grupo de atención prioritario, puesto que todas las acciones están netamente direccionadas a garantizar su bienestar integral, para ello su objetivo está en otorgar los recursos necesarios y un buen ambiente laboral para que se puedan cumplir los objetivos de la empresa.

Los autores Chaparro y Urra (2013) mencionan que la Gestión de Talento Humano se ha posesionado como un elemento estratégico y clave en las empresas durante las últimas décadas. Asimismo, quienes forman parte de esta gestión son partícipes del diseño y ejecución de políticas de bienestar laboral, identificando las fortalezas y oportunidades de los colaboradores como una oportunidad en el desarrollo de la organización y de las personas que la conforman.

En consecuencia, Sierra y A.L. (2005) citados por Chaparro y Urra (2013) refieren que el Talento Humano es clave en las grandes empresas, que basa y direcciona su accionar en los colaboradores.

El Trabajador social empresarial, contempla las relaciones socio-laborales de trabajadores y empleados que forman parte de la organización, así también se considera parte importante la

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

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

Así mismo desde la teoría del rol, se puede indicar, que los roles son construidos socialmente en base a patrones para cada uno de sus miembros, los mismos que direccionan la conducta de la persona en su diario vivir, por lo tanto, cada persona cumple una función acorde a su capacidad, posición, nivel o jerarquía, todo esto permitirá adaptarse socialmente, por ello el Trabajador Social debe adjuntarse a los roles que son asignados en la empresa. Se puede identificar en los discursos de las entrevistas que existe una poli-funcionalidad realizada por las profesionales.

Por consiguiente, dentro de la organización, el profesional trabaja bajo una metodología que es construida bajo los objetivos específicos que se quieren conseguir. Esto se lo hace dentro de una propuesta intervención resultado de un plan diagnóstico para identificar las necesidades dentro del entorno laboral.

En cualquier gestión que se considere, es esencial que el trabajador social tenga autonomía y capacidad de decisión en sus intervenciones, que no se lo encasille en una estructural lineal o vertical que no permite constantes interacciones sociales (Chávez y Cochea, 2021)

La intervención del Trabajador Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad (Barranco, s.f, p. 1).

En relación a las entrevistas aplicadas se identificó lo siguiente:

“Yo trabajo bajo un protocolo en base a eso implemento metodología, se trabaja para brindar un buen clima laboral” (Ent1.001, 2023)

“Generalmente aplicamos entrevistas o encuestas de satisfacción para identificar necesidades. Como profesionales debemos saber identificar problemáticas del trabajador desde el trabajo hasta la familia” (Ent2.002, 2023).

A partir de esto, se puede identificar que el profesional aborda las diferentes necesidades del colaborador desde diferentes herramientas acorde a lo identificado en el diagnóstico que se realiza para identificar necesidades. Por este motivo, se conoce que la profesión de Trabajo Social está netamente relacionada con el contexto laboral, ya que los profesionales buscan lograr el bienestar de los empleados y la resolución de conflictos que pueden surgir en este entorno, a través de la mediación y el diálogo entre las partes comprometidas.

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

4.3.2. Rol que ejecuta

Con respecto a las entrevistas aplicadas se identifican los roles que realizan las profesionales dentro del contexto laboral, las mismas que se nombran a continuación:

esta los beneficios corporativos que son credenciales lo de claro que es la tarjeta GPS, la tarjeta de la farmacia, la que es la telefonía quiero aclarar que este es el beneficio para todos, pero cada una se encarga de un beneficio también está lo certificados laborales, también tiene consultas del IESS, de su aportación, de consulta médica de descanso medico (Ent3.003, 2023).

El profesional de Trabajo Social sirve como mediador o nexo entre los diferentes grupos de personas, trabajadores o jefes que lideran la organización. Y la empresa al tener un alto impacto en la sociedad, el Trabajador Social va a ser una guía en este camino a ser un agente de cambio, para lo cual es necesario que estas intervenciones sean preventivas, asistenciales y de desarrollo para todas las personas

Por esta razón es importante recalcar, que el colaborador al estar inmerso en un sistema como es la empresa, lo que suceda en este entorno influye de manera directa en el sistema familiar.

“Es ser un nexo o un medio entre los colaboradores y la empresa somos ese vínculo entre los colaboradores para poder cubrir sus diversas necesidades, diversas inquietudes o cierto proceso o problemas que tienen en su ambiente laborales” (Ent5.005, 2023)

Entonces mis funciones la mayoría son de: coordinación, supervisión, de actividades como por ejemplo todo lo relacionado a al bienestar integral de los colaboradores, lo relacionado a la disminución o mitigación a los riesgos psicosociales, enfermedades relacionadas a la salud mental que de coordinación de que tengas todos sus servicios corporativos, sus beneficios de que tengan pleno acceso a los beneficios sociales por estar afiliado. También intervengo de forma

bastante fuerte en lo relacionado a la adaptación en la cultura organizacional, buen clima laboral que estén resueltos los conflictos de carácter interpersonal, entre jefe y colaboradores (Ent2.002, 2023)

A pesar de que las funciones del Trabajador Social son extensas, en los relatos de las profesionales se denota una limitación de las mismas. Esto puede estar relacionado con el desconocimiento por parte de las autoridades de la empresa del rol que poseen las Trabajadoras Social y las posibilidades de mejora que los profesionales podrían aplicar.

Así mismo en muchas empresas como lo establece la ley existe un profesional de Trabajo Social por cada 300 trabajadores, lo cual resulta ser una carga exhaustiva de trabajo, por tal motivo en ocasiones los profesionales deben llevar el trabajo de la empresa a la casa, por tal motivo no se estaría compaginando trabajo-familia

4.3.3. Rol Actuado

El Trabajador social al estar insertado en un contexto laboral determinado, debe de ejecutar las funciones que se encuentran en el perfil de ingreso de la empresa, a partir de estas disposiciones se puede caracterizar el compromiso del profesional con la empresa.

A partir de esto, se trae a contexto las funciones que deben ser realizadas el profesional de trabajo social.

- Participar en las actividades programadas en el Plan Anual de Bienestar Social, vigilar el cumplimiento de las metas e indicadores para la medición de cumplimiento al final del año.
- Participar en la ejecución del plan anual de riesgo psicosocial (Socialización, sensibilización, aplicación, socialización de resultados).
- Participar en la medición anual del clima organizacional, mediante instrumentos aprobados.
- Gestionar los servicios corporativos del personal (Plan préstamo, tarjetas tía, tarjeta Gpf, uniformes, becas, entre otros) y las credenciales para los colaboradores nuevos o que requieran reposición.

- Promover, vigilar y llevar control del uso de buzón de quejas/sugerencias en los respectivos centros de costo. Así como dar seguimiento a las novedades encontradas
- Proporcionar la inducción a los colaboradores nuevos, respecto a los beneficios corporativos , beneficios IESS, ingreso del trabajador a su respectivo grupo digital (Departamento de Talento Humano de una empresa privada camaronera, 2021).

Desde la teoría del rol se identifica que cada persona cumple una función acorde a su capacidad, posición, nivel o jerarquía, todo esto permitirá adaptarse socialmente cuando estos roles son impuestos por la institución, por ello el Trabajador Social debe ajustarse a los roles que son asignados en la empresa.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A partir de la información obtenida de las personas que colaboraron durante el proceso de recolección de datos que se realizó para conocer las percepciones de los colaboradores y del profesional del Trabajo Social sobre los roles y funciones del Trabajador Social en el departamento de Talento Humano en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil, se puede concluir que se tienen un mediano conocimiento de los roles y funciones que cumple el profesional dentro del área laboral, sin embargo a pesar de todas las funciones que debe cumplir, existe una limitación ante las mismas en el entorno laboral, entre estas situaciones se logró concluir particularmente lo siguiente:

- Los colaboradores reconocen las funciones del Trabajador Social dentro de la empresa y resaltan la gestión del profesional dentro de la empresa en los que se refiere a mediación de conflictos, promoción de derechos y promoción del trabajo en equipo y colaborativo
- Dentro de las funciones del profesional de Trabajo Social, en la empresa se pueden identificar su participación el proceso de reclutamiento, planeación estratégica, ejecutar procesos ante accidentes, entre o otras actividades, por tal motivo se visibilizar su gestión de manera global dentro de la organización
- Los espacios de socialización han sido claves para que los colaboradores conozcan el rol del Trabajador Social en la empresa.
- Tanto los colaboradores que tienen un mayor tiempo laborando y quienes tienen poco tiempo conocen las funciones del profesional de Trabajo Social

- El profesional de Trabajo Social, desde la perspectiva de los colaboradores promueve el trabajo en equipo y colaborativo, lo cual resulta un elemento estratégico para mayor productividad de la empresa

1.4 Recomendaciones

A partir de esto se recomienda:

- Promover la revisión de la ley que consta en el Código de Trabajo en relación a los Trabajadores Sociales para concientizar la sobrecarga de trabajo que este maneja.
- Realizar conversatorios informativos para los colaboradores con respecto al rol y funciones que cumple los profesionales de Trabajo Social en la empresa
- Generar espacios para fomentar una auténtica participación del profesional de Trabajo Social en la empresa para lograr mayor comprensión sobre sus roles y funciones con la finalidad de contribuir positivamente en las relaciones colaborador-profesional.
- Evaluar el clima organizacional de la empresa con la finalidad de brindar un óptimo espacio laboral al recurso humano
- Reforzar en los espacios académicos, especialmente en la malla curricular de la carrera de Trabajo Social, otorgar capacitaciones para que los estudiantes puedan informar en otros contextos sobre la carrera de Trabajo Social y sus beneficios en el campo profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Albán, V., & Albán, V. (2019). *El trabajo colaborativo y su incidencia en la transformación de la cultura organizacional de grandes empresas del sector de alimentos y bebida de Santiago de Cali*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12241/T09095.pdf;jsessionid=A8BDF0F768CA477E38455E80B1C2A95C?sequence=5
- Alcolea, A. (2012). *Estudios exploratorios y descriptivos en diferentes áreas de actuación profesional*. Colima: Universidad de colima.
- Altamirano, S. (2018). *Trabajo Social Y Gestión Del Talento Humano En El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad De Ambato*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28061/1/FJCS-TS-266.pdf
- Alvarado, M. (2007). Un nuevo campo de aplicación profesional de Trabajo Social: El Área de Recursos Humanos. El caso de Costa Rica. *Revista de Trabajo Social*(70), 33- 46. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v31n70/art4.pdf>
- Arbeláez Agudelo, B. M. (2020). Intervención del Trabajador Social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista De La Facultad De Trabajo Social*. Obtenido de Revista De La Facultad De Trabajo Social: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/trabajosocial/article/view/2681/2429>
- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. *Pedegóg.*

- Aritzeta, A., & Ayestarán, S. (2003). Aplicabilidad de la teoría de los roles de equipo de Belbin: un estudio longitudinal comparativo con equipos de trabajo. *Revista de Psicología* .
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio, núm. 3*.
- Arranz, E. (2000). Interacción entre hermanos y desarrollo psicológico, una propuesta educativa. *Rev. de Innovación Educativa*, 311-331.
- Arrollo, E. (2012). Funciones Laborales del Trabajador Social. *Universidad Veracruzana*.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitucion De La Republica Del Ecuador*. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Baidal, C. Y. (2014). *Perfil del Trabajador Social en el ambito laboral*. Guayaquil: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2502/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-28.pdf>
- Balaga, C. (2009). Visibilización del trabajo social en salud mental: modificando la mirada del otro y afianzando la autoimagen. *Revista de Trabajo y Acción Social*(45), 39-47. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3288163.pdf>
- Barahona, M. (2017). *El Trabajo Social: Una Disciplina y Profesión a la Luz de la Historia*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ucm.es/data/cont/docs/35-2019-02-04-3-2016-09-27-Lecci%C3%B3n%20Inaugural%202016-2017%20FINAL.pdf>
- Barranco, C. (s.f). *La intervención en trabajo social desde la calidad integrada* . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

- Bentura, C. (2016). *Percepciones sobre autonomía y legitimidad de los trabajadores sociales en la institución MIDES: una mirada en las Otes*. Mexico: cuucsgedu.
- Berasaluze, A. (2009). *El devenir del Trabajo Social en clave de género*. Obtenido de Escuela Universitaria de Trabajo Social: <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/EI%20devenir%20del%20trabajo%20social.pdf>
- Bermúdez, A., Sánchez, C., Bernal, M., & Castaño. (2006). RECONOCIMIENTO DEL SER EN LA PROFESIÓN DEL TRABAJO SOCIAL. *redalyc*.
- Borges, R., & Bruno, M. (2017). *Comportamiento organizacional: conflictos en la interrelacion de personas y departamentos en las organizaciones y su estudio en el ambito de las empresas pymes*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP%20EEYN%202017%20BRS-BMJ.pdf
- Buckley, W. (1973). *La Sociología y la Teoría Moderna de los Sistemas*. Buenos Aires: Amorrortu. .
- Carrasco, J. (2009). *Empresa y trabajo social, ¿una relación de ida y vuelta?*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1499/Hum8_art2.pdf
- Castañeda, Y., Bentacourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psiconex*.
- Castillo, C. (2003). Aproximacion al Trabajo Social en España. *Servicio Social Y Sociedad*.
- Castrillo, e. V., & alonso., a. J. (1990). La teoría sistémica en trabajo social. 9. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT_01_15.pdf

- Chaparro, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Dialnet*.
- Chaparro, M., & Urra, M. (2013). Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico. *REVISTA PERSPECTIVAS*.
- Chávez, M., & Cochea, J. (2021). *Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Obtenido de McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V: https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf
- De Grande, P. (2014). Robert K. Merton, Erving Goffman, y el recurso del rol. *Journal de Ciencias Sociales*, 55-65.
- Díaz, E. (2003). *Los ámbitos profesionales del Trabajo Social*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Eduardo-Diaz-Herraiz/publication/261364198_Los_ambitos_profesionales_del_Trabajo_Social/links/5e46a19fa6fdccd965a41dc8/Los-ambitos-profesionales-del-Trabajo-Social.pdf
- Domenech, Y. &. (1995). Una alternativa al trabajo social institucionalizado. En *En El trabajo social en la empresa privada, ALternativas* (págs. 187-198). Cuadernos de trabajo social.

- Escudero, V. (2007). La creación de la alianza terapéutica en la Terapia Familiar. *Apuntes de Psicología*.
- Estrada, I., & Palma, M. (2016). El Trabajo Social desde fuera, Perspectiva desde los estudiantes de otras titulaciones . *unirioja*.
- FITS. (julio de 2000). *Definición de Trabajo Social*. Obtenido de <https://www.adasu.org/prod/1/217/Definicion.Global.Trabajo.Social.2000..pdf>
- Fombuena, J. (2006). Visibilizar el trabajo social. Aportaciones desde una perspectiva de género. *VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social*. Zaragoza: Universitat de Valencia.
- Gambino, P., & Pungitore, J. (2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Técnica administrativa*, XIX(83). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 318-329.
- Gobierno de España. (2019). *Bienestar Laboral*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://saludlaboralydis capacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydis capacidad.pdf>
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Gutierrez, G. (2013). *Gutiérrez Gómez, Gonzalo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Santo Tomás.
- INEC. (2021). *Directorio de Empresas*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>

- Inostroza, M. (2019). *Trabajadores Sociales En Gestión De Personas, En Empresas Del Sector Agroindustrial De La Región Del Maule - Chile* . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/25822/MGPOInostroza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iturrieta. (2012). Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral con límites profesionales difusos. *scielo*.
- Iturrieta, S. (2012). Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral con límites profesionales difusos. *Pesquisa*.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 739-758.
- Johansen, O. (2005). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. . México: Limusa Noriega Editores.
- Lourdes, S., & Irene, G. (2016). *Modelo de Gestión de los Recursos Humanos con base en la teoría de los subconjuntos borrosos* . Obtenido de Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología: <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3550/2272-7022-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mannsbach, A., & Martínez, L. (1983). Limitaciones del trabajador social en su desempeño profesional en el campo laboral, específicamente el sector industrial, las empresas de servicio e instituciones de salud en la ciudad de Barranquilla. *Universidad Simón Bolívar*.
- Marque, C. (2020). *Bienestar organizacional y aplicación de herramienta de medición*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15795/bienestar-organizacional.pdf
- Méndez, C. (s.f). *Las “nuevas salidas” profesionales del trabajo social: el trabajo social en la empresa privada* . Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://factra.ujaen.es/sites/centro_factra/files/uploads/Congreso/54.pdf

Mesén, R. (2011). *Trabajo Social y Recursos Humanos*. Binasss.

Naciones Unidas. (s.f). *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

Nuria Cordero R., J. E. (2000). *Trabajo social y derechos humanos*. Obtenido de Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Pablo de Olavide: <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialYDerechosHumanos-2002316.pdf>

Oña, J. (2019). *El rol del trabajo social en el área de seguridad y salud ocupacional en la empresa restaurantes Vaco y Vaca en el período abril 2019 - julio 2019*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23253/1/UCE-FCSH-TS-O%c3%b1a%20Joffre.pdf>

Padrón, T. (2018). *Trabajo social y derechos humanos*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9369/Trabajo%20Social%20y%20Derechos%20Humanos.%20Influencia%20de%20la%20formacion%20en%20las%20naciones%20sobre%20Derechos%20Humanos%20del%20alumnado%20de>

Palau, E. G. (julio de 2013). *La Necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social de la Empresa*. Obtenido de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013_07_25_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1#:~:text=Si%20las%20empresas%20se%20conciencian,mayor%20paz%20y%20cohesi%C3%B3n%20social.

Palau, E. G. (julio de 2013). *La Necesidad del Trabajador Social en la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013_07_25_

TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1#:~:text=Si%20las%20empresas%20se%20conciencian,mayor%20paz%20y%20cohesi%C3%B3n%20social.

Paolini, N., & Odriozola, J. (2019). *Diferentes tipos de organizaciones. ¿ Por qué no todas son iguales?* Series: Libros de Cátedra.

Pardo, & Arteaga. (2001). Gestión del talento humano. *Arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales a.c.*

Peiró, J. (2010). La visibilización de los trabajadores sociales desde la perspectiva del ejercicio libre profesional. *Comillas*, 68(133), 715-722. Obtenido de file:///C:/Users/PC/Desktop/48-Texto%20del%20art%C3%ADculo-156-1-10-20120426.pdf

Perlman, H. H. (1980). *Trabajo Social individual, El enfoque de resolución de problemas*. España : redalyc.

Procaduría General de la Defensa del Trabajo. (2018). *La importancia de la capacitación para las y los trabajadores*. Obtenido de <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel,trabajo%20que%20se%20les%20encomienda>.

Raya, E., & Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento. *Universidad de la Rioja*.

Satir. (2002). Nuevas relaciones humanas en el núcleo familia. *dialnet*.

UAL. (s/f). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de Repositorio de la Universidad America Latina: http://ual.dyndns.org/biblioteca/Admon_Recursos_Humanos/Pdf/Unidad_4.pdf

UNEMI. (2019). *La encarnación de las instituciones y los roles*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sga.unemi.edu.ec/media/recursotema/Documento_2019824141937.pdf

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*.

Villegas, E., & Bellino, A. (1992). La teoría sistémica en el trabajo social: criterios de aplicación y observaciones críticas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social.*, 185-193.

Viscarret, J. (2009). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. España: Alianza.

Zupiria. (2000). *Teoría del Rol*. Universidad del País Vasco.

ANEXO 1: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Encuesta a colaboradores sobre las percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar- organizacional del trabajador social

Estimado/a colaborador/a. Somos estudiantes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, estamos realizando una investigación sobre Solicitamos su colaboración para responder este cuestionario. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente. Gracias por su participación.

Encuestador: _____

Fecha de encuesta: _____

1. Datos de información de los trabajadores:

- **Edad:** _____
- **Sexo:** _____
- **Actividad que realiza:** _____
- **Años de que trabaja en la empresa** _____

2. En qué ocasiones ha solicitado la atención del profesional en Trabajo Social de la empresa:

- Por temas familiares
- Por temas laborales
- Por temas de salud
- Por temas de capacitación
- Otros (especificar) _____

3. Considera que el profesional de Trabajo Social contribuye al bienestar organizacional de los empleados

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

4. Los trabajadores sociales de esta empresa, ¿ayudan a resolver los problemas de los colaboradores?
 - En desacuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - De acuerdo

5. ¿El Trabajador Social de esta empresa, promueve la resolución de conflictos?
 - En desacuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - De acuerdo

6. ¿Considera usted que el Trabajador Social es un “tramitador”?
 - En desacuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - De acuerdo

7. ¿Los colaboradores de la empresa conocen las funciones del Trabajador Social en la empresa? objetivo 1
 - En desacuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - De acuerdo

El tanto % de los colaboradores desconocen las funciones

8. ¿El rol del Trabajador Social en esta organización promueve relaciones positivas entre empleados y directivos?
 - En desacuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - De acuerdo

9. El Trabajador Social de esta empresa y el equipo interdisciplinario contribuye al bienestar organizacional

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

10. ¿El Trabajador Social de esta empresa contribuye a la cohesión grupal entre los trabajadores de la empresa?

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

11. ¿Considera que el profesional de Trabajo Social promueve los derechos de los empleados?

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

12. Cómo evaluaría la intervención del Trabajador/a Social dentro de esta empresa

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
Promoción de derechos					
Cohesión grupal entre trabajadores					
Promoción de un buen clima organizacional					

Promoción de relaciones entre trabajadores y directivos					
Resolución de conflictos entre colaboradores					

13. ¿El trabajador social promueve la responsabilidad social en los colaboradores?

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

14. ¿Considera que, en la organización, los profesionales de Trabajo Social realizan el seguimiento y evaluación en relación a los procesos? -obj1

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

15. ¿El profesional de Trabajo Social de esta empresa contribuye al crecimiento profesional de los colaboradores?

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

16. Con qué frecuencia el Trabajador Social realiza capacitaciones para los colaboradores

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Casi nunca

- Nunca

17. Con qué frecuencia el Trabajador Social incentiva el trabajo en equipo y colaborativo de los empleados

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Casi nunca
- Nunca

18. ¿El profesional de trabajo social implementa metodología adecuada acorde a las necesidades de los colaboradores de la empresa?

- En desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- De acuerdo

ANEXO #2: Guía de entrevista

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Entrevista a colaboradores sobre las percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar- organizacional del trabajador social

Objetivo de la Entrevista:

Determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relaciones al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional en una empresa privada

Entrevistador: _____

Fecha:

Tiempo de entrevista:

Modalidad de la entrevista:

Indagar: tiempo de trabajo en la empresa, cargo que tiene, es profesional titulada o está en formación.

Guía de Preguntas

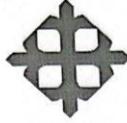
1. ¿Cuál es su rol en la empresa?
2. ¿Cuáles son las funciones asignadas a su cargo? (indagar si tiene un manual de funciones y de ser posible solicitarlo).
3. ¿Cuáles son las funciones que usted cumple en la empresa?
4. ¿Cuál es la relación entre las funciones asignadas y las que ejecuta?
-obj1
5. ¿Cuáles son las áreas en las que usted interviene con más frecuencia en esta empresa?
6. ¿Estas intervenciones quién las pide?
7. ¿Cuál es su rol/función en relación al sistema de recompensas para incentivar el esfuerzo de los colaboradores?
8. ¿Cuál es su rol/función en relación a la promoción de los derechos de los trabajadores?

9. ¿Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?
10. ¿Cuál es su rol/función en relación a la cohesión grupal entre trabajadores?
11. ¿Cuál es su rol/función en relación a la capacitación del personal de la empresa?
12. ¿Cuál es su rol/función en relación crecimiento profesional de los trabajadores?
- 13.
14. Cómo evaluaría su gestión dentro de esta empresa en las siguientes áreas (presentar la cartilla a la TS para que registre sus respuestas).

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
Promoción de derechos					X
Cohesión grupal entre trabajadores				X	
Promoción de un buen clima organizacional				X	
Promoción de relaciones entre trabajadores y directivos				X	
Resolución de conflictos entre colaboradores				X	

- 15. ¿Cómo considera que se podría mejorar la atención prestada a los trabajadores de esta empresa?**

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a) Usuario, por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos.

USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

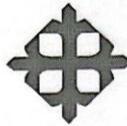
Toda la información obtenida de la investigación "**Percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar-organizacional del trabajador social.**" son de uso exclusivo para el análisis académico producto previo a la obtención del título de trabajadora social.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Celi Andrade Joselyn Dayan, identificado(a) con cédula de ciudadanía número 0924291214 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy entregar a las estudiantes **Muñoz Intriago Mariela, Sarmiento Veintimilla Abigail** con cédula de identidad #0944133339 y # 0954154266 , va ser manejada exclusivamente para fines académicos para su proceso de titulación para lo cual he contribuido voluntariamente.

Firma usuario

Guayaquil 28 de diciembre del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a) Usuario, por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos.

USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

Toda la información obtenida de la investigación "**Percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar-organizacional del trabajador social.**" son de uso exclusivo para el análisis académico producto previo a la obtención del título de trabajadora social.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

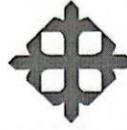
Yo, Jupiter Zorrilla Silvana Mercedes, identificado(a) con cédula de ciudadanía número 1350622096 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy entregar a las estudiantes **Muñoz Intriago Mariela, Sarmiento Veintimilla Abigail** con cédula de identidad #0944133339 y # 0954154266, va ser manejada exclusivamente para fines académicos para su proceso de titulación para lo cual he contribuido voluntariamente.

Firma usuario

Guayaquil 28 de diciembre del 2022

Firma usuario

Guayaquil 28 de diciembre del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a) Usuario, por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos.

USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

Toda la información obtenida de la investigación "**Percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar-organizacional del trabajador social.**" son de uso exclusivo para el análisis académico producto previo a la obtención del título de trabajadora social.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Quintero Cevallos Gisella del Pilar, identificado(a) con cédula de ciudadanía número 0912309457 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy entregar a las estudiantes **Muñoz Intriago Mariela, Sarmiento Veintimilla Abigail** con cédula de identidad #0944133339 y # 0954154266, va ser manejada exclusivamente para fines académicos para su proceso de titulación para lo cual he contribuido voluntariamente.

Firma usuario

Guayaquil 28 de diciembre del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a) Usuario, por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicarle el uso y confidencialidad de sus datos.

USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

Toda la información obtenida de la investigación "*Percepciones de los empleados y los trabajadores sociales en relación al rol y funciones en el área de bienestar-organizacional del trabajador social.*" son de uso exclusivo para el análisis académico producto previo a la obtención del título de trabajadora social.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo, Yagual Cantos María De Lourdes, identificado(a) con cédula de ciudadanía número 0931080816 he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, en el que se me describe que la información que voy entregar a las estudiantes **Muñoz Intriago Mariela, Sarmiento Veintimilla Abigail** con cédula de identidad #0944133339 y # 0954154266, va ser manejada exclusivamente para fines académicos para su proceso de titulación para lo cual he contribuido voluntariamente.

Firma usuario

Guayaquil 28 de diciembre del 2022

ANEXO 4: Entrevistas a las Trabajadoras Sociales

LOURDES YAGUAL

8 MESES EN LA EMPRESA

Cargo: Trabajadora Social

Está en formación

¿Cuál es el rol que usted realiza en la empresa?

Estoy para guiarlo sobre los beneficios corporativo

¿Cuáles son las funciones asignadas para su cargo de Trabajador Social?

Esta los beneficios corporativa que son credenciales lo de claro que es la tarjeta GPS la tarjeta de la farmacia la que es la telefonía quiero aclarar que este es el beneficio para todos, pero cada una se encarga de un beneficio también está lo certificado laborales, él también tiene consulta de los iees de su aportación, de consulta médica de descanso médico

¿Cuál es la relación entre las funciones asignada y la que ejecuta?

Considero que si estoy aplicando lo que me piden en el perfil

EN QUÉ ÁREA INTERVIENE CON MÁS FRECUENCIA

El área de recursos humanos es el área con la que más frecuento el área de nómina el área de desarrollo y el área de selección

Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?

solicitudes lo que son descanso de paternidad es un derecho que todo padre tiene que tener

¿Cuál es su rol/función en relación a la capacitación del personal de la empresa?

Al principio yo inicié a las capacitaciones de riesgo psicosocial, también tuvimos padre en acción

¿Cuál es su rol/función en relación al sistema de recompensas para incentivar el esfuerzo de los colaboradores?

Para ellos depende de su labor todos tenemos puesto y funciones que cumplir todos queremos sobresalir para ganar un día libre o un día de vacaciones

Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?

Todos estamos encargados de velar el bienestar del colaborador de que si él tiene una duda necesitan alguien que lo escuches bueno ahí está el trabajador para atenderlos

¿Cuál es su rol/función en relación al crecimiento profesional de los trabajadores?

Lograr que el trabajador tenga un bienestar que él se sienta feliz de que sienta que es lugar para trabajar

14. Cómo evaluaría su gestión dentro de esta empresa en las siguientes áreas (presentar la cartilla a la TS para que registre sus respuestas).

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
Promoción de derechos					X
Cohesión grupal entre trabajadores				X	
Promoción de un buen clima organizacional				X	
Promoción de relaciones entre trabajadores y directivos				X	
Resolución de conflictos entre colaboradores				X	

Entrevista Silvana Júpiter

Lic. Trabajo Social

Recién ingreso a Trabajar a la Camaronera

¿Cuál es el rol que usted realiza en la empresa?

Es ser un nexo o un medio entre los colaboradores y la empresa somos ese vínculo entre los colaboradores para poder cubrir sus diversas necesidades, diversas inquietudes o cierto proceso o problemas que tienen en su ambiente laborales

¿Cuáles son las funciones asignadas para su cargo de Trabajador Social?

Las funciones van a depender mucho del ámbito laboral a el que se encuentra y dependiendo los diversos perfiles que se encuentra el trabajador social, peros somos y brindamos mayor información al colaborador atención y soporte a diversos procesos ya sea con temas de conflicto laborales o inquietudes personales referente a sus ingresos se le brinda acampamiento cuando se trata de accidentes, trabajamos bastante de descanso medico el ausentismo. Manejamos también lo que es el portal del lees referente al tema de aporte de jubilación los descansos médicos, extensiones de salud de sus familiares, brindamos capacitación a diferentes temas.

¿Cuál es la relación entre las funciones asignada y la que ejecuta?

Si hay una relación porque nosotros nos encargamos de realizar diferentes procesos sociales que tiene relación con toda la función que le he estado comentando, cuando nosotros ejercemos la profesión nos damos cuenta socialmente estamos interviniendo desde otra perceptiva, pero nosotros intervenimos

En qué área interviene con más frecuencia

En el área de bienestar organizacional en el área de que nosotros no encargamos es brindar el mayor soporte a los trabajadores me desenvuelve en área de nómina eso depende de la empresa, pero ahora mi área en el área bienestar social y organizacional.

¿Cuál es su rol/función en relación al sistema de recompensas para incentivar el esfuerzo de los colaboradores?

Mi rol es de alguna forma desarrollar procesos o unas iniciativas referentes a las necesidades del colaborador por los cuales se haiga visto para ellos como un proceso de recompensa actualmente de recompensa económica de al nivel social es muy complicada, manejarlo por el lugar de bienestar social el presupuesto

¿Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?

Mi rol en si defender y promulgar todos los derechos humanos de los colaboradores ya sea en sus diversos contextos aquí sobre todo al nivel laboral pus se relacionan con los derechos que ellos tienen frente a su trabajo responsabilidad que este dentro de código laboral

Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?

Los trabajadores sociales siempre trabajan en grupo nuestro trabajo siempre va hacer interdisciplinarios ya sea nuestra intervención es individual, pero si tenemos iniciativa Imprentáramos que sea de manera grupal

¿cuál es su rol/función en relación a la capacitación del personal de la empresa?

MI experiencia es si tiene que ver mucho desde el ingreso al colaborador darle a conocer al área que se va a desenvolver y también la yo hago conocer las funciones que realiza el trabajador social

15. Cómo evaluaría su gestión dentro de esta empresa en las siguientes áreas (presentar la cartilla a la TS para que registre sus respuestas).

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
Promoción de derechos				X	
Cohesión grupal entre trabajadores				X	
Promoción de un buen clima organizacional				X	
Promoción de relaciones entre trabajadores y directivos				X	
Resolución de conflictos entre colaboradores					X

ENTREVISTA: LCDA DANIELA SOLANO

Entrevistador: Buenas tardes Lcda. Daniela, en ese momento nos encontramos, reunidas con el motivo del realizar una entrevista semiestructurada, el objetivo de la misma es determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relación al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional, en una empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil. Antes de iniciar es necesario que firme el consentimiento informado. Dicho consentimiento detalle que toda información recolectada en esa entrevista será netamente utilizada con fines académicos.

Entrevistador: Primero muy buenas tardes, licenciada Le quiero agradecer por la apertura, habernos dado para realizar esta entrevista, para todos. Son confines académicos para nuestro levantamiento de instrumentos.

Entrevistador: Se da inicio, a la entrevista

Entrevistador: Primero quisiera que nos conteste ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?

Entrevistado: tengo 1 año

Entrevistador: ¿Actualmente usted está titulado o está en formación?

Entrevistado: Soy Titulada

Entrevistador: ¿Cuál es un rol en la empresa?

Entrevistado: actualmente estoy en el área de bienestar organizacional, se compone específicamente por Trabajo Social

Entrevistador: me puede indicar ¿cuáles son las funciones asignadas a su cargo?

Entrevistado: Principalmente esta la atención de colaboradores, velar por las condiciones laborales para q sean las más óptimas, hacer el acompañamiento en casos de accidentes, realizar los acompañamientos de jubilación, también tenemos lo que la atención de beneficios corporativos de la empresa damos a conocer y orientar al nuevo personal.

Entrevistador: ¿Cuál es la relación entre las funciones asignadas y las que ejecuta?

Entrevistado: en relación yo creería que siempre va a estar de por medio el personal, dentro de las funciones asignadas siempre está esta velar por el bienestar del personal, ejecutar acciones operativas como: solicitudes de uniformes, tarjetas corporativas.

Entrevistador: ¿Cuáles son las áreas en la que se interviene con más frecuencia en esta empresa?

Entrevistado: bienestar laboral, programas, intervención

Entrevistador: Hablando de las funciones que realiza en relación a la promoción de los derechos de trabajador, cree que eso va junto con las funciones que cumple el trabajador social.

Entrevistado: visibilizar los derechos de los colaboradores, orientaren los procesos que tengan que ver con servicios sociales, informar y acompañar hacer la gestión de manera personal con el trabajador

Entrevistador: Desde su percepción como profesional de Trabajo Social **¿Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?**

Entrevistado: buenos se realizan actividades q no son continuas, pero que se dan encuentros 2 o 3 veces al año, son integraciones de áreas con el fin de permitirnos interactuar y generar diversidad y estos espacios nos ayuda conocer más allá de las rutinas y podamos ampliar habilidades. También se da lo que es el apoyo psicológico, esto lo da una persona profesional, pero eso se da en casos exclusivos.

Entrevistador: **¿Cuál es su rol/función en relación al sistema de recompensas para incentivar el esfuerzo de los colaboradores?**

Entrevistado: damos incentivos verbales, reconocimientos, pero creo que el incentivo que como empresa podemos dar ahora son las capacitaciones, cursos gratuitos, bachilleratos esto es algo nuevo que esta imparta tiendo la empresa; estos espacios lo trabajamos en conjunto con el área de desarrollo organizacional.

Entrevistador: **Cómo evaluaría su gestión dentro de esta empresa en las siguientes áreas (presentar la cartilla a la Trabajo Social para que registre sus respuestas).**

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
Promoción de derechos					X
Cohesión grupal entre trabajadores				X	
Promoción de un buen clima organizacional				X	
Promoción de relaciones entre trabajadores y directivos			X		
Resolución de conflictos entre colaboradores					X

ENTREVISTA: LCDA GISELLA

Entrevistador: Buenas tardes Lcda. Gisella, en ese momento nos encontramos, reunidas con el motivo del realizar una entrevista semiestructurada, el objetivo de la misma es determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relación al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional, en una empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil. Antes de iniciar es necesario que firme el consentimiento informado. Dicho consentimiento detalle que toda información recolectada en esa entrevista será netamente utilizada con fines académicos.

Entrevistador: Primero muy buenas tardes, licenciada Le quiero agradecer por la apertura, habernos dado para realizar esta entrevista, para todos. Son confines académicos para nuestro levantamiento de instrumentos.

Entrevistador: Se da inicio, a la entrevista

Entrevistador: Primero quisiera que nos conteste **¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?**

Entrevistado: tengo 8 año laborando

Entrevistador: **¿Actualmente usted está titulado o está en formación?**

Entrevistado: Soy Titulada

Entrevistador: **¿Cuál es un rol en la empresa?**

Entrevistado: Orientar al personal para q ellos sean partícipes del cambio dentro de la empresa, nosotros somos el equilibrio, poder desarrollar todas sus habilidades intelectuales, emocionales, más bien nosotros somos el nexo entre el trabajador y el patrono

Entrevistador: me puede indicar **¿cuáles son las funciones asignadas a su cargo?**

Entrevistado: Dentro del perfil profesional que la empresa requería para la contratación del profesional de Trabajo Social se requería ser mediadora, resolver las inquietudes que, en este caso en las necesidades de la empresa, entonces se podría decir que si cumplo con las mismas.

Entrevistador: **¿Cuál es la relación entre las funciones asignadas y las que ejecuta?**

Entrevistado: mis actividades en el área son: atención al personal, poder orientar, tratar que las necesidades del colaborador sea satisfactoriamente las esperadas para el desarrollo del trabajador.

Entrevistador: **¿Cuáles son las áreas en la que se interviene con más frecuencia en esta empresa?**

Entrevistado: Intervenimos directamente con el trabajador, en cuanto a las prestaciones sociales, así como también con el área médica ya que nosotros atendemos las necesidades y orientamos al trabajador para su bienestar. Nos

relacionamos también con una ayuda que gestionamos en el departamento de bienestar Organizacional que son las tarjetas Tía, GPF esta gestión es de mucha ayuda para los trabajadores y su familia.

Entrevistador: Hablando de las funciones que realiza en relación a la promoción de los derechos de trabajador, cree que eso va junto con las funciones que cumple el trabajador social.

entrevistado: escuchar y poder atender las necesidades siempre cuando sean viables para poder que ellos puedan tener la satisfacción de que nuestra área de bienestar organizacional pueda ayudarle a gestionar su solicitud.

Entrevistador: ¿Cuál es el rol del trabajador social en cuanto a las capacitaciones?

Entrevistado: Si, claro que si durante todo el año Nosotros ingresamos a los campamentos a gestionar las capacitaciones que son de mucha ayuda para todo el personal.

Entrevistador: Desde su percepción como profesional de T.S ¿CUÁL ES SU ROL/FUNCIÓN EN RELACIÓN A LA PROMOCIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO?

Entrevistado: nosotros nos apoyamos con los jefes de áreas y buscamos de cierta manera vemos de qué manera podemos ayudar para el bien del colaborador

Entrevistador: ¿Cuál es su rol/función en relación al sistema de recompensas para incentivar el esfuerzo de los colaboradores?

Entrevistado: Más bien nosotros cumplimos como mediadoras, orientador de acuerdo a nuestro rol poder ayudar a los Trabajadores.

Entrevistador: Cómo evaluaría su gestión dentro de esta empresa en las siguientes áreas (presentar la cartilla a la Trabajo Social para que registre sus respuestas).

	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Excelente
Promoción de derechos				X	
Cohesión grupal entre trabajadores				X	
Promoción de un buen clima organizacional				X	
Promoción de relaciones entre trabajadores y directivos				X	
Resolución de conflictos entre colaboradores					X

ENTREVISTA: LCDA JOSELYN CELI

Entrevistador: Buenas tardes Lcda. Celi, en ese momento nos encontramos, reunidas con el motivo del realizar una entrevista semiestructurada, el objetivo de la misma es determinar las percepciones de los trabajadores sociales en relación al rol y sus funciones en el área de bienestar organizacional, en una empresa privada ubicada en la ciudad de Guayaquil. Antes de iniciar es necesario que firme el consentimiento informado. Dicho consentimiento detalle que toda información recolectada en esa entrevista será netamente utilizada con fines académicos.

Entrevistador: Primero muy buenas tardes, licenciada Le quiero agradecer por la apertura, habernos dado para realizar esta entrevista, para todos. Son confines académicos para nuestro levantamiento de instrumentos.

Entrevistador: Se da inicio, a la entrevista

Entrevistador: Primero quisiera que nos conteste **¿Cuánto tiempo tiene trabajando en la empresa?**

Entrevistado: tengo 4 años

Entrevistador: **¿Actualmente usted está titulado o está en formación?**

Entrevistado: titulada

Entrevistador: **¿Cuál es un rol en la empresa?**

Entrevistado: Mis roles son varios, mi cargo como tal es de coordinadora de Bienestar organizacional.

Entrevistador: me puede indicar ¿cuáles son las funciones asignadas a su cargo?

Entrevistado: yo estoy en un nivel un poco táctico en la organización , entonces mis funciones la mayoría son de : coordinación , supervisión , de actividades como por ejemplo todo lo relacionado a al bienestar integral de los colaboradores , lo relacionado a la disminución o mitigación a los riesgos psicosociales , enfermedades relacionadas a la salud mental que de coordinación de que tengas todos sus servicios corporativos , sus beneficios de que tengan pleno acceso a los beneficios sociales por estar afiliado. También intervengo de forma bastante fuerte en lo relacionado a la adaptación en la cultura organizacional, buen clima laboral que estén resueltos los conflictos de carácter interpersonal, entre jefe y colaboradores.

Y pues pese a que mi rol es mas de coordinadora es mas de supervisar es mas de que se den estas actividades, mi forma de trabajo es implicarme en estas actividades, es decir yo hacerla junto con mi miembro del equipo y no vivirlas desde afuera ni pedir que las haga sino vivir los proceso porque eso me permite también medir ciertas cosas.

Entrevistador: **¿Usted cree que, en base las relaciones entre las funciones que se ejecuta y a la que le pidió el perfil institucional de la empresa? usted ¿cree que usted las cumple?**

Entrevistado: si, cumplo como tal las funciones de las empresas y que se adaptan también a mi perfil.

Entrevistador: **¿Cuáles son las áreas en la que se interviene con más frecuencia en esta empresa?**

Entrevistado: Bueno directamente en mi área que es bienestar organizacional, pero de ahí trabajo en conexión con el departamento médico , con el área de seguridad industrial ,área de calidad cuando tenga q ver con las certificaciones , con el área de desarrollo por el crecimiento y formación , con el área de nómina por el tema del pago d ellos beneficios corporativos consumidos , con líderes de campamento ya sean biólogos o administradores , realmente estamos conectados con muchas áreas de la organización .

Entrevistador: Hablando de las funciones que realiza en relación a la promoción de los derechos de trabajador, cree que eso va junto con las funciones que cumple el trabajador social.

Entrevistado: si, aquí en la empresa nosotros somos mediadores y hasta asesores, pero también somos promotores de que se cumplan los derechos. Es importante la socialización es decir q conozcan porque muchas veces no conocen cuáles son sus derechos, es ahí cuando nos toca a nosotros dar a conocer los derechos y tengan acceso a ellos

Entrevistador: Desde su percepción como profesional de T.S **¿Cuál es su rol/función en relación a la promoción del trabajo en equipo?**

Entrevistado: Bueno si hablamos de trabajo en equipo, el T.S en lo q más interviene en la parte de que se viva el trabajo en equipo como parte de la cultura de la organización, pero ahí que ver muchos los valores de la organización, el trabajo en equipo son unos de los valores que caracteriza a la organización.

Entrevistador: El licenciado retiro. Queremos conocer sus percepciones sobre las funciones que cumple usted como trabajadora social, en unos diferentes ámbitos como el Capacitar al personal de la empresa.

Entrevistado: Nosotros participamos como tal en el proceso de fidelización, de adaptación de la cultura, de que exista un buen ambiente laboral.

Entrevistador: **¿Cuál es su rol/función en relación crecimiento profesional de los trabajadores?**

Entrevistado: Nosotras damos charlas incentivadoras como por ejemplo estuvimos impartiendo charlas gratuitas a padres y eso no lo hace cualquier empresa ya que nos preocupamos por el lado humano, nuestro caso con T.S nos enfocamos al crecimiento como persona.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Muñoz Intriago, Mariela Denisse** con C.C: # **0944133339** autora del trabajo de titulación: **Percepciones de los empleados y trabajadores sociales frente a las funciones del profesional del trabajo social en relación al bienestar organizacional en una empresa privada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**, 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, 04 de febrero de 2023

f. *Mariela Muñoz I.*

Nombre: **Muñoz Intriago, Mariela Denisse**

C.C: 0944133339



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren** con C.C: # **0954154266** autora del trabajo de titulación: **Percepciones de los empleados y trabajadores sociales frente a las funciones del profesional del trabajo social en relación al bienestar organizacional en una empresa privada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022**, 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, 04 de febrero de 2023

f. Abigail Sarmiento v.

Nombre: **Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren**

C.C: **0954154266**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Percepciones de los empleados y trabajadores sociales frente a las funciones del profesional del Trabajo Social en relación al bienestar organizacional en una empresa privada en la ciudad de Guayaquil en el año 2022.		
AUTOR(ES)	Muñoz Intriago, Mariela Denisse Sarmiento Veintimilla, Abigail Keren		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ps. Cl. Merchán Barros, Magali del Rosario		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	04 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	87
ÁREAS TEMÁTICAS:	Bienestar organizacional, contexto laboral, funciones del trabajador		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Rol del trabajador social, contexto laboral, funciones del trabajador social, talento humano, contexto laboral, percepciones.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>El presente estudio tiene como objetivo conocer describir las percepciones de los empleados y los Trabajadores Sociales en relación al rol y funciones del Trabajador Social, en el área de bienestar organizacional de una empresa privada en la ciudad, Guayaquil en el año 2022. Para el análisis de la información recogida y responder a los objetivos planteados se ha utilizado la Teoría del Rol y la Teoría de Gestión de Talento Humano. La elaboración de esta investigación tiene un enfoque mixto, con nivel aplicado y descriptivo. Se llevaron a cabo encuesta y entrevistas a colaboradores y Trabajadores Sociales de empresas privadas de la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Entre los principales resultados se resaltan que existe un desconocimiento por parte de las autoridades de las empresas sobre el rol que poseen las Trabajadoras Social y las posibilidades de mejora que los profesionales podrían aplicar.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0985478322 096 110 7842	abigail.sarmiento@cu.ucsg.edu.ec mariela.munoz@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Valenzuela Triviño Gilda Martina Teléfono: +593-99-2724497 E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			