



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

TEMA:

**Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones
del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi.**

AUTORES:

Acurio Ortega, Laura Jacqueline
Frias Guerrero, Brigette Stefany

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

TUTORA:

Lic. Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.

Guayaquil – Ecuador

2 de febrero del 2023




UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

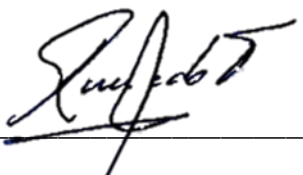
Certificamos que el presente trabajo de titulación: **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi**, fue realizado en su totalidad por **Acurio Ortega, Laura Jacqueline y Frias Guerrero, Brigette Stefany**, como requerimiento para la obtención del título **Licenciadas en Trabajo Social**.

TUTOR (A)

f.  _____

Lic. Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f.  _____

Lic. Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Acurio Ortega, Laura Jacqueline**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

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

LA AUTORA

f. _____
Acurio Ortega, Laura Jacqueline



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Frias Guerrero, Brigette Stefany**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

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

LA AUTORA

f. _____
Frias Guerrero, Brigette Stefany



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Acurio Ortega, Laura Jacqueline**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

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

LA AUTORA

f. _____
Acurio Ortega, Laura Jacqueline



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Frias Guerrero, Brigette Stefany**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

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

LA AUTORA


f. _____
Frias Guerrero, Brigette Stefany

REPORTE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	UTE B2022 ACURIO FRIAS.docx (D160113556)
Submitted	3/5/2023 4:17:00 PM
Submitted by	
Submitter email	brigitte.frias@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	joselyn.celi.ucsg@analysis.orkund.com

f. 

Acurio Ortega Laura Jacqueline

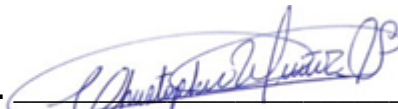
f. 

Frias Guerrero Brigette Stefany

FIRMA DE DOCENTES

f. 
Celi Andrade, Joselyn Dayan

TUTORA

f. 
Cristhoper Muñoz Sánchez, Mgs.

COORDINADOR UTE A2022

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza espiritual, por guiarme y por brindarme sabiduría a lo largo de estos años; el amor, la dedicación y el esfuerzo infinito de mis hijos, mi esposo, mi madre y mi suegra a mis herman@s, a mis sobrinas y a toda mi familia sin excepción alguna un Dios les pague por siempre, han sido un apoyo emocional y ese confort cuando regresaba a casa, sentirlos cerca me ayudaba a retomar el valor para cumplir esta meta, que en algún lapso de mi vida parecía inimaginable e inconcebible y enseñarme que a pesar del camino ellos siempre iban a estar ahí, cuidándome y apoyándome en todo momento.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por permitirme formar parte de ella, abrirme sus puertas y poder formarme como una profesional.

Agradecer a mi Tutora Msc: Lcda. Joselyn Celi quien con sus conocimientos fue guía importante para lograr la consecución de esta investigación, por los aprendizajes obtenidos en el camino y los consejos brindados para la vida profesional, que a lo largo de mi carrera supo infundir en mí el amor por el Trabajo Social.

Acurio Ortega Laura Jacqueline

Primero que nada, quiero agradecer a Dios por bendecir cada paso que he dado para llegar a este momento, agradezco a mis padres, esposo, hijos y hermano, quienes estuvieron apoyándome siempre, siendo los principales motores de mis sueños, por creer y confiar en mí.

Agradezco a todos los docentes presentes a lo largo de mi carrera universitaria, que me motivaron y brindaron sus conocimientos para mi formación profesional. Por ultimo mi agradecimiento hacia mi compañera Laura Acurio, quien fue mi diada en la tesis con quien compartimos clases y una buena amistad.

Frias Gurrero Brigette Stefany

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y el entendimiento para haber podido llegar a estas instancias de mi vida profesional, por su misericordia y fidelidad al bendecirme en estos años y en este proyecto.

A mi madre, a mis hijos Arian, Sammia y a mi esposo, y a esas personas que fueron parte del camino, por contribuir con su cariño, paciencia y comprensión en el pasar de los años universitarios.

A los Trabajad@res Sociales quienes cumplen un rol empresarial y se esfuerzan por resaltar al trabajo social de una visión enmarcada y clásica en el contexto laboral ecuatoriano, a esos profesionales quienes rompen esquemas y abren puertas para futuros profesionales en este país.

Acurio Ortega Laura Jacqueline

Este trabajo y esfuerzo de mi dedicación a lo largo de todo este tiempo se lo dedico principalmente a mis padres quienes nunca dejaron de creer en mí, y fueron quienes me motivaron a volver a estudiar, igualmente a mi esposo quien desde el día uno me ha brindado todo su apoyo, a mis hijos porque por ellos me motivaba todos los días en seguir adelante, a mi hermano quien estaba siempre apoyándome para seguir adelante sin desmayar, les dedico a todos los antes mencionados ya que siempre estuvieron conmigo incondicionalmente, gracias a ellos he podido alcanzar esta meta importante en mi vida.

Frias Guerrero Brigette Stefany




UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

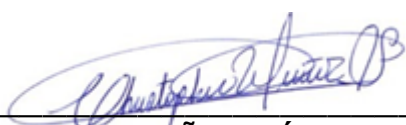
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE, MGS.
TUTOR

f. 

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN, MGS.
DIRECTORA

f. 

CRISTHOPER MUÑOZ SÁNCHEZ, MGS.
COORDINADOR UTE

f. 

MARÍA FERNANDA DE LUCA, MGS.
OPONENTE

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
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 "TRABAJO SOCIAL CONTEMPORÁNEO, UNA MIRADA A LOS ROLES Y FUNCIONES DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL Y LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES SOCIALES DE UNA EMPRESA FLORÍCOLA DE COTOPAXI", elaborado por el/la estudiante LAURA JACQUELINE ACURIO ORTEGA, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.5 /10	7.50 /10	7.50 /10	7.50 /10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:		7.50 /10	

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

Coordinador(a) de Titulación

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
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 "TRABAJO SOCIAL CONTEMPORÁNEO, UNA MIRADA A LOS ROLES Y FUNCIONES DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL Y LA RESPUESTA A LAS NECESIDADES SOCIALES DE UNA EMPRESA FLORÍCOLA DE COTOPAXI", elaborado por el/ta estudiante BRIGETTE STEFANY FRIAS GUERRERO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
JOSELYN DAYAN CELI ANDRADE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
7.5 /10	7.50 /10	7.50 /10	7.50 /10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 7.50 /10			

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

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Definición del Problema de Investigación.....	3
1.2. Antecedentes Estadísticos	9
1.3. Antecedentes Investigativos	12
1.4. Preguntas de Investigación	22
1.4.1. Pregunta general.....	22
1.4.2. Preguntas específicas.....	22
1.5. Objetivo General	22
1.5.1. Objetivos Específicos.....	22
1.6. Justificación	23
CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES	26
2.1. Referente Teórico	26
2.1.1. Teoría General de los Sistemas.....	26
2.1.2. Modelo sistémico desde el Trabajo Social.....	28
2.2. Referente Conceptual.....	29
2.2.1 Organización.....	30
2.2.2. Gestión	30
2.2.3. Modelo de gestión	31
2.2.4. Comunicación Organizacional	32
2.2.5. Equilibrio Trabajo-Familia	32
2.2.6. Conflictos	33
2.2.7. Clima Laboral.....	34
2.2.8. Modelo de gestión enfocado o centrado en la persona	34
2.2.9. Intervención social.....	35
2.2.10. Trabajo social y empresa	36
2.2.11. Dimensiones sociales.....	37
2.2.11. Talento humano.....	38
2.2.12. Gestión o administración del recurso humano	39
2.3. Referente Normativo.....	42
2.3. Referente Estratégico	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52

3.1. Enfoque de la Investigación	52
3.2. Tipo y Nivel de Investigación	52
3.3. Universo, Muestra y Muestreo	53
3.4. Formas de Recolección de la Información	55
3.4.1. Encuesta	55
3.4.2. Entrevista a profundidad	55
3.5. Formas de Análisis de la Información	56
4.1 Características de las participantes a quienes se aplicó los instrumentos de investigación	57
Objetivo 1:	60
Determinar las necesidades de los miembros de la organización en torno a las dimensiones sociales de una empresa florícola del Cotopaxi.	65
4.3. Objetivo 2	83
Identificar junto a los actores claves de Talento Humano los ajustes necesarios a realizarse en el área de Trabajo Social a fin de dar respuestas a las necesidades sociales identificadas en la empresa Florícola	83
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1. Conclusiones	93
5.2. Recomendaciones	95

RESUMEN

La presente investigación buscó develar los ajustes en área de Trabajo Social en una empresa florícola a fin de dar respuestas a las necesidades sociales de los colaboradores de una empresa florícola del Cotopaxi.

Se trabajó desde la teoría General de los Sistemas y el modelo sistémico desde el trabajo social, en un estudio con enfoque mixto, en donde se aplicó una entrevista a 5 actores claves del área de Talento Humano y una encuesta a 75 colaboradores que laboran dentro de la empresa Florícola de Cotopaxi.

En relación a los principales resultados del presente estudio se conoció lo siguiente: desde el contexto laboral, el profesional realiza sus funciones desde un enfoque sistémico, pues se trata de estudiar al colaborador dentro de un sistema como lo es la empresa, y aún más allá desde el sistema familiar que lo conforma. Además, un 24% los colaboradores que se encuentran laborando en dicho contexto manifiestan estar “parcialmente de acuerdo” con respecto a que la empresa promueve el trabajo colaborativo y en equipo, gracias a la intervención del Trabajo Social y un 46,7% de los colaboradores encuestados mencionaron que “casi siempre” la empresa junto al accionar del profesional de Trabajo Social implementa actividades de desarrollo familiar en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias.

Palabras Claves: Empresa, intervención de trabajo social, área de trabajo social, Talento Humano, rol y funciones de trabajo social, bienestar social.

ABSTRACT

The present investigation sought to reveal the adjustments in the area of Social Work in a flower company in order to respond to the social needs of the collaborators of a Cotopaxi flower company.

We worked from the General Systems theory and the systemic model from social work, in a study with a mixed approach, where an interview was applied to 5 key actors in the Human Talent area and a survey of 75 collaborators who work within Cotopaxi Flower Company.

In relation to the main results of this study, the following was known: from the labor context, the professional performs his functions from a systemic approach, since it is about studying the collaborator within a system such as the company, and even beyond. from the family system that conforms it. In addition, 24% of the collaborators who are working in this context state that they are "partially in agreement" with respect to the fact that the company promotes collaborative and team work, thanks to the intervention of Social Work and 46.7% of the Surveyed employees mentioned that "almost always" the company, together with the actions of the Social Work professional, implements family development activities for the well-being of employees and their families.

Keywords: Company, social work intervention, social work area, Human Talent, role and functions of social work, social welfare.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se ha realizado con el fin de dar respuestas a las necesidades sociales de los colaboradores de una empresa florícola del Cotopaxi a través de los roles y funciones del Trabajador Social.

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

Frente a esto, es el profesional de Trabajo Social quien toma protagonista ante estas acciones, pues es quien a través de su intervención realizada con la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos puede cumplir los objetivos que deben estar enfocados en los colaboradores.

En relación a la empresa en donde realiza su accionar el profesional, se ha identificado un impacto positivo en su gestión en los colaboradores, sin embargo, hay aspectos a mejorar para lograr la continuidad de los mismos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Definición del Problema de Investigación

Según Álvarez (2017) cuando una empresa toma una decisión o realiza una actividad o proceso en su mercado, se afecta directamente a las personas que laboran en esos espacios, a la estructura de la empresa y al mismo entorno cercano. Por eso se debe contar con una correcta gestión, que diseñe, ejecute y evalúe todos los procesos que permitan alcanzar los objetivos deseados, trabajando siempre de una manera holística e integral y centrado en el recurso humano.

Con este sistema de gestión, las empresas logran alinear a sus trabajadores con la planificación estratégica, se reducen riesgos, se cuentan con mayores herramientas para evaluar y retroalimentar, e identificar los departamentos o áreas de mejoras. Por eso Álvarez (2017) define 4 principios de estos modelos de gestión:

- Gestión de objetivos
- Motivación de personas
- Coordinación de actividades
- Toma de decisiones

Para alcanzar una correcta gestión, se elaboran modelos de gestión, sobre los cuales varias autores y teorías han clasificado y determinado diferentes métodos, pero básicamente se comprenden como las actividades que en base a determinados recursos logran ciertos propósitos o metas. Este modelo variará de acuerdo al entorno, mercado y necesidades de cada empresa, pero según un artículo de Ramírez (2019) puede contener lo siguiente:

- Objetivos organizacionales

- Estrategias
- Aspecto financiero o económico
- Perfil de la empresa
- Tecnologías e información
- Comportamiento, cultura organizacional
- Indicadores
- Sistemas de evaluación (Ramírez, 2019)

Álvarez (2017) después de varias investigaciones ha determinado que existen 4 modelos generales que son: delo de planificación: cuando sus reglas, normas y posicionamiento en el sector es claro y estable, aunque se maneja una estructura más antigua donde la estructura es vertical y se busca más el beneficio económico.

- Modelo de búsqueda: son las empresas más dinámicas y flexibles, los empleados cuentan con libertad en sus acciones, están motivados y siempre se reinventan de acuerdo a las necesidades.
- Modelo científico: se pretende una búsqueda de conocimientos, donde las decisiones son tomadas en conjunto, donde todos actúan y se tiene un reconocimiento total.
- Modelo del descubrimiento: es más útil para empresas que recién inician en el mercado, que recogen experiencias y conocimientos de otros, hasta encontrar su propio enfoque (Álvarez, 2017).

Así también existen modelos que se centran en las personas, en la responsabilidad social con la comunidad, en los procesos, en la calidad, en activos, en el cliente, en la administración, etc. Cualquiera sea el modelo aplicado, es necesario considerar su

situación actual, su giro de negocio, misión, visión, cultura, estructura, procesos, la interrelación entre áreas, información, gerencia, y otros enfoques de trabajo (Agencia Presidencial de Cooperación APC Colombia, 2017).

Específicamente en este caso, la empresa necesita de un modelo de gestión enfocado o centrado en las personas, la cual también permita una intervención social, ante esto Bogantes (2020) determina que la persona es el centro de atención de la empresa, el cual se debe entender como un individuo con varias actitudes que le permiten desarrollar sus potencialidades. Así también es importante que estas personas establezcan un nivel de congruencia sobre su persona y su nivel de experiencia; que establezcan aceptación, que se origina cuando acepta los aportes de los demás como algo positivo; y, por último, la empatía hacia los demás y sus vivencias.

Sobre este aporte, también se puede recuperar lo que menciona la obra de Carl Rogers, que, con un enfoque centrado en la persona, se avanza hacia un camino de liberación de las fuerzas del ser humano. Este autor determina que toda persona tiene la capacidad para de manera constructiva manejar todos los aspectos de su vida (Rogers, 1965).

La importancia de toda esta gestión, es debido a que las personas se deben considerar como la principal fuente de energía y trabajo de las empresas. Este recurso humano permite que la empresa cuente con habilidades, conocimientos y actitudes que permiten realizar todo el trabajo de una organización. Por este mismo motivo, no se debe limitar sus capacidades, creatividad e innovación, y teniendo en mente, que ninguna empresa funciona por ella sola, sino que siempre va a requerir de personas para su manejo, dirección y crecimiento (Camacaro, 2015). Este mismo autor define lo siguiente en su artículo:

“...las personas la fuente de energía que enciende todo el proceso de transformación de las organizaciones, es por ello la importancia de que las personas se empoderen de la organización, haciéndola suya convirtiéndose en socios organizacionales desarrollando sus actividades eficiente y eficazmente en pro del logro de la misión para la cual fue creada...” (Camacaro, 2015, pág. 4)

Comprendiendo la importancia de las personas, es que, en la actualidad, la organización asume una dimensión social, enfocada en las personas, y esta dimensión se basa en unos principios que permiten asumir un compromiso hacía las buenas prácticas, como son los siguientes:

- Mantener relaciones de credibilidad y confianza
 - Garantizar un empleo formal, opciones de desarrollo y crecimiento con varias oportunidades para los trabajadores y sus familias
 - Un ambiente íntegro y de ética, que cumpla con legislaciones y principios
 - Ser competitivas, adaptarse al mercado actual, mejor organización
 - Compromiso con las cadenas productivas, transferencia de la tecnología, conocimiento y pagos
 - Promover el desarrollo de la comunidad
 - Promover la inclusión, diversidad y el respeto a los derechos humanos
 - Ser sustentables en el uso de recursos
 - Adaptarse a los cambios de la era digital
 - Mantener una relación propositiva, responsable, con políticas y reglas claras
- (Consultora Española Expok, 2020)

Desde esta dimensión social, y modelo de gestión enfocado en la persona, se posibilita la intervención social, la cual es indispensable en el mercado laboral actual, siendo un espacio que permite contar con proyectos y acciones que se encaminen a solucionar problemas, a mejorar relaciones, a promover el desempeño de los trabajadores, a mejorar las condiciones de trabajo y el pleno desarrollo personal de los individuos (Gómez, Pérez, & Segura, 2000).

Su aporte es esencial en este entorno, por medio de estas intervenciones se logra atender situaciones sociales, de vivienda, de familia, las necesidades de apoyo, de capacitación, el análisis de problemas más complejos de los seres humanos que se ve invisibilizada por otros profesionales. Y cuando se cuenta con un mejor ambiente, directamente la productividad y economía de la organización, va a mejorar, al igual que su competitividad en el mercado (Gómez, Pérez, & Segura, 2000).

Es importante comprender que los seres humanos están llenos de emociones, sentimientos y habilidades diferenciadas entre sí, por lo que estos modelos de gestión deben enfocarse en la persona como recurso central de sus acciones, considerando que estos trabajadores son complejos, tienen códigos invisibles, trabajan en grupos, tienen problemas o situaciones personales y se logran motivar de diversas maneras.

Y uno de los profesionales más idóneos para estos campos, es el trabajador social por medio de sus intervenciones, métodos y técnicas que se caracterizan por ser integrales, y por indagar no solo en aspectos laborales, sino personales, familiares y sociales.

Además, el profesional de trabajo social dentro de la empresa direcciona su intervención en promover el bienestar del recurso humano a través de procesos de integración, inclusión de los trabajadores, mediación de conflictos, sistemas de recompensas, capacitaciones, etc., con la finalidad de brindar un ambiente laboral estable y conseguir el equilibrio entre empresa-trabajador

La relación del empleado con la empresa puede analizarse en tres momentos significativos: incorporación, desarrollo y fin de la actividad. Estos momentos representan lo que Doménech ha denominado ciclo vital de la relación laboral (Raya & Caparrós, 2013, pág. 6).

En base a esta premisa, en el ciclo vital de la relación laboral, también tiene que ver el rol del trabajador social, puesto que el profesional de relaciona con el colaborador desde el inicio de su selección para laborar en la institución, es decir desde el proceso de reclutamiento, así mismo se encarga de mostrar el espacio de trabajo donde este ha sido insertado.

Para finalizar esta problematización, el estudio concretamente se enfoca en los roles y funciones del profesional de Trabajo Social en una empresa florícola de la provincia de Cotopaxi, la cual el profesional cumple un papel importante en el bienestar de los colaboradores dentro de la organización, sin embargo, se han identificado problemáticas entre los colaboradores, lo cual requiere la intervención social, en las personas y en su mejoramiento con el entorno laboral.

Por eso se pretende analizar su situación real actual, determinando fortalezas y debilidades que se puedan manejar para mejorar estos casos a través del accionar del Trabajador Social, ya que como tal la empresa viene presentando diversos problemas como:

- Ausencia de guía que dirija las acciones y procesos de la empresa.
- Inadecuada comunicación entre los integrantes de la organización
- Una jerarquía muy rígida y vertical
- Ausencia de intervención social directa de este profesional, ya que realiza otras acciones que no son pertinentes a su área
- Y una limitación de realizar proyectos sociales con la comunidad

Estos inconvenientes mencionados en la empresa, son la razón de realizar este estudio, ya que el recurso humano es el factor más valioso de una organización, es la energía que permite el logro de sus objetivos, por lo que deben estar satisfechos sus necesidades, con un adecuado clima laboral, que permita generar un sentido de pertenencia a la empresa; y frente a esto, la intervención social de manera integral puede ayudar a analizar estas dimensiones sociales.

1.2. Antecedentes Estadísticos

Después de problematizar el tema de estudio, también es necesario comprender la realidad que se tiene en las empresas, el origen de estos modelos y la relación con el trabajo social como perspectiva que se está incluyendo en toda organización. Por eso, Velázquez (2016) señala en su estudio que esta ciencia social se inserta en el mercado laboral como una filantropía, como un producto de las luchas constantes entre clases por el capitalismo, por los abusos que sufrían los trabajadores, ya que las empresas solo tenían un objetivo, que era de obtener beneficios económicos.

Posteriormente la intervención social de manera profesional, tiene como fin mejorar las relaciones sociales, visibilizar procesos para la toma de conciencia de los problemas de las personas, de la salud mental, brindar apoyo psico-social a los trabajadores. De manera general, este profesional favorece tanto a los colaboradores como a los jefes y dueños de las empresas, proponiendo nuevos enfoques de gestión, liderazgo y trato, permitiendo negociar, defender los derechos de las personas y mediar, con el fin de obtener una mejor calidad de vida (Velázquez, 2016).

Así es que desde el año de 1930 esta actividad de asistencia social se convierte en una carrera profesional y se inserta en todos los ámbitos del ser humano. Uno de los fines de este profesional en este campo laboral, es el apoyo del desarrollo social, emocional y económico de las personas. Lo cual se logra a través de facilidad de conexiones, orientación en educación a personas en soluciones de conflictos, investigaciones sobre fenómenos sociales, y una plena participación en programas de bienestar y salud laboral (Universidad Nacional de Centro del Perú, 2017).

Comprendiendo ahora el impacto e importancia de los trabajadores sociales en las empresas, también es necesario tener en cuenta el ámbito en el que se va a trabajar con esta investigación. Por eso el primer dato que se ha recopilado, según informes del Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC, se tiene un directorio de empresas, que actualizado al año 2020 se tiene un total de empresas de 846.265, lo que representa en plazas de empleo alrededor de 2'845.018 personas (INEC, 2020).

De acuerdo al campo de estudio, se ha podido determinar que, en el país, para el año 2020 existieron 237 empresas dedicadas al cultivo de flores, señalando, además, que de estas, el 73% estaban ubicadas en Pichincha, y el 12% en Cotopaxi, lo que representa alrededor de 18000 personas contratadas. La importancia de este sector, es que tiene un alto impacto en la balanza comercial del Ecuador, siendo así que las flores representan una alta demanda de insumos importados, presentando un superávit de alrededor los 827 millones para el año 2020 (Corporación Financiera Nacional CFN, 2021).

Es un mercado altamente fluctuante, evidenciando disminuciones y subidas en términos como la producción nacional, las importaciones, exportaciones, ventas, impuestos recaudados, rendimientos financieros, además que en este sector, sus empresas alcanzan límites de endeudamiento alrededor del 60% en adelante, siendo el valor promedio objetivo del 40% de endeudamiento en las empresas (Corporación Financiera Nacional CFN, 2021).

Desde esta visión de la empresa florícola de la provincia de Cotopaxi, es necesario que se cuente con una adecuada gestión empresarial, a través de la intervención del profesional de Trabajo Social con modelos que se ajusten a las necesidades del mercado, que permita a las empresas acoplarse a los cambios constantes del entorno, así como un mejoramiento a nivel interno, en especial, desde el campo de lo social, con las intervenciones que realiza el trabajador social, las cuales deben considerar desde el nivel operativo de la empresa, el ejecutivo y el estratégico. Esto quiere decir, todas las acciones desde la planificación, organización, dirección, coordinación y control, el manejo de recursos, la optimización, los procesos, la eficiencia y eficacia, la competitividad y el uso de herramientas tecnológicas que son necesarias en la actualidad (Julio, 2020).

1.3. Antecedentes Investigativos

El Trabajador Social dentro de la empresa cumple un sinnúmero de funciones que van dirigidos hacia el recurso humano de la empresa, el profesional acompaña al colaborador desde el inicio de la relación laboral entre empresa-empleado. Por tal motivo, el profesional se convierte en el primer contacto del nuevo empleado.

Por lo dicho, el Trabajador Social, puede destacarse en las siguientes funciones:

- Acoger al trabajador
- Asignar un tutor para los primeros días de trabajo.
- Realizar su ficha social, para ir elaborando su historia social: estudio y diagnóstico de la situación laboral y social.
- Mediar entre la empresa y el trabajador.
- Realizar un plan de trabajo con el trabajador, en el que se contemple formación, aspiraciones, posibilidades de promoción, etc. (Méndez, s.f, pág. 1096).

Por ello el profesional de Trabajo Social, se ha convertido en un elemento clave en la gestión en la empresa, debido a que contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores y promueve estrategias para brindar un buen ambiente organizacional y sobre todo es mediador en la relación empleado-empendedor.

Además, el profesional debe regir su quehacer bajo pautas o modelos existentes dentro de la organización con la finalidad de cumplir parámetros dispuestos por el entorno laboral

Un modelo de gestión, según lo señala Fantova (2005) se comprende como un instrumento o herramienta que permite analizar los procesos de gestión que se van realizando para alcanzar todos los objetivos planteados por la organización. Estos modelos pueden ser muy variados, unos se pueden enfocar en responsabilidad social, en calidad, en el aspecto social, aunque por lo general, siempre se van a componer de procesos básicos, como la planificación, la interlocución y la evaluación.

Lo que aporta estos modelos de gestión empresarial son un nexo entre la intervención del trabajador social con las actividades, procesos, recursos y manejo de toda una organización. O como se indica en otro artículo, en la actualidad se debe contar con modelos que permitan la gestión social, es decir, un modelo que se enfoque en las personas, donde se humanice los procesos, comunicaciones y toma de decisiones (De Agar, 2011).

La cuestión que se pretende con estos modelos en las organizaciones es que sostenga en principios como la transparencia, la confianza y una retroalimentación en tiempo real y honesta entre todos. Y para comprender de una mejor manera el impacto de estas decisiones y gestiones, se han analizado una serie de estudios e investigaciones a nivel global, regional, nacional y local, que permita conocer a profundidad su impacto, como se muestra a continuación:

En España se tuvo el estudio de tesis doctoral “Modelo de sistema de gestión integral para la dirección de proyectos públicos” realizado por Roca (2017) quien se planteó como objetivos el recopilar bibliografía, ordenar herramientas de estos modelos, proponer casos prácticos que permitieran comparar los modelos de gestión, analizando

su validez, desarrollando patrones y proponiendo normas que regulen toda la variedad de estos sistemas. Su metodología se enfocó en la naturaleza pública y desarrollar una propuesta con indicadores, registros y cuestionarios sobre grados de satisfacción sobre estos modelos, teniendo como resultados:

Se elaboró un modelo de sistema de gestión integral, el cual presentó como contenidos mínimos aspectos como la gestión documental, la evaluación del riesgo, contrataciones, recursos humanos, la gestión económica, la calidad, el impacto de sus tareas en el medio ambiente, prevención de riesgos, eficiencia y otros. El punto es que todos esos subsistemas se integren perfectamente, sin olvidar los aspectos psicosociológicos que buscan la autonomía individual, grupal, potenciar relaciones humanas, analizar carga mental, interés en el trabajo; así como sistemas sociales, éticos, enfocado en derechos humanos, prácticas justas, el medio ambiente y una participación activa de todos (Roca, 2017).

Una segunda investigación en España fue “Cuadro de mando integral para la gestión del impacto social en organizaciones de empleo inclusivo” por la autora Murillo (2020) quien buscaba diseñar una herramienta sobre la gestión del impacto social en este tipo de organizaciones, adaptando conceptos teóricos, definiendo claros pilares de planificación y contando con indicadores de este impacto. También se apoyó en un diseño metodológico de tipo descriptiva, aplicando técnicas como entrevistas semiestructuradas, al igual que revisiones bibliográficas desde un enfoque cualitativo, que permitió rescatar los siguientes resultados:

Cabe recalcar la importancia de que cada organización cuenta con su modelo específico centrado en sus actividades, ya que los métodos estandarizados no siempre son aplicables a todos. El primer paso es conocer a profundidad la organización, entorno social, giro de negocio, objetivos, topándose en algunas ocasiones son limitaciones de capacidades internas o recursos, desconocimiento de estas herramientas, lo cual no permite implementar estos sistemas. Por eso el proceso debe ser progresivo, planificado, evitando rechazos o contratiempos, y considerando la perspectiva social, la financiera, de procesos internos y de aprendizaje o crecimiento (Murillo, 2020).

Luego de España, se tiene un acercamiento a estudios de México, empezando con “Gestión integral e integrada. Experiencia de las empresas en México” por Ramos y otros (2020) quienes se plantearon como objetivo principal el conocer el impacto que se tiene en las pequeñas y medianas empresas sobre la gestión integral y el desarrollo económico. Para esto se desarrolló una metodología mixta, de nivel correlacional, que permitió conocer los siguientes datos:

Se obtuvieron datos positivos sobre la relación alta entre el aspecto económico de la empresa y su gestión integral, con un 90% de confianza en los resultados obtenidos. Esto repercute también en estas empresas para que cumplan sus compromisos, que atiendan las reclamaciones de sus grupos de interés, que exista capacitación, mejor calidad de vida, que desde los organismos internacionales se pretende que los trabajadores cuenten con derechos a servicios de educación, salud, seguridad, vivienda, participación y demás. Y las empresas deben comprender que para lograr estos fines, deben invertir en sus entornos y clientes internos (Ramos, Londoño, Sepulveda, & Martínez, 2020).

Desde esta misma zona, se tuvo un estudio de Cuba, con el nombre de “Metodología para la gestión integral de riesgos y seguros con enfoque de gestión social cooperativa” realizada por Cruz y Morejón (2019), investigación que fue realizada con el objetivo de conocer la metodología adecuada para gestionar todos los riesgos de manera integral. Su diseño se centró en un proceso científico, aplicando encuestas y revisión documental, que permitió recopilar lo siguiente:

Para una adecuada gestión de riesgos integral, la primera etapa es establecer el contexto que analice los factores internos y externos de la empresa, posterior se identifican los riesgos clasificados por procesos y áreas, luego se realizan evaluaciones sobre la probabilidad de ocurrencia y con esto ya se pueden crear las políticas para su control. Debido al giro de negocio de esta empresa, no se hacía uso de estos modelos de riesgo, debido al mismo desconocimiento o costos en los que se puede incurrir en su aplicación. Pero los beneficios de su implementación son mayores, contribuye al aspecto financiero, toma de decisiones y seguridad (Cruz & Morejón, 2019).

También se ha visto necesario el análisis de estudios directamente en América Latina, teniendo la investigación “Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas” por la autora Julio (2020) en Bolivia, quien determinó como objetivo demostrar su la implementación de estos modelos en realidad son relevantes para las empresas. El modelo metodológico empleado fue de un estudio documental, con un método deductivo, que permitió obtener los siguientes datos:

Es importante que estos modelos de gestión persigan la productividad y competitividad de las empresas, que sea sostenible y rentable económicamente, también que sea proactiva, que permita reaccionar ante los cambios que se pueden presentar a futuro. Por eso, se convierten en una necesidad para toda organización, que debe incluir a todos sus colaboradores, ya que el recurso humano es esencial para la dirección y control de toda actividad económica, así como considerar factores del entorno externo que también pueden incidir en el sistema de gestionar la empresa (Julio, 2020).

“Análisis de la aplicación de la gestión integral en seis empresas comerciales de tipo familiar en Florencia, Colombia” fue un estudio realizado en Colombia por Hernández y otros (2019), quienes determinaron el objetivo de analizar la aplicación de estas gestiones integrales, a partir de un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo y aplicando entrevistas, se obtuvo lo siguiente:

El problema de muchas pequeñas y medianas empresas, es que consideran que por su tamaño, no necesitan de estos sistemas de control, no cuentan con una guía o dirección para sus actividades, o si cuentan con un modelo, lo hacen de manera empírica y no compartido por todos sus integrantes. Esto dificulta al momento de certificarse en determinados aspectos, no cumplen con ciertos componentes necesarios, o se evidencia un desinterés por este cambio, por consolidar y cambiar su cultura y gestión, y por ende desarrollar una mejor competitividad (Hernández, Vargas, Gutiérrez, Figueroa, & Correa, 2019).

También desde Perú se tuvo el estudio “Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C” por Coaguila (2017),

quien se planteó como objetivos el diagnosticar la situación actual de esta empresa, y desarrollando una propuesta de mejora sostenible. Su metodología se centró en la aplicación de entrevistas, cuestionarios, análisis documental y observaciones que dio como resultados lo siguiente:

La propuesta diseñada fue en base al desarrollo, innovación y calidad en procesos, adoptando para esto una certificación de la Norma ISO 9001, que permitirá tener una normalización y eficiencia en todos los procesos. En esta empresa se definieron algunos problemas, como la falta de materia prima, mala calidad en productos, falta de control en los procesos, fallas en la contratación y reclutamiento de personal. Todo esto permitirá mejorar no solo los gastos innecesarios en dinero, sino la pérdida de clientes, la mala imagen de la empresa en su mercado, para lo que también es necesario contar con evaluaciones, revisiones, y seguimiento permanente que validen todos los materiales, instrumentos, procesos y resultados finales de su gestión (Coaguila, 2017).

Y de esta manera se llega a Ecuador, donde también se rescataron algunas investigaciones relacionadas con el tema de estudio, como la denominada “Modelo de gestión del talento humano para la empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador” desarrollada por Acurio y otros (2020) con el objetivo de proponer este modelo que sirva como herramienta para mejorar el desempeño de los trabajadores. Fue un estudio de investigación de campo, desde los métodos inductivo, analítico, sistémico, y la aplicación de encuestas y entrevistas, dio los siguientes resultados:

En este caso concreto se determinó la necesidad de un modelo de gestión del personal debido a la poca información que tiene el personal sobre sus responsabilidades, no existe

un trabajo en equipo, no tienen clara sus funciones y los procesos administrativos a seguir. Por eso se planteó un modelo que incluya los procesos de admisión, organización, reconocimientos, capacitación, retención del personal y documentación, para una plena satisfacción de todos los trabajadores. De esta manera, se logra un cuidado de la salud mental y física de las personas, se mantiene planes de seguridad, personal capacitado y conductas positivas en el trabajo para un mejor ambiente laboral (Acurio, Álvarez, Manosalvas, & Amores, 2020).

“Los modelos de gestión de personas que facilitan la intervención del trabajador social en las empresas productivas de Guayaquil” fue otro estudio realizado a nivel nacional, por Chávez y Cochea (2021), los mismos que definieron un objetivo general que buscaba comprender la intervención social y laboral que realizan estos profesionales con los demás trabajadores en este sector manufacturero. El diseño metodológico aplicado fue con base cualitativa y un método fenomenológico-hermenéutico, que dio como resultados relevantes lo siguiente:

En este sector económico, se reconocieron que los modelos más aplicados fueron el de gestión por competencias, el de talento humano y el por procesos, y en todos estos, el rol principal del trabajador social fue obtener el bienestar de los trabajadores y sus familias. Es importante mantener retroalimentaciones periódicas, considerando las capacidades y habilidades de todos los colaboradores, y de esta forma lograr un equilibrio entre la vida laboral y familiar de las personas. En cualquier modelo o gestión que se considere, es esencial que el trabajador social tenga su libertad 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 & Cochea, 2021).

Y la última investigación “Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico” por los autores Asencio, Burgos y Campello (2019), con el fin de analizar los distintos modelos de gestión comunitaria que aporten a un desarrollo social, productivo y económico. Desde una metodología descriptiva, un método inductivo y una revisión documental, se obtuvo que:

Se aplicó el modelo de Malcolm Baldrige que se basa en criterios de compromiso, calidad, satisfacción, productividad y participación. Tiene un enfoque hacia el cliente y se basa en factores base como el diagnóstico de la cultura, la responsabilidad social, el aprendizaje y la gestión del conocimiento, la productividad, el desarrollo humano y una evaluación heterogénea y compleja que se ajusta a cada organización. Lo positivo de este tipo de modelos, es que se aleja de los enfoques clásicos sobre la economía y la tecnología, y se preocupa más por el desempeño social y el impacto en la localidad (Asencio, Burgos, & Campello, 2019).

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

Frente a esto, es el profesional de Trabajo Social quien toma protagonista ante estas acciones, pues es quien a través de su intervención realizada con la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos puede cumplir los objetivos que deben estar enfocados en los colaboradores.

Éste sería el principal ámbito de actuación del Trabajador Social en la empresa moderna. Actualmente el Trabajo Social de Empresa sigue una tendencia hacia la profesionalización y tecnificación, integrándose en equipos multidisciplinares que se ocupan de las áreas de Bienestar Social y de formación, entre los cuales se pueden destacar médicos, psicólogos o técnicos en relaciones humanas (Méndez, s.f, pág. 1099)

Con los análisis de estas investigaciones se puede contar con un conocimiento previo sobre el tema de estudio, determinando la importancia de contar profesionales de Trabajo Social dentro de las empresas, quienes deben ejercer su profesión con responsabilidad social y los integrales que abarcan todos los procesos y a todas las personas que conforman la organización. Y para lo cual, se recomienda conocer en primer lugar, la situación actual de la empresa, fortalezas y debilidades, para que de esta manera el profesional puede dirigir sus roles y funciones respectivamente.

1.4.Preguntas de Investigación

1.4.1. Pregunta general

¿Qué ajustes serían necesarios en el área de Trabajo Social en una empresa florícola a fin de dar respuestas a las necesidades sociales de los colaboradores de una empresa florícola del Cotopaxi?

1.4.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el rol y las funciones del Trabajador Social en una empresa Florícola de Cotopaxi?
- ¿Cuáles son las necesidades de los miembros de la organización en torno a las dimensiones sociales de una empresa Florícola de Cotopaxi?
- ¿Cuál es la reflexión que se obtiene junto a los actores claves de Talento Humano sobre los ajustes necesarios a realizarse en el área de Trabajo Social a fin de dar respuestas a las necesidades sociales identificadas de la empresa florícola?

1.5.Objetivo General

Develar los ajustes en área de Trabajo Social en una empresa florícola a fin de dar respuestas a las necesidades sociales de los colaboradores de una empresa florícola del Cotopaxi.

1.5.1. Objetivos Específicos

- Conocer el rol y las funciones del Trabajador Social en una empresa Florícola de Cotopaxi
- Determinar las necesidades de los miembros de la organización en torno a las dimensiones sociales de una empresa Florícola de Cotopaxi

- Identificar junto a los actores claves de Talento Humano los ajustes necesarios a realizarse en el área de Trabajo Social a fin de dar respuestas a las necesidades sociales identificadas de la empresa florícola.

1.6. Justificación

Los modelos de gestión integrados toman en cuenta todos los procesos de una organización, así como a todos sus integrantes y sus competencias, lo cual va alineado a las estrategias de acción, a los canales de comunicación, y recursos necesarios para maximizar la competitividad y rentabilidad de la empresa.

Así como lo determina el Grupo Español Kyocera (2021), cuando la organización cuenta con una gestión integral, todo va a funcionar como un engranaje correctamente engrasado, que regule todas las entradas y salidas que tiene sus sistemas, a la par que permite evaluar y controlar el logro de objetivos y metas.

La importancia de llevar a cabo esta investigación es brindar un aporte positivo sobre la gestión de la empresa florícola, que contrarreste todas sus limitaciones y ausencias de gestiones, que así como señala el Grupo Español Kyocera (2021), al implementar correctamente estos modelos se obtienen los siguientes beneficios:

- Eficiencia en la toma de decisiones
- Mejor registro de documentos e información
- Menores costos y mayores beneficios económicos
- Mayor sentido de pertenencia de los trabajadores
- Satisfacción de clientes y comunidad
- Automatización de procesos y tareas (Grupo Español Kyocera, 2021)

De igual manera, los resultados que se obtengan de este estudio serán de apoyo para futuras investigaciones y trabajos, en especial para casos en el ámbito de empresas florícolas o de entornos cercanos que, a través de un diagnóstico de su situación actual, proceder a aplicar el modelo de gestión más idóneo para cada realidad local.

En relación al aporte científico de este estudio, la universidad UCSG presenta unos dominios y líneas de investigación, comprendiendo que estos son las fortalezas tecnológicas, artísticas, científicas y humanísticas de la academia de investigaciones. Según el problema que se presenta, este tema se ubica concretamente en el dominio de *“Economía para el desarrollo social y empresarial”*, el cual en su interior contiene varias líneas de investigación, enfocándose en este caso al modelo de desarrollo económico, en relación con la ética y responsabilidades social-empresarial (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2014)..

El impacto social que tiene este trabajo es directamente con los empleados de esta empresa, no solo en su vida laboral, sino en sus vidas personales, al igual que la comunidad aledaña se verá beneficiada de tener una organización debidamente gestionada, lo cual puede representar más proyectos locales o un grado mayor de responsabilidad social de su parte.

Además, este impacto no solo se refleja al interior de la empresa, sino que sus resultados se pueden apreciar también en el mayor desarrollo de la comunidad, en la aplicación de proyectos con determinados grupos sociales, y posteriormente se pueden reproducir en otras empresas, lo cual aportará al crecimiento y productividad de toda la región.

Y en relación a la carrera de Trabajo Social, su vínculo con el ámbito empresarial surge desde la industrialización, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un ambiente o cultura organizacional positiva, apoyar en la adaptación de la empresa a los cambios actuales. 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.

CAPÍTULO II: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Referente Teórico

Este segundo capítulo inicia con la base de las teorías y modelos que serán el sustento de la investigación, y considerando el trabajo en una organización se ha determinado trabajar con la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy para analizar la empresa como un todo, al igual que sus componentes esenciales. Así como desde el tema de la intervención social, parece lo más idóneo tener como base un modelo de intervención, optando por el sistémico que integra un marco social que permite estudiar a los sujetos intervenidos.

2.1.1. Teoría General de los Sistemas

El autor de esta teoría es Ludwig von Bertalanffy en 1968, a pesar que estos términos ya se usaban en los años 20, su importancia radica en la década de los 60. Este modelo parte de la premisa de que todo organismo, fenómeno y objeto funciona como un sistema, el cual se integra e interacciona con otros, generando así un enfoque de trabajo del todo, pero también de cada una de las partes que lo integran. Su aplicación se da en sistemas vivientes y no vivientes, entendiéndose como una metodología que busca estudiar el sistema como un todo, de manera integral, analizando sus componentes y relaciones (Tamayo, 1999).

Así también Flórez y Thomas (1993) mencionan la importancia de aplicar esta teoría, ya que se deja atrás los modelos reduccionistas que no integraban todos los objetos aislados, al igual que el trabajo de parte de las ciencias, siendo totalmente cerradas en su interior, sin compartir conocimientos con otros campos. Construyendo de esta manera, un nuevo objeto de conocimiento.

Desde la concepción de Bertalanffy se entiende que la vida es un sistema de sistemas de sistemas, y se tiene que comprender otros componentes en su interior, como los siguientes:

- **Interacción:** son todas las relaciones entre objetos o elementos de un sistema, creando lazos de unión, por lo que le sucede a uno, le afecta al otro. Es un vínculo de dependencia.
- **Globalidad:** cuando los elementos se integran en un sistema, comparten un conjunto de características y componentes que las diferencian de los demás, formando una complejidad, la cual tiene por un lado una diversidad y multiplicidad entre su sistema.
- **Organización:** es el arreglo al que se llega entre todos los componentes que forman el sistema, creando una unidad nueva, son todos los procesos que se siguen, asociaciones, uniones, combinación, etc.
- **Complejidad:** esta se genera por la cantidad de características que tiene cada elemento en un sistema, la parte aleatoria, la influencia del exterior como del interior, las relaciones ambiguas y demás (Flórez & Thomas, 1993).

Esta teoría se puede aplicar en las diferentes dimensiones del ser humano, teniendo en este caso la necesidad de aplicarlo en una empresa, la cual también se analiza desde un sistema, formado por seres humanos, formando una estructura que integra a las personas por características en común. El enfoque de sistema en el ámbito de la administración surge con el aporte de los psicólogos organizacionales Daniel Katz y Robert Louis Kahn, determinando que la empresa es un sistema abierto, el cual está en relación con el entorno, tiene límites o fronteras, genera una retroalimentación, un equilibrio y una entropía por la energía compartida.

Se parte de la idea de que cada persona es un sistema, por lo que si se comprende que el cerebro es quien guía al cuerpo, en el caso de la empresa, el cerebro es la alta gerencia, sin dejar de lado que este sistema se conforma por una gran lista de subsistemas necesarios para funcionar. Si una de estas áreas falla, todo falla, de aquí la comprensión de que toda la empresa trabaje en conjunto, que establezcan adecuados canales de comunicación y que persigan objetivos en común (Riquelme, 2022).

La empresa es considerada un sistema, compuesta por distintos subsistemas llamados departamentos o áreas, que se encuentran en sinergia e interrelacionados, adicional a que tiene recursos y personas, persiguiendo fines económicos y sociales, mediante la producción y comercialización de bienes o servicios en determinadas áreas. A la organización se la debe considerar como un sistema abierto, el cual se encuentra en constante intercambio de información y recursos con su exterior, para posteriormente tras complejas acciones y relaciones, brindar salidas en forma de satisfacer demandas y necesidades de sus grupos de interés en el entorno (Crespo, 2021).

2.1.2. Modelo sistémico desde el Trabajo Social

Desde el autor Jesús Viscarret (2009), se propone este enfoque sistémico en el ámbito social, siguiendo los aportes de Bertalanffy en su teoría de sistemas, centrándose en cómo los elementos de un sistema se interrelacionan, cómo se estructuran y los niveles de dependencia que se pueden generar entre sus componentes. Y para comprender el sistema, se estipula que se debe analizar cada una de sus partes de manera global. Todo esto sirve como pilar para la intervención social, ya que estos profesionales justamente se enfocan en comprender los hechos, acontecimientos y procesos sociales de las personas, que no deben intervenir de manera separada, sino de manera integral.

Directamente este tipo de intervención sistémica, se enfoca en la relación entre la persona y su entorno, la sociedad, poniendo énfasis en los cambios e interdependencias, los cuales son las causas de los problemas humanos. Ante esto, se plantea como sus objetivos, el mejorar la comunicación, la interacción, las capacidades y habilidades de las personas, la gestión de recursos, contribuyendo al desarrollo personal y social. De esta manera se mantiene una relación transaccional entre el trabajador social y el sujeto de intervención, que en este caso, serán los trabajadores de la empresa (Viscarret, 2009). Para finalizar este modelo, se menciona que existen dos enfoques para aplicar este modelo:

- Modelo sistémico de Pincus y Minahan en 1973: básicamente este primer modelo determina que las personas necesitan de otros para solucionar los problemas que se les presentan en el entorno.
- Modelo ecológico de Germain y Gitterman en 1980: en cambio, este segundo enfoque se centra en la transacción que se realiza entre las personas y sus entornos, partiendo para esto desde un diagnóstico de la realidad o situación del sujeto (Viscarret, 2009).

Según el estudio de caso, se va a optar por el segundo modelo, el ecológico de los autores Germain y Gitterman. Desde la concepción de que el modelo de gestión de trabajo social integral que se persigue, brindará una mejor conexión entre todos los subsistemas de la empresa, incluyendo campos como la responsabilidad social, salud ocupacional, seguridad industrial y demás.

2.2. Referente Conceptual

En este apartado se encuentran detallado y analizado los conceptos más necesarios desde el tema de la investigación, teniendo los siguientes términos a continuación:

2.2.1 Organización

Según Gallardo (2013) la organización es una estructura de relaciones que se genera entre los empleados o trabajadores, los cuales interactúan y cooperan entre sí para alcanzar los objetivos planteados. Cuando se hace mención a este término, a diferencia de la empresa, la organización se comprende como un sistema vivo, dinámico y que permite las relaciones sociales.

Para su normal funcionamiento, la organización requiere de varios factores, como materiales, tecnológicos, sociales, políticos, una estructura, capital, relaciones con su entorno, y uno de los componentes más importantes, el factor humano, es decir, las personas, quienes en sus diferentes roles son la base de toda empresa. Estas personas se vincularán en las diferentes áreas y departamentos que tenga la empresa, con el fin de lograr sus objetivos, a la vez que son un aporte para el desarrollo y progreso de la sociedad (Rojas, 2017).

2.2.2. Gestión

Básicamente este concepto hace referencia a la administración que se realiza de los recursos en una organización, con el fin de alcanzar los objetivos planteados. También se comprende como un trámite que es necesario para conseguir algo en concreto, para lo cual se realiza una serie de acciones y decisiones acertadas. De esta manera, se convierte en una herramienta del desarrollo económico de las empresas, aplicando estrategias que permitan la productividad y rentabilidad de la empresa (Suárez, 2018).

Esta acción es responsabilidad de las diferentes personas que conforman la organización, para lo cual también es importante que las personas a cargo, cuenten con las habilidades y conocimiento adecuado, guiando con una disciplina a todos los departamentos o áreas, logrando una participación integral de todos y alineando los procesos hacia la visión y misión de la empresa (Suárez, 2018).

Por último, definir que esta gestión debe contar con estrategias adecuadas, lograr una optimización de los procesos, con las debidas implementaciones de prácticas adecuadas, un control, protocolos e indicadores que faciliten el trabajo de todos, un vínculo con las tecnologías TIC's, y un apoyo total a todos sus colaboradores para una correcta toma de decisión e inclusión en los procesos (Suárez, 2018).

2.2.3. Modelo de gestión

Según Ramírez (2019) un correcto modelo de gestión empresarial debe iniciar considerando las expectativas y las contribuciones de los grupos de interés o stakeholders, así como la comprensión del perfil y giro de la organización. A partir de este entendimiento, se analizan los objetivos que persigue la empresa, su estructura y departamentalización, evaluando los procesos en cada área de trabajo. Para posteriormente crear indicadores que permitan evaluar los avances y cumplimiento de las expectativas iniciales.

De igual manera para estos modelos, es esencial analizar el comportamiento de cada organización, lo cual incluye la estructura, los objetivos, la cultura organizacional y los valores que comparten todos sus colaboradores. Para esto se menciona el tema de la planeación estratégica, la cual es una herramienta de toda dirección, la cual permite a los ejecutivos realizar sus planes de acción, determinar objetivos y metas, así como plantearse su misión, visión y valores (Alvarez, 2017). Lo importante de estos modelos, es que se creen con visiones holísticas, que incorpore a todas las partes de la empresa, solo de esta manera, se podrá aplicar las mejoras necesarias para la eficiencia deseada. Esto se logra con una orientación a la administración, así como un alineamiento de las personas con los objetivos estratégicos. En otras palabras, este modelo se basa en gestionar objetivos, motivar a las personas, coordinar las actividades y tomar decisiones (Álvarez, 2017).

Factores Laborales

2.2.4. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es esencial para lograr procesos de interlocución eficiente dentro de la empresa, más que todo que los colaboradores estén informados de actualizaciones o toma de decisiones por parte de jefes organizaciones (Molano, 2021).

Asimismo, la comunicación dentro de la organización contribuye a crear relaciones sólidas, un buen clima laboral que contribuya a relaciones funcionales entre los colaboradores que comparten un espacio laboral

Por otra parte, existen algunos tipos que conforman la comunicación organizacional, los mismos que son practicados entre colaboradores, entre ellos se encuentran:

- Comunicación Formal
- Comunicación Informal
- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

2.2.5. Equilibrio Trabajo-Familia

El equilibrio trabajo-familia es el compromiso que desarrolla cada individuo quien comparte estos dos sistemas a para responder de manera óptima y adecuada a cada uno de ellos, evitando invadir uno y otro contexto (Riquelme, Rojas, & Jiménez, 2012).

El trabajo y la familia son dos esferas fundamentales en el desarrollo del ser humano, caracterizadas por ser interdependientes y complementarias entre sí. La influencia de cada una de ellas no se puede estudiar de forma aislada ya que ambos influyen sobre el otro (Jiménez & Moyano, 2008, pág. 1).

Por ello, el equilibrio familia-trabajo resulta ser esencial en cada individuo, por tal motivo la empresa debe construir estrategias a sus colaboradores para lograr este equilibrio y evitar la presencia de síndromes que se generan en el entorno laboral.

2.2.6. Conflictos

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

En esta misma línea, los autores Gómez & Primiciero (2010) traen a colación algunos de los factores que originan el conflicto, entre ellos se menciona los siguientes:

- “Interdependencia laboral: Esta se produce cuando dos o más grupos de una organización dependen unos de otros para realizar su trabajo”
- “Diferentes objetivos: Los conflictos se pueden producir por las diferencias de objetivos entre los departamentos de una organización”
- “Diferencias De Percepción: Cualquier desacuerdo sobre lo que constituye la realidad puede concluir en un conflicto” (pág. 8).

Además, desde la perspectiva de varios autores, los conflictos en varias ocasiones pueden ser vistos formas negativas para la organización, sin embargo, cuando son abordados de manera pertinente, estos se convierten en oportunidades para el contexto organizacional.

2.2.7. Clima Laboral

El clima laboral se identifica a partir de las percepciones que tienen los colaboradores en relación al recurso humano y físico del entorno laboral en el mismo donde estos desarrollan sus actividades laborales cotidianas. Además, es un factor que está vinculado con la cultura organizacional de la empresa, por ello es permanente e influye en cada empleado (Poole, 2006).

Además, el clima laboral permitirá medir el nivel de satisfacción del personal en general, y si se lo requiere, se promueve la satisfacción laboral en los empleados, por ello, se crea estrategias para fomentar este aspecto en cada colaborador, trabajando en ellos motivos que impulsen su motivación (Copeme, 2009).

2.2.8. Modelo de gestión enfocado o centrado en la persona

De los diferentes estilos de modelos que una empresa puede aplicar en su estructura, uno de los más aplicados en la actualidad, es el modelo que ubica al ser humano en su centro. Debido a su importancia, Ibarra (2016) determina que estos modelos no solo se enfocan en procesos, roles o conocimientos, sino que pretende brindar un ambiente adecuado para las personas, para el cliente interno, apoyándolos en su desarrollo, relaciones y paz interna.

Este tipo de modelo tiene como pilares la armonización de intereses, conseguir un trabajo en equipo, la capacitación adecuada, apoyo en los cambios, y esto brindará también un beneficio a la empresa, ya que se contará con un personal competente, adaptado a las exigencias del mercado y sus cargos (Ibarra, 2016). De la misma manera, Aduna, García y Chávez (2007) determinan que estos modelos se crean, debido a la consideración que las personas son el recurso más importante de las empresas.

Se debe promover interrelaciones benéficas y saludables entre todos los colaboradores, y se aconseja que se realice desde un ámbito sistémico e integral, que brinde las mejores condiciones de trabajo, ya que las personas son las que alcanzan los objetivos y cumplen las misiones y metas de las organizaciones. Los beneficios de este modelo, es que se gestiona el capital humano adecuadamente, recalando su valor y aportando al desarrollo de aprovechar las capacidades y habilidades humanas, obteniendo al final, un beneficio para todos, ya que se contará con un personal debidamente comprometido y motivado para trabajar (Aduna, García, & Chávez, 2007).

2.2.9. Intervención social

Uno de los referentes que se pueden señalar en este concepto de intervención social, es el autor Alfredo Carballada (2012) que lo entiende como una mirada, una fotografía de una realidad, una aproximación a un escenario que se ha decidido estudiar, considerando lo complejo del campo social, en especial cuando se comprende que este tipo de problemas sociales son multidimensionales, inestables, transversales, y que se llena de significados subjetivos de cada actor social.

A esto, Sánchez (2020) relata que la intervención también se debe analizar como una acción planificada, con el fin de lograr un cambio social o mejorar una determinada situación. Esta intervención estudia, analiza y modifica una realidad, para lo cual va a requerir de la acción profesional, creando así una relación entre dos elementos o actores. Este tipo de accionar se aplica en situaciones no resueltas de una localidad en concreto, pudiendo tener un enfoque sociopolítico que se enfoca en una situación inaceptable de un grupo social en concreto, o el enfoque asistencial o de caridad que pretende satisfacer necesidades.

Es importante que se amplíen las bases epistemológicas para este tipo de intervención desde el Trabajo Social, superando los aspectos económicos y de trabajo, recurriendo a otros ámbitos, como lo cultural, lo histórico, el género en las personas y demás. De esta manera, el conocimiento que se obtiene, también se puede sistematizar desde una construcción de saberes, o ayudar a validar conocimientos y teorías, siempre y cuando se cree una conexión con la realidad social de cada sujeto atendido (Sánchez M. , 2020).

Finalmente, se señala lo que menciona Fantova (2018) que esta intervención es el centro de los servicios sociales, que necesita la interacción de otras ciencias y disciplinas, que tiene como base el bienestar del ser humano, las políticas sociales, que pueden ser acciones preventivas, de rehabilitación o de seguimiento. Su aplicación aborda todos los campos y entornos del individuo, lo educativo, laboral, de salud, justicia, familiar, comunitario y demás, siguiendo el fin de corregir cualquier desajuste que se genera por la misma interacción de las personas

2.2.10. Trabajo social y empresa

La empresa y el trabajo social son dos ámbitos relacionados desde el inicio de esta ciencia social, siempre ha atendido los problemas, discriminaciones, exclusiones y conflictos que se generan en estos espacios sociales entre trabajadores. La empresa al tener una función social y al relacionar a un conjunto de personas, es un campo donde se pueden generar múltiples temas de intervención social, las cuales van a perseguir un bienestar de todos, satisfacción de necesidades, gestión de recursos, desarrollo de las personas, y un equilibrio entre la vida laboral y la familiar (Urra, 2013).

Otra función que esta ciencia puede hacer en la empresa, es servir 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 TS 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. Este tipo de acción es más indispensable en la actualidad, cuando el recurso humano se considera más valioso que en años anteriores, y para esto se muestra el abanico de posibilidades que se pueden aplicar en este entorno (Urta, 2013):

- Defensa de derechos humanos
- Detección y satisfacción de necesidades
- Capacitación y desarrollo
- Actividades de recreación
- Comunicación
- Orientación en temas de conflictos
- Relaciones laborales
- Seguridad y salud industrial, etc (Urta, 2013)

2.2.11. Dimensiones sociales

Aunque las empresas y organizaciones pueden tener diferentes dimensiones y enfoques, el aspecto social ha alcanzado grandes repercusiones en los últimos años, y este modelo de dimensión social se da cuando la organización persigue fines de interés colectivo, considerando las necesidades de sus miembros o de la comunidad. En otras palabras, se comprende como ese cambio en los procesos tradicionales de la empresa (González, Abínzano, & Zabaleta, 2022).

Este tipo de modelos surgen en base a las crisis de enfoques anteriores que no han obtenido efectos positivos, y que han ocasionado un descontento social general por las malas prácticas comunes que se ejecutaban en las organizaciones. En años anteriores, se tenía excesos de poder, casos de corrupción, problemas de desigualdad, sin excluir el campo empresarial de estos problemas, por ese motivo se adopta nuevas realidades dinámicas, con compromisos solidarios,

con fines que mejoren la calidad de vida y sus condiciones (Consejo Coordinador Empresarial CCE de España, 2021).

Según este consejo español, se plantean algunas reformulaciones en la forma de trabajar, persiguiendo los siguientes fines:

- Mantener relaciones de credibilidad y confianza con la sociedad y los grupos de interés
- Promover mayor compromiso en acciones sociales
- Siempre ser éticos e integrales
- Ajustar la cultura organizacional a la época actual
- Tener obligaciones morales con stakeholders y la comunidad
- Asegurar la inclusión, respeto y diversidad
- Ser sustentable en sus actividades
- Mantener relaciones responsables con el gobierno (Consejo Coordinador Empresarial CCE de España, 2021)

2.2.11. Talento humano

Según Poveda (2018) la unión de la empresa con el ser humano se dio desde un inicio, pero solo hace un par de décadas se tomó en consideración su gestión, importancia y aporte a la organización. Adquirió diferentes nombres, desde relaciones industriales, recursos humanos, hasta la actualidad, donde se ha denominado como talento humano, evolucionando al punto que es esencial en todo proceso y área de las empresas.

El ser humano en la historia de su trabajo, tuvo que pasar desde épocas primitivas con autoridades fuertes, castigos, servidumbre, labores peligrosas, horarios excesivos, hasta llegar a la época actual, donde se presta especial atención a la optimización de recursos, la sociedad del conocimiento, la investigación y el desarrollo tecnológico. Reconociendo ahora que, con su

correcta gestión y motivación, los trabajadores se potenciarán y directamente mejorarán la situación de la empresa (Poveda, 2018).

Finalmente, mencionar que cuando se habla de talento humano, no solo se hace referencia al conjunto de personas que laboran en una empresa, sino a todas las capacidades y habilidades que aportan al trabajo con la ejecución de determinadas tareas, las cuales se pueden convertir en una ventaja competitiva frente a las demás.

2.2.12. Gestión o administración del recurso humano

Comprendiendo el rol de las personas en la organización, es necesario también analizar la importancia de saber gestionar a estos individuos que se convierten en los colaboradores directos de la empresa. Por ese motivo, Gaspar (2021) señala que esta gestión adecuada 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.

Jara y otros (2018) también han determinado que la actividad humana 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, empezando desde su incorporación a la empresa.

Como indica Chiavenato (2009) el recurso humano es una de las áreas que se enfrenta a mayores cambios en el mercado laboral, y considerando que las personas pasan buena parte de sus vidas en las empresas, se debe generar buenas relaciones que beneficien mutuamente a ambas partes. Además, esta administración va a depender de diversos factores, como la cultura donde esté

ubicada la empresa, la cultura organizacional, el giro de negocio, procesos, departamentalización, entre otros. Este autor define los siguientes procesos esenciales para el desarrollo adecuado de su recurso humano:

- Reclutamiento: surge desde que la empresa divulga la necesidad de contratar a nuevos colaboradores, comunicando las oportunidades y plazas de empleo, atrayendo de esta manera a posibles candidatos.
- Selección: de toda la lista de personas, se debe escoger a los mejores, los que se ajustan más a la visión, cultura y filosofía de la empresa, considerando incluso, sus costos y beneficios.
- Capacitación: son todas las acciones que se aplican para mejorar y promover el desarrollo y mejoramiento del personal, modificando conductas, compartiendo conocimiento, desarrollando habilidades y actitudes.
- Recompensa: son todos los reconocimientos o retribuciones que se da a los trabajadores, analizando que, en la actualidad, estos premios no solo son económicos.
- Evaluación del desempeño: consiste en un sistema de estimar, aplicar indicadores y juzgar el trabajo de los empleados en diversas áreas y bajo diferentes cuestionarios e instrumentos (Chiavenato, 2009).

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

Una de las acciones que se promueven al interior de las empresas, es justamente la retención y fidelidad de sus trabajadores a su organización, para lo cual es necesario que fomenten un desarrollo personal y profesional en las personas, que cuenten con programas de retención del talento, que permitan ascensos, así como un equilibrio entre la vida laboral y la familiar o personal (UNIR, 2021).

2.2.13. Roles del Trabajador Social en la empresa

El profesional de trabajo social dentro de la empresa, su rol a cumplir se encuadra dentro del área de Recursos Humanos. Su rol está orientado a promover buenas relaciones laborales entre colaboradores y ser un nexo entre empleado-empleador y brindar un buen espacio clima laboral para todos quienes conforman la empresa.

El trabajo social de empresa está definido como la “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa”. Para lograr esto, el trabajador social se sirve de técnicas y métodos para detectar, analizar y resolver los problemas que puedan surgir en la adaptación y día a día del trabajador en una organización (UNIR, 2022, pág. 1).

Como rol en general, el Trabajador Social en el contexto laboral, direcciona su intervención en la mediación de conflictos entre colaboradores, promover relaciones positivas entre colaboradores, desarrollar procesos de capacitación y recompensas con la finalidad de otorgar incentivos por el esfuerzo y dedicación a la labor de los empleados.

En relación a las principales funciones que realiza el profesional dentro de la empresa, se resaltan las siguientes:

- El proceso de acogida o bienvenida al trabajador cuando se incorpora a un puesto de trabajo, preocupándose de que estos primeros días se genere un vínculo positivo con la organización.
- Elaborar una historia social con los datos del trabajador.
- Ser el mediador entre la compañía y el trabajador si surge un conflicto.
- Estudiar y analizar el clima social de la empresa, detectando problemas que inciden en el rendimiento del trabajador y, por tanto, en el funcionamiento de la empresa.
- Identificar colectivos en riesgo para efectuar la intervención más eficaz (por ejemplo, situaciones de acoso laboral o cualquier tipo de violencia) (UNIR, 2022, pág. 1).

2.3. Referente Normativo

En este tercer apartado se muestra el análisis legal de los marcos normativos expedidos sobre el tema de estudio, para lo cual se ha seguido una jerarquía de leyes de acuerdo a la pirámide de Kelsen, como se detalla a continuación:

Constitución de la República del Ecuador

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

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

De igual manera, se estipula asegurar el derecho a la seguridad social, y ubica al Estado como responsable de su pleno goce, siguiendo los principios de equidad, solidaridad, transparencia, participación, universalidad, y demás. El trabajo también se lo considera como un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

2.3.1. Tratados y Convenios Internacionales

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Desde este cuerpo legal internacional se estipula que el ser humano tiene derecho a un trabajo, el cual lo podrá elegir por su propia cuenta, asegurando que tenga todas las condiciones satisfactorias y equitativas, recibiendo un salario justo y digno, que le asegure una existencia adecuada a la persona y su sistema familiar, así como el derecho de poder sindicarse con otros compañeros. Además, se estipula que el ser humano tiene derecho a un tiempo libre, a descanso, es decir, tiene derecho a las vacaciones anuales y deben ser pagadas (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento

Este documento tiene su origen en 1998, aunque fue recientemente enmendada en el año presente, persiguiendo los objetivos de que todas las personas en sus trabajos puedan tener la libertad de asociación, que se elimine toda forma de trabajo obligatorio y forzoso, el trabajo infantil erradicado, un entorno saludable y seguro y eliminar toda forma de discriminación en este ámbito (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Todos los países y estados miembros de la OIT deben ajustarse a los principios y derechos que pide en estas declaraciones, por lo que serán sujetos también de un seguimiento para ver el cumplimiento de esta normativa ajustada a su realidad. En general, el objetivo de estos principios es promover el progreso y el desarrollo económico y personal de los trabajadores, además que se debe poner especial atención a los grupos vulnerables, como los migrantes y desempleados (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Desde las Naciones Unidas, este pacto tiene como preámbulo la libre determinación de las personas en su desarrollo social, económico y cultural, para lo cual se estipula uno de los derechos esenciales, es el trabajo, el derecho de ganarse la vida, pero dentro de las medidas adecuadas, de acuerdo a la formación técnico profesional de cada uno (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1976). Todos los estados parten de este pacto aceptan y aseguran este derecho en las personas, en las condiciones adecuadas de equidad y satisfacción, que persiga:

- Remuneración proporcional a su trabajo
- Iguales condiciones para mujeres y hombres
- Seguridad e higiene en su puesto de trabajo
- Oportunidades de crecimiento y promoción
- Salarios iguales a su trabajo, sin ninguna discriminación
- Descanso, vacaciones y disfrute de su tiempo libre (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1976)

Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social

El presente documento fue expedido con el fin de brindar un marco de trabajo para los profesionales sociales en sus intervenciones de todo ámbito. El compromiso de estos trabajadores es el cambio social, el desarrollo, cohesión, liberación y empoderamiento de las personas, para lo cual necesita de algunos principios (FITS Federación Internacional de Trabajo Social, 2018).

- Reconocimiento de la dignidad inherente de la persona: respetando el valor de cada ser humano, sus creencias y acciones.
- Promoción de los derechos humanos: este es un precepto inalienable de toda persona, por lo que se debe respetar y promover un equilibrio entre sus derechos y deberes.
- Justicia social: esto implica respeto a la diversidad, acceso a recursos, rechazar discriminaciones, fortaleciendo a las comunidades en su defensa y protección.
- Derecho a la autodeterminación: logrando que las personas tomen sus propias decisiones, siempre y cuando se respete el derecho de los demás.
- Derecho a la participación: promoviendo un empoderamiento y autoestima en el sujeto para participar en todos los ámbitos de su vida.
- Respeto a la privacidad y confidencialidad: toda la información que se comparte debe ser respetada, a menos que incumplan temas legales.
- Trato a las personas como un todo: incluyendo todas las dimensiones del ser humano, lo social, biológico, espiritual, psicológico, como un ser completo.
- Usar las redes sociales y tecnología de manera ética: las TIC's pueden ser una amenaza a la intervención social, por lo que se debe promover ciertos estándares de respeto y límites de su uso.
- Integridad profesional: siempre aplicando códigos y marcos éticos actualizados, siguiendo directrices éticas y políticas en cada país, ser competente en todas las áreas

de su profesión, apoyar la paz, ser responsables de su accionar, tomar decisiones sobre pruebas con conocimiento y experiencia en la práctica, defendiendo siempre los derechos humanos (FITS Federación Internacional de Trabajo Social, 2018).

2.3.3. Leyes Orgánicas y Ordinarias

Código del Trabajo

El presente código es de aplicación a nivel nacional y en todas las modalidades de trabajo, el cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

En esta relación laboral, se necesita de un empleador, un trabajador, los cuales se vinculan por medio de un contrato, estipulando remuneraciones, estabilidad laboral, teniendo la capacidad para contratar de parte de la empresa, y determinando a partir de esta relación, las obligaciones y derechos tanto del empleador como del trabajador. Como tal el empleado debe recibir los sueldos y salarios que le correspondan, contar con un lugar seguro para su trabajo, gozar de indemnizaciones, en los casos necesarios contar con comedores, escuelas y almacenes de artículos de primera necesidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Ley de Seguridad Social

Además del derecho al trabajo, es esencial que los individuos cuenten con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos

del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

El organismo encargado en el país de esta seguridad social es el IESS, que es una entidad pública descentralizada, con autonomía y personería jurídica, junto con un patrimonio propio. Esta institución tiene el fin de proteger a las personas que tienen una relación de dependencia o no, contra cualquier riesgo y contingencia que no le permita gozar de su trabajo a cabalidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

2.3.2. Decretos y Reglamentos

Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador

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

Decreto Ejecutivo 860: Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional

Incluye todos los procedimientos, normas y relaciones para mejorar el tema de capacitaciones de los trabajadores en todo sector y tipo de labor. Esto incluye las certificaciones, las capacitaciones profesionales, cualificaciones, formaciones, todo desde organismos acreditador y reconocidos. Para esto se forma un conjunto de organizaciones, un comité, una secretaría, un consejo, y trabajando a la par con los ministerios del país, como el Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad, o el Coordinador de Talento y Conocimiento Humano (Asamblea Nacional del Ecuador, 2016).

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores

Esta ley será aplicable en todo sector laboral, con el fin de disminuir los riesgos de trabajo y mejorar el clima laboral, para esto se estipula la creación de un Comité de Seguridad e Higiene, colaborando con el Ministerio de Trabajo, así como otras organizaciones del país y sus planes. Para esto es importante mantener datos actualizados del país y los riesgos más probables, se debe también promover especialistas en seguridad industrial, en higiene, en la salud de los trabajadores, sugiriendo las normas adecuadas para cada ámbito (Congreso Nacional Ecuador, 2003).

2.3.3. Ordenanzas y Acuerdos

Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0075

Este acuerdo se estipula en base a las modalidades de contratación justamente para el sector florícola, considerando las labores a desempeñar y su carácter especial de este sector. De esta manera se comprende lo que es un trabajador florícola, la constancia de finiquito, el acta de finiquito, las modalidades en este campo, el contrato, las obligaciones, remuneración, días de descanso, y todos los beneficios de ley que se deben cumplir (Ministerio de Trabajo, 2018).

Ordenanza que regula las políticas públicas con enfoques de género, intergeneracional, movilidad humana, discapacidad, pueblos y nacionalidades con énfasis en los grupos de atención prioritaria

La aplicación de este documento solo rige para esta provincia de Cotopaxi, con el fin de brindar una protección integral a los habitantes de esta localidad, garantizando sus derechos. Para esto tiene como base los planes nacionales del buen vivir, así como las agendas y consejos de igualdad para todos estos grupos sociales. Para esto se crearán las debidas comisiones que

realicen un seguimiento para vigilar su correcta aplicación, incluyendo el tema del financiamiento para todos los proyectos y planes que permitan cumplir lo estipulado por la ley (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, 2015).

2.3. Referente Estratégico

Para finalizar este segundo capítulo, también se analizan las políticas relacionadas con el tema de investigación, tanto a nivel nacional, como en la localidad de estudio de la empresa seleccionada.

2.3.4. Plan Nacional de Creación de Oportunidades

Según el tema de la investigación, se tendría una relación directa con el eje económico de este plan nacional, el cual analiza todas las variables de trabajo, brechas, emprendimiento y empleo. También visualiza los índices de desempleo, problemas de discriminación para el acceso de un trabajo adecuado y digno, al mismo tiempo que el país persigue un crecimiento en todos los campos, logrando acuerdos comerciales, insertándose en nuevas oportunidades de trabajo (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Enfocándose en el tema de la empresa florícola, se tiene el tema de la productividad agrícola, considerando que el territorio en casi un 32% cuenta con áreas propicias para esta industria, lo cual se apoya con el aprovechamiento de recursos naturales que también están disponibles en esta zona. Dentro de sus objetivos, tiene el primero de promover las condiciones de empleo y adecuadas oportunidades para todos, reduciendo brechas con las mujeres, atendiendo a los grupos prioritarios, creando redes de empleo (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Específicamente se tiene el objetivo 3 de este eje económico, el cual se enfoca en la competitividad y productividad del sector agrícola, que es el relacionado con la empresa de este

estudio. Se busca como políticas, el mejorar la infraestructura de este campo, impulsando la soberanía y seguridad de la demanda del país y fomentándose una asociatividad que incluya la participación de todos en esta producción (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

2.3.5. Agenda Zonal Zona 3 Centro

Estas agendas que se realizan en cada zona del país, cuentan con una visión a largo plazo, se realizan en función del plan nacional de desarrollo, y generan estrategias intersectoriales, como nacionales en todos los campos de estudio de cada localidad. Específicamente, esta zona 3 incluye a las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza (Secretaría de Planificación y Desarrollo, 2015).

Este documento muestra que, a pesar de ciertos avances logrados en temas de brechas de desigualdad y niveles de desarrollo del país, aun se tiene carencias que son significativas para el ser humano, y derechos que no se gozan a plenitud, incluyendo aquí el tema del trabajo. Por ejemplo, uno de los temas que se evidencia en este campo, es la existencia del trabajo infantil en un 21% (Secretaría de Planificación y Desarrollo, 2015).

Finalmente mencionar el aspecto del cambio en la matriz productiva, ya que el caso de la empresa escogida, directamente se ubica en un sector primario de parte de las flores, por lo que se buscaría que esta empresa mejore su economía por medio de acciones de exportación, de tecnificar sus procesos, de mejorar niveles de industrialización, siendo así un gran aporte para la economía local (Secretaría de Planificación y Desarrollo, 2015).

2.3.6. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

Dentro de este plan se tiene un componente económico productivo, el cual señala todas las actividades económicas que son comunes en esta zona de la región, teniendo 3 sectores, el primero se enfoca en las actividades agropecuarias, el segundo en la producción manufacturera y el tercero en las actividades de comercio. Su población PEA consta de 409.205 personas, de las cuales, el 97% se encuentra empleadas o en subempleo. Aunque esto no limita la condición de pobreza que se vive en la localidad, teniendo que alrededor del 42% de toda la población, se encuentra en pobreza, y el 24% en extrema pobreza (GAD Cotopaxi, 2018).

En esta provincia, también se menciona que apenas el 10,47% de la mano de obra, se encuentra calificada debidamente en la industria, lo cual se suma al hecho de que solo el 24,5% de las personas que trabajan, se encuentran afiliadas al IESS. También se debe estudiar este sector primario donde se ubica la empresa de estudio, que indica que el aporte al valor agregado que brinda este sector primario de agricultura y minería, tiene una aportación del 27% sobre el total. Además, se ubica el sector agroexportador donde se tiene el tema de las flores, con gran presencia en la provincia, y a nivel nacional es la segunda región más importante en este rubro, aportando con el 18,48% del total de la producción (GAD Cotopaxi, 2018).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque mixto, el cual según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2018), se centran en la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de ambas perspectivas para lograr un estudio a mayor profundidad, cabe mencionar que esta información es obtenida a partir del trabajo con los sujetos sociales.

Con estas interpretaciones profundas de los sujetos de investigación se trabaja de manera directa con datos de opiniones y conceptos, dejando de lado los datos numéricos o estadísticos. Todo el enfoque se centra en los comportamientos y emociones que se puedan obtener de las experiencias vividas de estas personas (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Se puede decir entonces que, se implementó este enfoque debido a que da la posibilidad de obtener resultados enriquecedores, puesto que utiliza el análisis estadístico y permite una profundización de los resultados, es decir, bajo este enfoque es posible contrastar resultados objetivos y subjetivos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

3.2. Tipo y Nivel de Investigación

En primer lugar, se ubica el tipo de investigación, que se ha optado por trabajar con una investigación aplicada, la investigación aplicada es vista como un proceso investigativo del área científica, el cual contribuye a develar las distintas realidades de los sujetos sociales, las problemáticas que atraviesan las sociedades a partir de una mirada científica (Vargas, 2009).

El nivel de investigación que se desprende del enfoque cualitativo, es el diseño exploratorio-descriptivo. El primero que es el exploratorio, se ha escogido debido a la falta de estudios sobre el presente problema, teniendo diversas dudas sobre los modelos de gestión más adecuados para este mercado y localidad. Desde sus resultados, se podrá originar investigaciones más completas en un futuro, indagar nuevos problemas y sugerir ciertos postulados a llevar a la práctica (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Y en cuanto a lo descriptivo, básicamente este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación de la realidad en concreto. El valor de este nivel descriptivo, se concentra en precisar ciertos ángulos y dimensiones sobre el problema determinado, teniendo el investigador la responsabilidad de definir y visualizar las variables estudiadas, los componentes, las personas, y todo el material que se pueda recolectar (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Al trabajar con un grupo de trabajadores de una empresa en concreto, se tiene que analizar su cultura organizacional, su filosofía, interacciones, estilos de comunicación, ritos, conflictos, procesos, distribución de poder, y justamente con este tipo y nivel de investigación, se va a alcanzar esa profundidad en los datos, ya que se enfocará directamente en ellos, y no en empresas o casos similares o ya existentes.

3.3. Universo, Muestra y Muestreo

Las investigaciones desde un inicio deben enfocarse en un determinado grupo de personas o sujetos de estudio, ya que no siempre es posible abordar a todo el universo, que representan el total de personas, animales u objetos que incluyen todos los casos de estudio sobre un problema dado. Por eso se llega a definir una muestra, que es un grupo disminuido de esta población, pero que sigue manteniendo características pertinentes para el estudio y sus hallazgos (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Concretamente en este estudio se inicia con el conocimiento, de que la empresa contiene un universo de 160 empleados, entre administrativos y operativos. Clasificados de la siguiente manera: 4 personas en el área de contabilidad, 4 en el área comercial, 2 técnicos, 6 trabajadores en servicios, la gerencia general y el departamento de talento humano con 3 personas, que incluye en esta área al trabajador social; y la diferencia son trabajadores del área de producción y trabajos más físicos de la empresa.

Para determinar adecuadamente la muestra, se debe seguir el proceso de muestreo, que en relación al enfoque cualitativo, se ha optado por un muestreo no probabilístico, de conveniencia por el investigador, el cual no aplica formulas, y así también se ajusta a las posibilidades de los sujetos, a la apertura del estudio, y los criterios de selección que se deben considerar, para que determinado grupo sea el indicado (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

Los criterios para seleccionar esta muestra, quedaron determinados de la siguiente manera:

- Trabajadores de ambos géneros: hombres y mujeres
- Trabajadores que laboren en la empresa por más de 5 años
- Trabajadores que hayan estado involucrados en proyectos sociales con la comunidad
- Trabajadores entre 30 y 50 años de edad
- Trabajadores que hayan sido parte de una asociación de empleados de la empresa

Siguiendo este proceso, finalmente se ha obtenido una muestra de 100 trabajadores pertenecientes a las distintas áreas, además de incluir al trabajador social de la empresa en este grupo como parte esencial del estudio presente.

3.4. Formas de Recolección de la Información

3.4.1. Encuesta

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

3.4.2. Entrevista a profundidad

Según Hernández Sampieri, Fernández, y Baptista (2018), cuando se trabaja con entrevistas cualitativas, se genera una mayor intimidad entre el entrevistado y el entrevistador. Se basa en una conversación donde se intercambia información y se construye significados y percepciones alrededor de un tema en concreto. Se trata de una entrevista semiestructurada, la cual contará con una guía de preguntas, pero que al mismo tiempo, brindará la oportunidad y la flexibilidad de incluir nuevos temas, en el caso de ser necesario. Como es de característica de profundidad, se tratará de perseguir la mayor cantidad de información y opiniones de los sujetos de investigación.

Esta técnica por otro extremo, nos permitirá crear un ambiente más íntimo con cada participante, abordando los temas señalados, así como explorando puntos adicionales que puedan surgir del problema. Además, con esta entrevista se genera una interacción positiva con el sujeto o participante, se puede sondear y hacer un seguimiento para obtener percepciones más profundas que permitan comprender el significado que cada persona brinda al tema tratado.

Ambos instrumentos fueron contruidos a partir de la matriz de operacionalización de variables, la cual se encuentra anexada en las siguientes hojas

3.5. Formas de Análisis de la Información

Para el presente ejercicio de investigación se definieron la estadística descriptiva y la codificación hermenéutica como las formas de análisis de información. Los datos cuantitativos serán analizados mediante la estadística descriptiva dado que esta utiliza una serie de procedimientos para recoger y ordenar los datos cuantificables sobre las características del fenómeno estudiado, la estadística además permite realizar inferencias a partir de los datos recolectados (Orellana, 2001).

Dado que los datos cuantificables, a pesar de que proporcionan información certera y objetiva sobre el tema estudiado, no permiten profundizar el tema estudiado se hace necesario recolectar datos cualitativos, los cuales serán analizados mediante la codificación axial, la misma que sirve para relacionar las distintas categorías que existen a sus subcategorías tomando en cuenta sus características y dimensiones (Schettini & Cortazzo, 2015).

Esta forma de analizar los resultados obtenidos permite al investigador, ir identificando categorías y variables de todos los componentes trabajados, para una mejor explicación y relación con los objetivos y el marco teórico planteado. Y siguiendo el nivel de investigación descriptivo, en este análisis lo que se pretende es proporcionar una fácil manera de digerir toda la información recopilada, tanto desde patrones, mediciones y toda opinión recolectada. Esto se hace por medio de una agregación de datos que permite presentar los resultados de manera resumida, y por medio de una minería de datos, que permite explorar tendencias similares entre las respuestas.

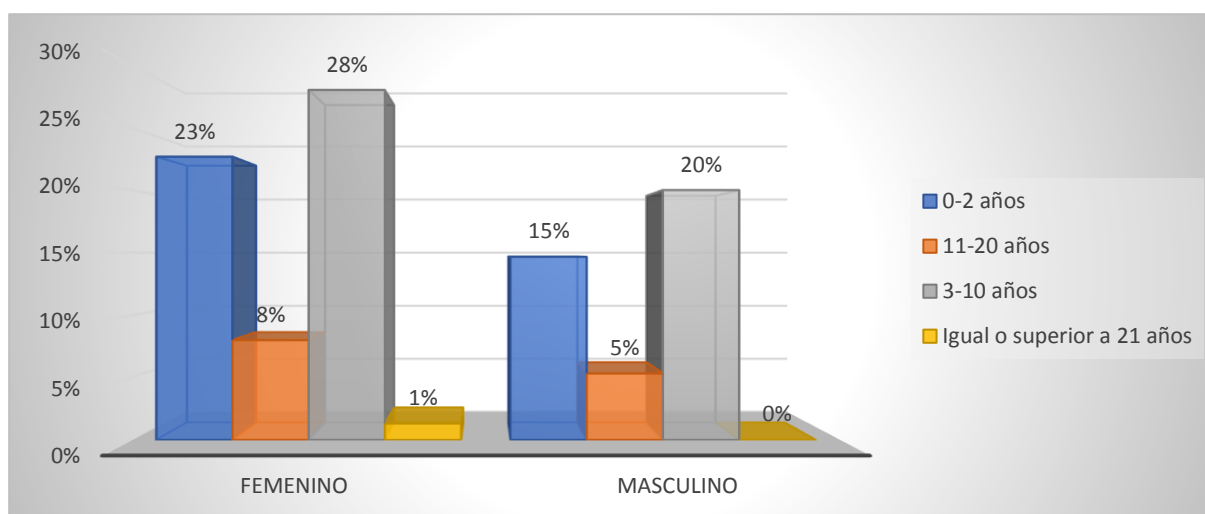
CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En este capítulo se realizará el análisis de la información obtenida a través de los instrumentos aplicados a la muestra de colaboradores de una empresa ubicada en Cotopaxi. A partir de estos resultados se obtendrá una mirada más amplia sobre el tema investigativo propuesto.

4.1 Características de las participantes a quienes se aplicó los instrumentos de investigación

4.2.1. Gráfico 1

Antigüedad en la Empresa



Fuente: Elaboración propia 2023

En el presente gráfico se presenta la antigüedad que poseen los colaboradores dentro de la empresa según su sexo. Por ello, se analiza que un 28% de las mujeres que laboran en dicha empresa de Cotopaxi se encuentran laborando entre 3 a 10 años en este contexto, a diferencia de los colaboradores hombres, quienes en un 20% se encuentran laborando en este lugar durante el tiempo antes mencionado.

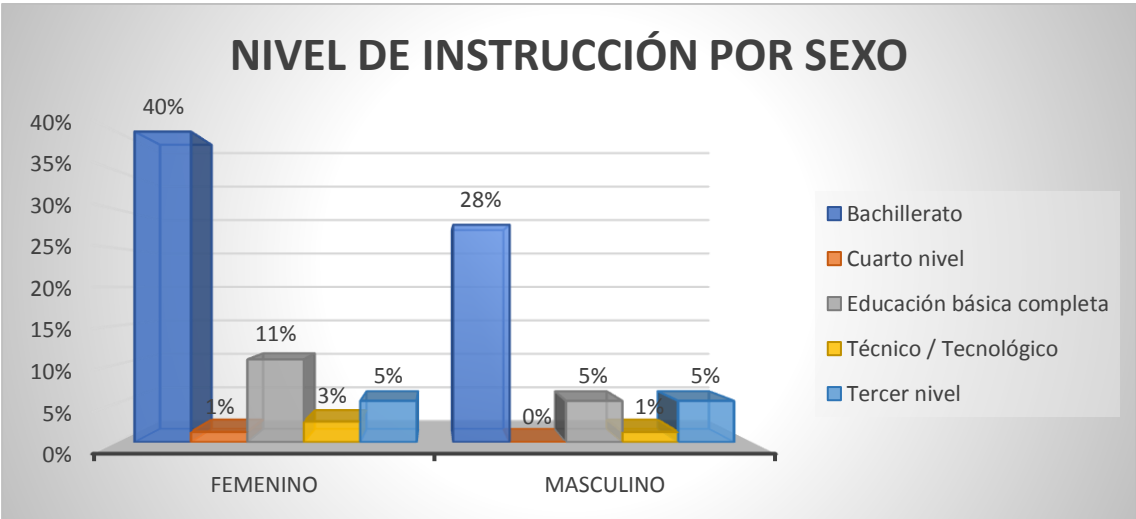
Seguido de un 23% de este mismo grupo de mujeres quienes se encuentran vinculados bajo una relación laboral durante de años, por consiguiente, sólo un 15% de hombres se encuentra laborando en este contexto el mismo tiempo antes mencionado.

Finalmente, únicamente el grupo de hombres y mujeres en un 5% y 8% respectivamente se encuentran laborando en dicho contexto en un rango de tiempo entre 3 a 10 años.

En base a esto, se puede interpretar que el grupo de mujeres trabajadores en gran medida son quienes tienen un mayor tiempo en la empresa en las diferentes áreas a diferencia que los hombres.

4.2.2 Gráfico 2

Nivel de instrucción



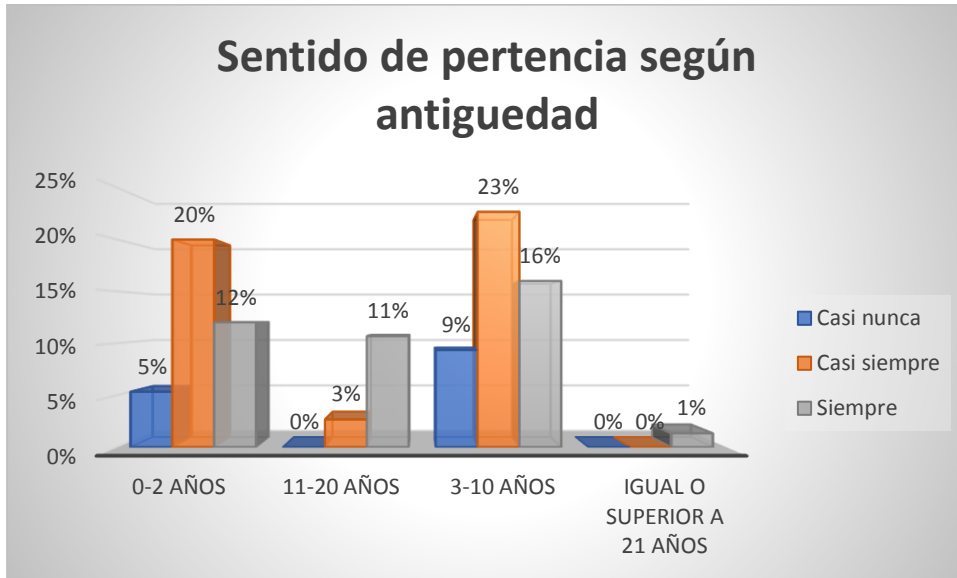
Fuente: Elaboración propia 2023

En el gráfico #2 se analiza el nivel de instrucción de los colaboradores por sexo. En este se identifica que, en relación a las mujeres un 40% de ellas ha culminado el bachillerato, a diferencia de la población de hombres trabajadores quienes en un 28% han culminado el nivel de bachillerato.

Continuando, también se evidencia que existe una igualdad tanto de hombres como de mujeres que tienen tercer nivel de estudios y finalmente, únicamente un 1% de las mujeres posee cuarto nivel de instrucción.

4.2.3 Gráfico 3

Sentido de pertenencia según antigüedad



Fuente: Elaboración propia 2023

En el gráfico #3 se analiza el sentido de pertenencia de los colaboradores de la organización según la antigüedad de cada uno de los mismos. Se identifica que el 23% de los trabajadores que tienen laborando entre 3 a 10 años “casi siempre” se sienten orgullosos y parte de este entorno laboral. Seguido, se encuentra el indicador “casi siempre” con un 20% perteneciente a los colaboradores que mantienen una relación laboral de 0 a 2 años y finalmente un 11% de los empleados que tienen laborando entre 11 a 20 años en la empresa que indicaron que “siempre” se sienten parte de la organización.

Se puede interpretar que los colaboradores que se encuentran laborando menos tiempo en la empresa de cierta manera se sienten parte del entorno laboral a diferencia de los colaboradores que tienen un mayor tiempo en dicho contexto. Pues esto se debe a su exposición a monotonía de los mismos procesos que tiene la organización, lo cual ha causado esta respuesta ante dicha interrogante.

Objetivo 1:**Conocer el rol y las funciones del Trabajador Social en una empresa Florícola de Cotopaxi**

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

Frente a esto, es el profesional de Trabajo Social quien toma protagonista ante estas acciones, pues es quien a través de su intervención realizada con la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos puede cumplir los objetivos que deben estar enfocados en los colaboradores.

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. Este tipo de acción es más indispensable en la actualidad, cuando el recurso humano se considera más valioso que en años anteriores, y para esto se muestra el abanico de posibilidades que se pueden aplicar en este entorno (Urra, 2013):

- Defensa de derechos humanos
- Detección y satisfacción de necesidades
- Capacitación y desarrollo
- Actividades de recreación

- Comunicación
- Orientación en temas de conflictos
- Relaciones laborales
- Seguridad y salud industrial, etc (Urta, 2013)

4.3.1. Roles y Funciones del Trabajador Social

El Trabajo Social, mantiene un vínculo con el ámbito empresarial, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores, promover un 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.

En cuanto a las entrevistas aplicadas a los profesionales la Florícola de Cotopaxi, se destaca lo siguiente en cuanto a los roles y funciones del Trabajador Social:

“El seguimiento a todo el personal de la empresa, visitar al personal en campo para conocer posibles problemas” (Ent2.002, 2023).

“Resolver conflictos dentro del ámbito familiar y social que impide que el colaborador cumpla con sus funciones de la manera correcta” (Ent4.004, 2023).

El compromiso de los profesionales de Trabajo Social radica en el cambio social, el desarrollo, cohesión, liberación, resolución de conflictos y empoderamiento de las personas, para lo cual necesita de algunos principios (FITS Federación Internacional de Trabajo Social, 2018).

- Reconocimiento de la dignidad inherente de la persona: respetando el valor de cada ser humano, sus creencias y acciones.

- Promoción de los derechos humanos: este es un precepto inalienable de toda persona, por lo que se debe respetar y promover un equilibrio entre sus derechos y deberes.

Desde el contexto laboral, el profesional realiza sus funciones desde un enfoque sistémico, pues se trata de estudiar al colaborador dentro de un sistema como lo es la empresa, y aún más allá desde el sistema familiar que lo conforma.

Así mismo, el profesional dentro de la empresa florícola, hace énfasis en otras funciones que aborda en el colaborador:

“Velar por el bienestar laboral en la medición de conflictos y resolución de los mismo, en base a las políticas integrales y funciones de acuerdo a la ley” (Ent5.005, 2023).

“Resolver conflictos dentro del ámbito familiar y social que impide que el colaborador cumpla con sus funciones de la manera correcta” (Ent1.001, 2023).

En base a estos discursos se puede destacar que el rol del Trabajador Social no se basa únicamente en el colaborador, sino también influye en el ámbito familiar, pues se denota la importancia del profesional en mantener un equilibrio tanto en trabajo-familia.

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 TS 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.

Esto se lo relaciona con la intervención sistémica, la cual se enfoca en la relación entre la persona y su entorno, la sociedad, poniendo énfasis en los cambios e interdependencias, los cuales son las causas de los problemas humanos. Ante esto, se plantea como sus objetivos, el mejorar la comunicación, la interacción, las capacidades y habilidades de las personas, la gestión de recursos, contribuyendo al desarrollo personal y social. De esta manera se mantiene una relación transaccional entre el trabajador social y el sujeto de intervención, que en este caso, serán los trabajadores de la empresa (Viscarret, 2009).

Dentro de esta variable se puede destacar la participación del Trabajador Social dentro de la empresa y además de un equipo interdisciplinario que aborda las necesidades de su grupo humano, lo cual se logra a través de la implementación de un previo diagnóstico.

4.3.2. Metodología del Trabajador Social

En cualquier gestión que se considere, es esencial que el trabajador social tenga su libertad 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 & 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, pág. 1).

En relación a las entrevistas aplicadas a los profesionales de Trabajo Social se destaca los siguiente en cuanto a su metodología aplicada en la organización:

“Modelo económico, socio-económico, modelo individual de entrevista, modelo grupal de entrevistas, modelo de ámbito familiar” (Ent5.005, 2023).

“Mediante el registro del personal vulnerable se realiza el seguimiento por parte del trabajador social” (Ent3.003, 2023).

“Mediante el comité se realizan conversación de temas de riesgo para poder evaluar y mejorar el desempeño de cada área” (Ent3.003, 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 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.

4.2. Objetivo 2:

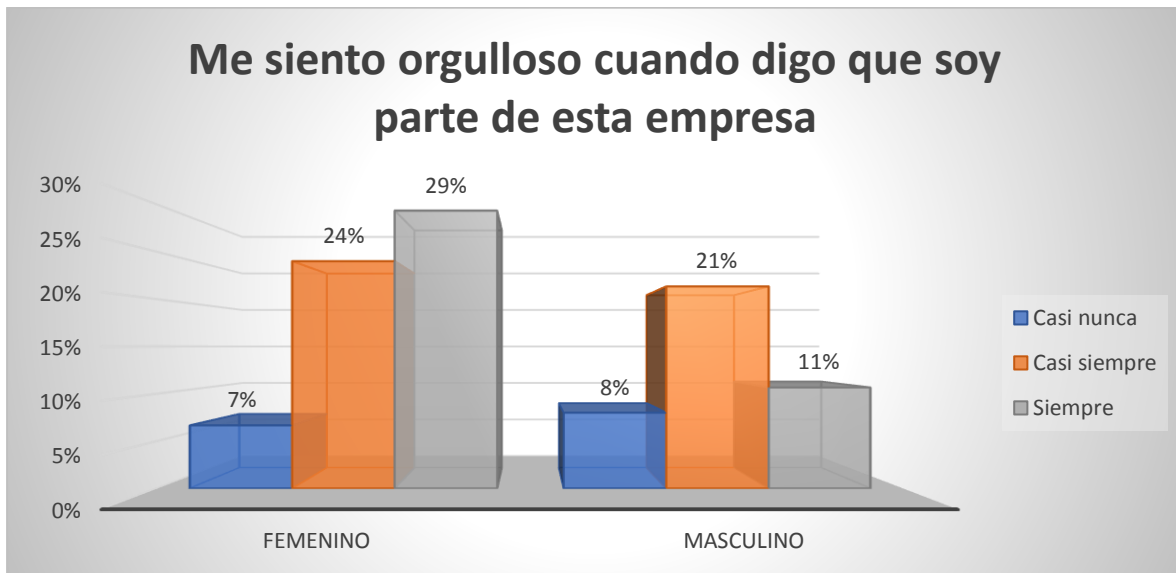
Determinar las necesidades de los miembros de la organización en torno a las dimensiones sociales de una empresa florícola del Cotopaxi.

Según Álvarez (2017) cuando una empresa toma una decisión o realiza una actividad o proceso en su mercado, se afecta directamente a las personas que laboran en esos espacios, a la estructura de la empresa y al mismo entorno cercano. Por eso se debe contar con una correcta gestión, que diseñe, ejecute y evalúe todos los procesos que permitan alcanzar los objetivos deseados, trabajando siempre de una manera holística e integral y centrado en el recurso humano.

Con este sistema de gestión, las empresas logran alinear a sus trabajadores con la planificación estratégica, se reducen riesgos, se cuentan con mayores herramientas para evaluar y retroalimentar, e identificar los departamentos o áreas de mejoras. Por eso Álvarez (2017) define 4 principios de estos modelos de gestión:

- Gestión de objetivos
- Motivación de personas
- Coordinación de actividades
- Toma de decisiones

4.3.3. Sentido de Pertenencia



Fuente: Elaboración propia 2023

En el presente gráfico se analiza que si los colaboradores sienten orgullo cuando mencionan que son parte de dicha institución. Por ello, el 29% de las mujeres colaboradoras mencionaron que “siempre” se han sentido orgullosas por pertenecer a este contexto. Sin embargo, los hombres colaboradores en un 21% optaron por el indicador “casi siempre” se han sentido de esta manera al indicar que pertenecen a esta institución.

Adicional, se tiene que una minoría de hombres y mujeres menciona en un 8% y 7% respectivamente han mencionado que no se sienten orgullosos cuando mencionan que forman parte de la institución.

En base a esto, se puede mencionar que un mayor número de mujeres que labora en esta institución se siente satisfecha con su lugar de trabajo y con la actividad y tarea que realiza dentro de la institución, por esta razón los colaboradores desarrollan sentido de pertenencia a este lugar.

El sentido de pertenencia empresarial, también conocido como *engagement* laboral, tiene que ver, ante todo, con el sentimiento de formar parte de algo, con sentirse identificado con los valores de la empresa para la que se trabaja y con el equipo del que se es parte. Pero, además de la parte de pertenencia a este entorno, también tiene que ver con el apoyo y el esfuerzo de la empresa para fomentar esa pertenencia (Samaniego, 2021, pág. 1).

Por esta razón, las personas se deben considerar como la principal fuente de energía y trabajo de las empresas. Este recurso humano permite que la empresa cuente con habilidades, conocimientos y actitudes que permiten realizar todo el trabajo de una organización. Por este mismo motivo, no se debe limitar sus capacidades, creatividad e innovación, y teniendo en mente, que ninguna empresa funciona por ella sola, sino que siempre va a requerir de personas para su manejo, dirección y crecimiento (Camacaro, 2015). Este mismo autor define lo siguiente en su artículo:

“...las personas la fuente de energía que enciende todo el proceso de transformación de las organizaciones, es por ello la importancia de que las personas se empoderen de la organización, haciéndola suya convirtiéndose en socios organizacionales desarrollando sus actividades eficiente y eficazmente en pro del logro de la misión para la cual fue creada...” (Camacaro, 2015, pág. 4)

Comprendiendo la importancia de las personas, es que, en la actualidad, la organización asume una dimensión social, enfocada en las personas, y esta dimensión se basa en unos principios que permiten asumir un compromiso hacía las buenas prácticas.

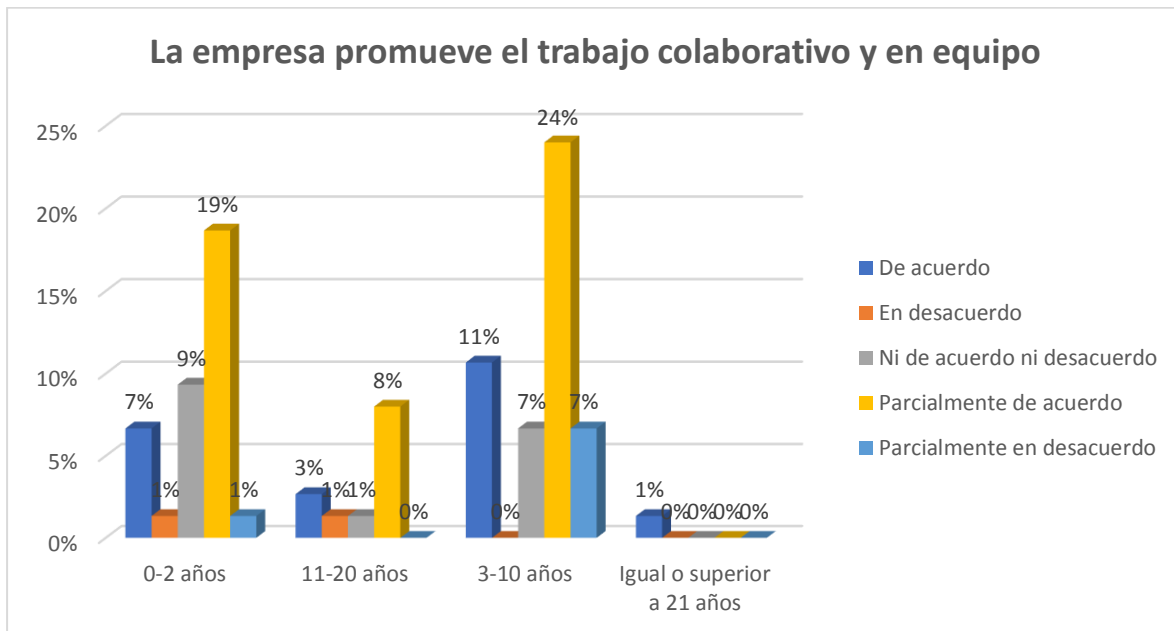
Por consiguiente, desde la perspectiva de Bertalanffy se proponen principios, los cuales explican que la vida es un sistema de sistemas de sistemas, y se tiene que comprender otros componentes en su interior, haciendo énfasis en el principio de interacción, se menciona lo siguiente:

- **Interacción:** son todas las relaciones entre objetos o elementos de un sistema, creando lazos de unión, por lo que le sucede a uno, le afecta al otro. Es un vínculo de dependencia.

En base a esto se puede identificar de como los colaboradores crean esos vínculos de manera positiva con sus contextos laborales hasta llegar el punto de mencionar que se sienten orgullosos con su lugar de trabajo y la empresa en general.

Según lo descrito en esta dimensión de **sentido de pertenencia** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, sin embargo, desde el departamento de recursos humanos se deben implementar estrategias para que esta dimensión influya aún más no sólo en las mujeres, sino en el grupo de hombres colaboradores.

4.3.2 Bien Común



Fuente: Elaboración propia 2023

En relación al presente gráfico, se identifica que en un 24% los colaboradores que se encuentran laborando en dicho contexto manifiestan estar “parcialmente de acuerdo” con respecto a que la empresa promueve el trabajo colaborativo y en equipo, puesto que desde su antigüedad han podido identificar si la institución cumple o no está función.

Así mismo, un 11% de los colaboradores quienes mantiene este mismo rango de antigüedad manifiestan estar “de acuerdo” en cuanto a que la empresa promueve el trabajo colaborativo y en equipo.

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 & 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.

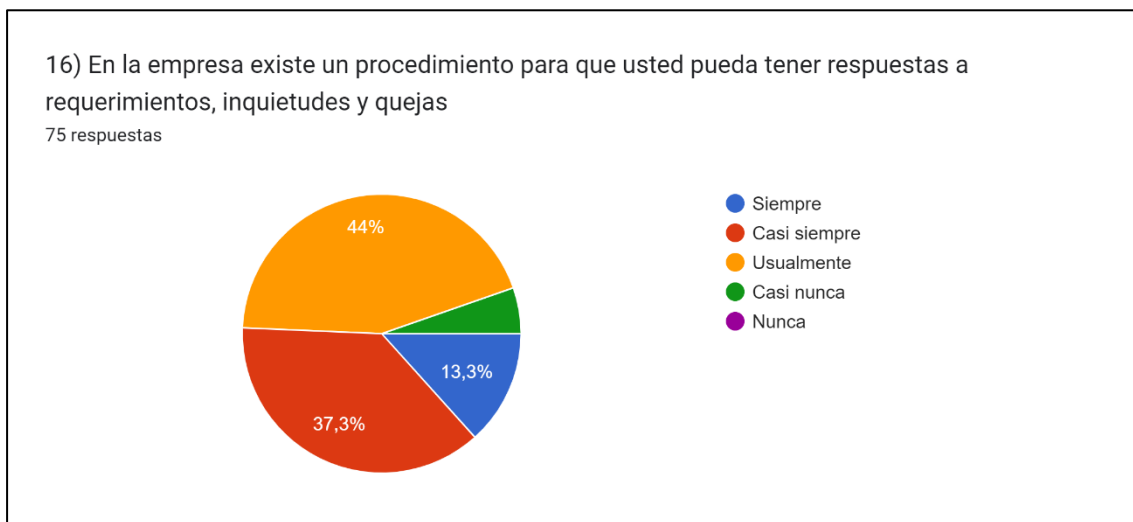
Según lo descrito en esta dimensión de **bien común** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, sin embargo, es necesario promover el trabajo en equipo a partir de la interacción con los otros, pues de esta manera se puede visualizar el desenvolvimiento entre la variedad de las áreas.

4.3.4. Clima Laboral

En el clima laboral intervienen algunos factores importantes que forman parte de la organización, entre ellos se encuentran, la concepción que tengan los colaboradores con respecto al entorno laboral, esto influirá en el vínculo de confianza entre empleado-empresa, el

trabajo en equipo y más que todo la estabilidad laboral que es lo que el empleado aspira, todo esto mencionado, tendrá un resultado positivo o negativo en la productividad de la organización.

Por ello, la empresa debe estar conformada por factores que contribuyan al bienestar de su recurso humano, puesto que esto servirá para que se den respuestas inmediatas a las necesidades de sus colaboradores



Fuente: Elaboración propia 2023

En el presente gráfico con respecto a la pregunta si en la empresa existe un procedimiento para que se pueda tener respuestas a requerimientos, inquietudes y quejas un 44% de la población de trabajadores encuestadas optó por el indicador “usualmente”. Seguido de un 37,3% que indicó “casi siempre” con respecto a dicha pregunta.

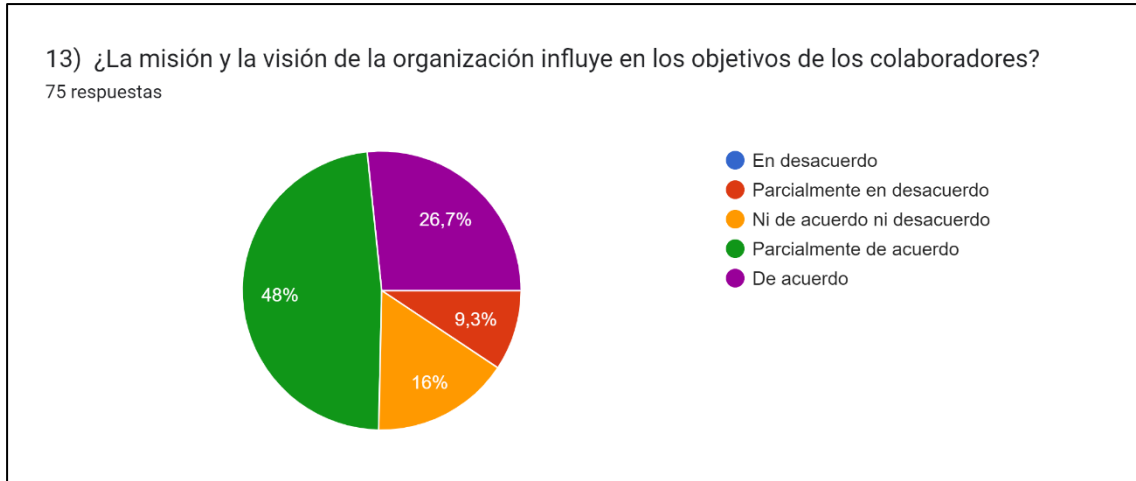
Este tipo de procedimientos resultan ser importantes en el entorno laboral, pues contribuye a través de este el colaborador puede ser escuchado y atendido, pues esto sería de gran ayuda para responder sus necesidades, sin embargo, sin la existencia de este tipo de procedimientos el clima laboral de la empresa pasaría a convertirse en algo negativo que influiría directamente en la productividad de la empresa.

En base a esto, vale mencionar, que el colaborador es parte de un todo, en este caso parte de la empresa, pues si existe anomalías en los procedimientos de la organización afecta a los colaboradores y por ende en todo el contexto empresarial.

En base a lo expuesto, desde la perspectiva de Bertalanffy se proponen principios, los cuales explican que la vida es un sistema de sistemas de sistemas, y se tiene que comprender otros componentes en su interior, haciendo énfasis en el principio de interacción, se menciona lo siguiente:

- **Interacción:** son todas las relaciones entre objetos o elementos de un sistema, creando lazos de unión, por lo que le sucede a uno, le afecta al otro. Es un vínculo de dependencia.

Además, desde Chiavenato (2009) este autor hace énfasis sobre la importancia del recurso humano y los diversos cambios y su capacidad de adaptación ante circunstancias que este puede experimentar en el mercado laboral, por esta razón no sólo se debe pensar desde la organización, sino también en el recurso humano, pues recordemos que la organización necesita del colaborador para su funcionamiento, por ello se debe generar buenas relaciones que beneficien mutuamente a ambas partes. Además, esta administración va a depender de diversos factores, como la cultura donde esté ubicada la empresa, la cultura organizacional, el giro de negocio, procesos, departamentalización, entre otros.



Fuente: Elaboración propia 2023

La misión y la visión de la organización resultan ser dos elementos estratégicos importantes para la misma, pues toda empresa debe dar a conocer su razón de ser y los objetivos y metas que engloban la visión.

Así mismo, los empleados que conforman la organización deben de informar y conocer de estos dos elementos, pues de esta manera se asegura el propósito y razón de ser de la institución, y pues se es necesario que sea conocida a través de su recurso humano.

En relación al presente gráfico, con respecto a la pregunta ¿la misión y la visión influye en los objetivos de los colaboradores? La respuesta mayoritaria fue del 48% sobre el indicador “parcialmente de acuerdo”, seguido de un 26,7% con respuesta del indicador “de acuerdo”.

En base a lo antes mencionado, se analiza que efectivamente ambos elementos como lo son la misión y la visión de la organización influye para que se cumplan objetivos propuestos por la organización, pues resulta ser beneficioso que toda organización tenga definido y cuente con su misión y visión, ellos van a reflejar: quien somos, donde vamos y con qué cultura empresarial se traza el camino para cumplir con los objetivos, pues todo esto, contribuye a generar la imagen más completa de la empresa (Ordenes, 2015).

Pues esto, resulta ser parte del modelo de gestión de una empresa, para ello Ramírez (2019) menciona que un correcto modelo de gestión empresarial debe iniciar considerando las expectativas y las contribuciones de los grupos de interés, así como la comprensión del perfil y giro de la organización. A partir de este entendimiento, se analizan los objetivos que persigue la empresa, su estructura y departamentalización, evaluando los procesos en cada área de trabajo. Para posteriormente crear indicadores que permitan evaluar los avances y cumplimiento de las expectativas iniciales.

De igual manera para estos modelos, es esencial analizar el comportamiento de cada organización, lo cual incluye la estructura, los objetivos, la cultura organizacional y los valores que comparten todos sus colaboradores. Para esto se menciona el tema de la planeación estratégica, la cual es una herramienta de toda dirección, la cual permite a los ejecutivos realizar sus planes de acción, determinar objetivos y metas, así como plantearse su misión, visión y valores (Alvarez, 2017).

Según lo descrito en esta dimensión de **clima laboral** es una de las dimensiones donde existe un nivel de respuesta intermedia, pues no existe la suficiente satisfacción o asistencia por parte de la empresa en relación a ciertos servicios que brinda, sin embargo, desde el departamento de recursos humanos se deben implementar estrategias para que esta dimensión pueda tener impacto en los empleados y sus necesidades sean atendidas desde sus sugerencias.

4.3.5. Canales de Comunicación

La comunicación que debe ser manejada dentro de la organización debe ser manejada en base a un sistema abierto, esto quiere decir que no debe restringida o limitada por la estructura jerárquica, no debe ser de forma vertical, sino desde una forma horizontal. Pues es necesario

que todos los colaboradores sean informados de las decisiones y objetivos que tiene la empresa, así mismo de los cambios que puede someterse la empresa por motivos de demanda social.

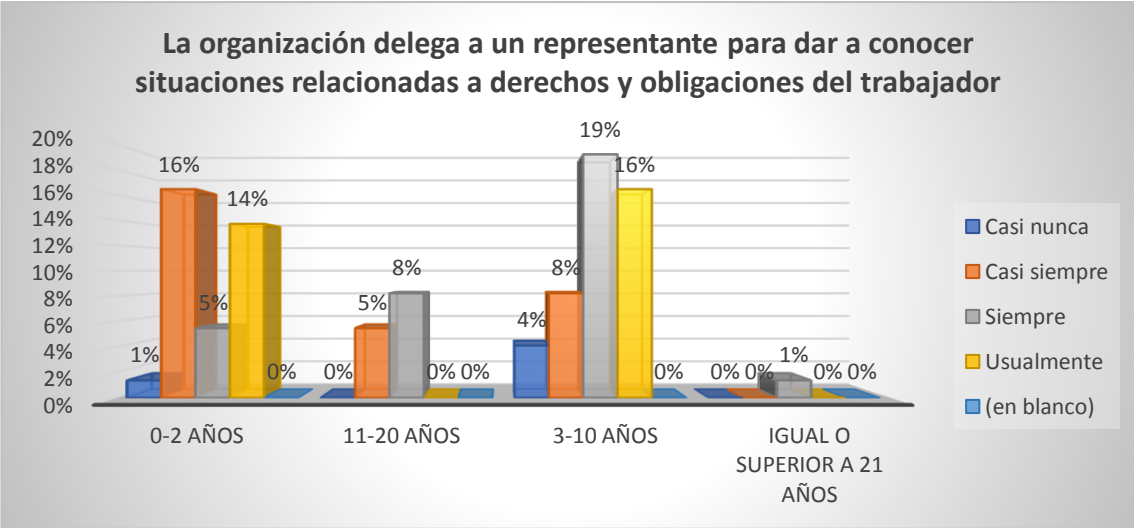
La comunicación, es un medio para interactuar con los colaboradores, directivos y todo el personal que conforma el contexto laboral, pues esto contribuye a construir autoridad para liderar lo diferentes departamentos o áreas que tienen la empresa (Intelema, 2021).

En base esto, en las entrevistas aplicadas a directivos, se conoció lo siguiente:

“existe líderes y supervisores que informan sobre las decisiones que realiza de talento humano”

“cada área cuenta con su supervisor o jefe inmediato quienes nos informan cualquier situación de talento humano”

Los líderes que son asignados por cada área son miembros de la organización que deben estar comprometidos a ser comunicadores y satisfacer las demandas de sus grupos a cargo, así mismo, debe ser una persona consiente que entienda y reconozca la responsabilidad que conlleva este cargo, pues este es un interlocutor de la empresa.



En relación al presente gráfico, se muestra que los colaboradores que tienen una mayor estadía en la organización en un rango de 3 a 10 años escogieron el indicador “siempre” en un 19% en relación a la pregunta si la organización delega a un representante para dar a conocer situaciones relacionadas a derechos y obligaciones. Posteriormente existe una igualdad con un 16% tanto en colaboradores que llevan en la empresa entre 0 a 2 años y entre 3 a 10 años.

Pues esto, se analiza desde la experiencia de sus colaboradores, pues mientras más años de pertenecer a la organización pueden dar prueba de que existe o no un representante para dicha actividad o tarea.

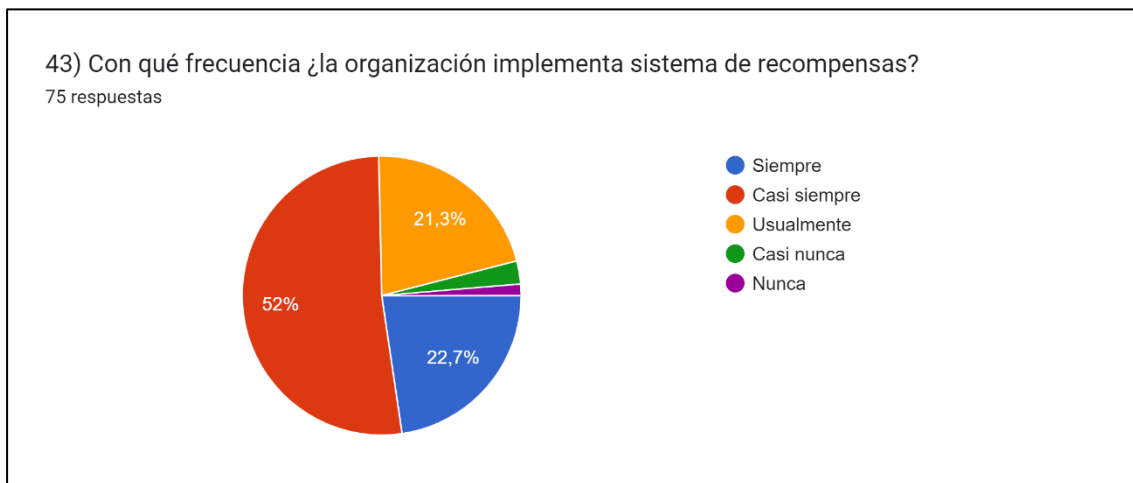
Según lo descrito en esta dimensión de **canales de comunicación** es una de las dimensiones donde existe un nivel de respuesta intermedia, pues sus procesos de comunicación no son claros, por esta razón los colaboradores en ciertas situaciones no son informados, desde el departamento de recursos humanos se deben implementar estrategias para que esta dimensión, que resulta ser una de las más importantes sea manejada con mayor claridad entre jefes y colaboradores

4.3.6. Sistema de Reconocimiento

Chiavenato (2009) indica que el recurso humano es una de las áreas que se enfrenta a mayores cambios en el mercado laboral, y considerando que las personas pasan buena parte de sus vidas en las empresas, se debe generar buenas relaciones que beneficien mutuamente a ambas partes. Además, esta administración va a depender de diversos factores, como la cultura donde esté ubicada la empresa, la cultura organizacional, el giro de negocio, procesos, departamentalización, entre otros. Este autor define los siguientes procesos esenciales para el desarrollo adecuado de su recurso humano, en este caso se hará énfasis en el sistema de recompensas, en donde se menciona lo siguiente:

- El sistema de recompensas, está basado en el reconocimientos o retribuciones que se da a los trabajadores, analizando que, en la actualidad, estos premios no solo son económicos.

Pues este proceso resulta ser relevante dentro de las organizaciones, que incentiva a los colaboradores a ser eficientes en su área para poder ser acreedores a este tipo de recompensas, pues así mismo se reconoce el rol de la empresa en impulsar este tipo de actividades en pro-mejora de sus empleados.



Fuente: Elaboración propia 2023

El presente gráfico indica que un 52% de los trabajadores encuestados mencionaron que “casi siempre” la organización implementa sistema de recompensa. Seguido de un 22,7% quienes indicaron que “siempre” se llevan a cabo este tipo de procesos.

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

Según lo descrito en esta dimensión de **sistema de conocimiento** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, sin embargo, desde el departamento de recursos humanos se deben renovar estos sistemas de reconocimiento para incentivar a los colaboradores en sus actividades

43.5. Organización del Trabajo

Como indica Chiavenato (2009) el recurso humano es una de las áreas que se enfrenta a mayores cambios en el mercado laboral, y considerando que las personas pasan buena parte de sus vidas en las empresas, se debe generar buenas relaciones que beneficien mutuamente a ambas partes.



Fuente: Elaboración propia 2023

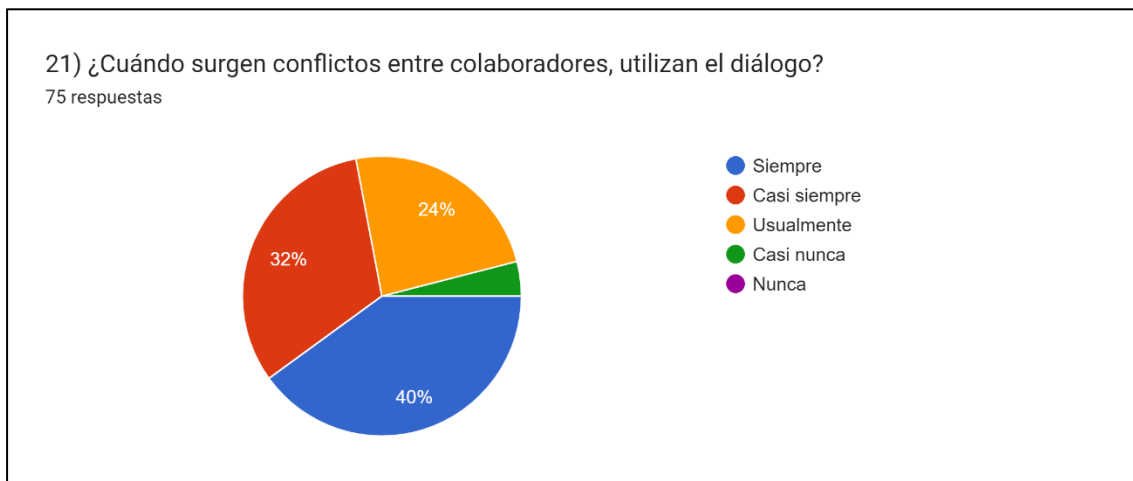
En relación a la figura #18 se analiza que los colaboradores encuestados contestaron a la pregunta ¿los jefes inmediatos establecen tiempos a los trabajadores para cumplir con las actividades y objetivos? Un 42,7% optó por el indicador “casi siempre”. Seguido de un 32% quienes mencionaron que “usualmente” se establecen estos tiempos.

Establecer tiempos en una organización es imprescindible, pues contribuye a que exista trabajo en equipo dentro del entorno laboral, ya que si se trabaja en equipo se logra cumplir con el trabajo recomendado de una manera más eficaz.

Muchas grandes empresas, necesitan de estos sistemas de control, una guía o dirección para sus actividades, así mismo debe ser compartido con todos sus integrantes. Por el contrario, sino cuenta con estos, se dificulta al momento de certificarse en determinados aspectos, no cumplen con ciertos componentes necesarios, o se evidencia un desinterés por este cambio, por consolidar y cambiar su cultura y gestión, y por ende desarrollar una mejor competitividad (Hernández, Vargas, Gutiérrez, Figueroa, & Correa, 2019).

Según lo descrito en esta dimensión de **Organización** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, por este motivo se denota sus resultados en la productividad que genera la empresa mensualmente, además todo esto tiene beneficios los mismos que propician los sistemas de compensación diseñados por la misma empresa.

4.3.7. Conflictos y Soluciones



Fuente: Elaboración propia 2023

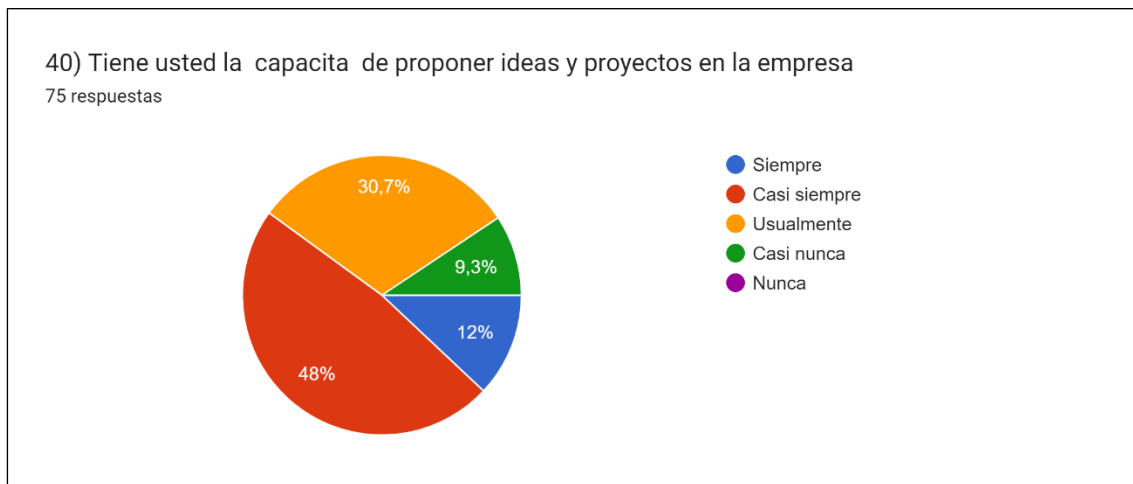
Los conflictos organizacionales surgen cuando la empresa construye objetivos que deben ser alcanzados por los grupos de trabajo y una de las partes interfiere en la otra parte. El conflicto implica el uso de poder o hegemonía de unos hacia otros, lo cual da como resultado disputas que buscan intereses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

En relación con el presente gráfico, se identifica que las personas encuestadas respondieron a la interrogante ¿Cuándo surgen conflictos entre los colaboradores utilizan el diálogo? A esto el 40% respondió “siempre”. Seguido de un 32% que respondieron al indicador “casi siempre”.

Se interpreta que la empresa promueve el dialogo y la comunicación entre sus colaboradores, puesto que los resultados arrojan un alto nivel en relación a esta dimensión, lo cual no solo beneficia a los colaboradores sino al clima laboral de la institución.

Asimismo, la comunicación y el diálogo dentro de la organización contribuye a crear relaciones sólidas, un buen clima laboral que contribuya a la construcción de relaciones funcionales entre los colaboradores que comparten un mismo espacio.

4.3.8. Capacitación y Formación



Fuente: Elaboración propia 2023

Los procedimientos, normas y relaciones mejoran el tema de capacitaciones de los trabajadores en todo sector y tipo de labor. Esto incluye las certificaciones, las capacitaciones profesionales, cualificaciones, formaciones, todo desde organismos acreditador y reconocidos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2016).

En relación al gráfico #40 se identifica que las respuestas de la pregunta ¿tiene la capacidad de proponer ideas y proyectos a la organización? Los colaboradores encuestados respondieron en un 48% al indicador “casi siempre”. Seguido de un 30,7% al indicador “usualmente”.

Se interpreta que los colaboradores se encuentran capacitados y preparados para ofrecer sus habilidades de innovación basadas en el conocimiento a partir de sus ideas a la empresa.

Según lo descrito en esta dimensión de **capacitación y formación** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, por este motivo se denota sus resultados en los procesos de innovación con los cuales cuenta la empresa y son implementados de manera trimestral, los mismos que propician los sistemas de compensación diseñados por la misma empresa.

4.3.9. Equilibrio entre Trabajo-Familia



Fuente: Elaboración propia 2023

Una de las acciones que se promueven al interior de las empresas, es justamente la retención y fidelidad de sus trabajadores a su organización, para lo cual es necesario que fomenten un desarrollo personal y profesional en las personas, que cuenten con programas de retención del talento, que permitan ascensos, así como un equilibrio entre la vida laboral y la familiar o personal (UNIR, 2021).

En ciertas situaciones puede existir un desequilibrio entre trabajo-familia, el cual debe ser abordado desde el departamento de recursos humanos en las organizaciones, ya que su principal función es la construcción de herramientas para promover el bienestar de sus colaboradores.

En relación al presente gráfico, los participantes en relación a la pregunta ¿la empresa brinda estrategias para compaginar trabajo-vida familiar? Los colaboradores respondieron en un 46,7% al indicador “casi siempre”, posteriormente, se encuentra el indicador 37,3% usualmente.

Según lo descrito en esta dimensión de **equilibrio trabajo-familia** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, por este motivo se denota sus resultados en el bienestar y clima laboral existente dentro del espacio laboral lo cual influye en la productividad de la empresa.

4.3. Objetivo 2

Identificar junto a los actores claves de Talento Humano los ajustes necesarios a realizarse en el área de Trabajo Social a fin de dar respuestas a las necesidades sociales identificadas en la empresa Florícola

La empresa al tener una función social y al relacionar a un conjunto de personas, es un campo donde se pueden generar múltiples temas de intervención social, las cuales van a perseguir un bienestar de todos, satisfacción de necesidades, gestión de recursos, desarrollo de las personas, y un equilibrio entre la vida laboral y la familiar (Urra, 2013).

Por ello, la empresa resulta ser un nexo entre la intervención del trabajador social con las actividades, procesos, recursos y manejo de toda una organización. O como se indica en otro artículo, en la actualidad se debe contar con profesionales de esta rama en las empresas con la finalidad de permitir la gestión social, es decir, que el accionar del profesional se enfoque en las personas, donde se humanice los procesos, comunicaciones y toma de decisiones (De Agar, 2011).

En este sentido, desde el modelo sistémico del Trabajo Social, la intervención sistémica, se enfoca en la relación entre la persona y su entorno, la sociedad, poniendo énfasis en los cambios e interdependencias, los cuales son las causas de los problemas humanos. Ante esto, se plantea como sus objetivos, el mejorar la comunicación, la interacción, las capacidades y habilidades de las personas, la gestión de recursos, contribuyendo al desarrollo personal y social. De esta

manera se mantiene una relación transaccional entre el trabajador social y el sujeto de intervención, que en este caso, serán los trabajadores de la empresa (Viscarret, 2009).

Enfocándose en algunas variables que fueron consideradas para este estudio, se ha identificado las siguientes para evaluar las necesidades que tentativamente pueden existir dentro de la empresa, entre ellas se encuentran:

4.3.1. Toma de Decisiones

Una de las principales funciones que deben cumplir los directivos y más la intervención del profesional del área de Trabajo Social en el contexto laboral es la planificación, el mismo que resulta esencial para lograr los objetivos de la organización, así mismo es entendida como la toma de decisiones, esto también debe ser informado a los colaboradores, pues es esencial que exista una comunicación abierta entre las diferentes áreas de este entorno.

En relación a las entrevistas aplicadas a los colaboradores de destaca de qué manera la organización promueve la participación de los mismos en este proceso, se toma en cuenta lo dicho “Con la igualdad de roles y genero dentro de la organización” (Ent1.001). Además, lo corrobora lo siguiente “Se promueve mediante una política integral que incluye a hombres y mujeres mediante el comité integral de trabajadores” (Ent2.003) y finalmente se tiene la perspectiva que “Se promueve una política integral que incluyen hombres y mujeres, sin embargo, en algunas ocasiones más te toma en cuenta la perspectiva de los hombres” (Ent5.005).

A partir de los discursos se puede identificar que la organización maneja y trabaja bajo un enfoque de género en este tipo de procesos como lo es la toma de decisiones. Sin embargo, en

situaciones se ha visto una mayor participación de los hombres en estos procesos. En relación a esto se es necesario ajustar la función del profesional direcciona su accionar en la promoción de una cultura de igualdad y equidad en el contexto laboral, con la finalidad que exista una misma jerarquía tanto en la figura femenina como masculina en la toma de decisiones.

Además, se identifica que el proceso de toma de decisiones se implementa con regularidad en el contexto laboral, pues se hace participar a todos los colabores con la finalidad que ellos sean parte de los cambios o mejoras de organización, por lo tanto, se promueve la comunicación y el diálogo en el recurso humano del contexto laboral.

Asimismo, la comunicación dentro de la organización contribuye a crear relaciones sólidas, un buen clima laboral que contribuya a relaciones funcionales entre los colaboradores que comparten un espacio laboral. Por otra parte, existen algunos tipos que conforman la comunicación organizacional, los mismos que son practicados entre colaboradores, entre ellos se encuentran:

- Comunicación Formal
- Comunicación Informal
- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

Comprendiendo el rol de las personas en la organización, es necesario también analizar la importancia de saber gestionar a estos individuos que se convierten en los colaboradores directos de la empresa. Por ese motivo, Gaspar (2021) señala que esta gestión adecuada 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 inclusión en toma de decisiones, generando a la par un sentido de pertenencia de estas personas.

Siguiendo con el análisis, se destaca el importante papel del profesional de Trabajo Social en la gestión de Trabajo-Familia, con la finalidad de proveer un equilibrio entre ambos. Pues vale recalcar, que al no existir una compatibilidad entre estos puede repercutir en el desempeño laboral del colaborador.

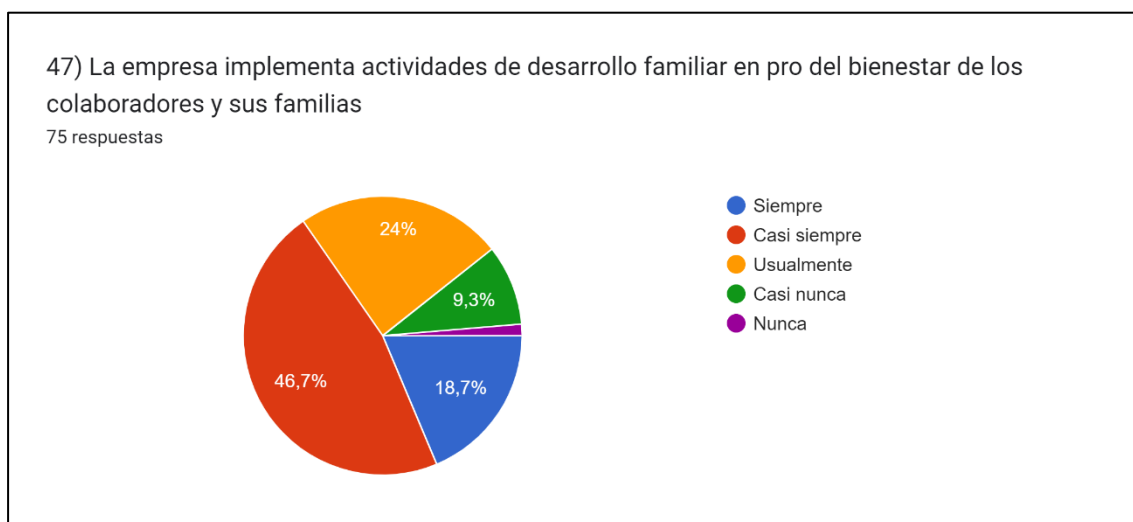
4.3.10. Equilibrio Trabajo-Familia

El trabajo y la familia son dos esferas fundamentales en el desarrollo del ser humano, pues ambas se relacionan e influyen una en la otra, pues ambas actúan como un sistema que repercute en el ser humano. A partir de esto, el Trabajador Social tiene la responsabilidad de implementar estrategias para lograr esta compaginada relación, puesto que, si no se logra esto, es probable la existencia de un desajuste y desequilibrio entre ambas variables.

El trabajo social de empresa está definido como la “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa”. Para lograr esto, el trabajador social se sirve de técnicas y métodos para detectar, analizar y resolver los problemas que puedan surgir en la adaptación y día a día del trabajador en una organización, entre esto puede identificarse las relaciones existentes en el sistema familiar y la repercusión que estas pueden causar en el colaborador y viceversa. Tomando en consideración que el ser humano al estar insertado en una empresa se encuentra dentro de un sistema. (UNIR, 2022, pág. 1).

Por ello, se es necesario, que desde la empresa se implementen estrategias para equilibrar familia-trabajo y disminuir o evitar los factores de primer orden. Una de las acciones que se promueven al interior de las empresas, es justamente la retención y fidelidad de sus trabajadores a su organización, para lo cual es necesario que fomenten un desarrollo personal y profesional en las personas, que cuenten con programas de retención del talento, que permitan ascensos, así como un equilibrio entre la vida laboral y la familiar o personal (UNIR, 2021).

En ciertas situaciones puede existir un desequilibrio entre trabajo-familia, el cual debe ser abordado desde el departamento de recursos humanos en las organizaciones, ya que su principal función es la construcción de herramientas para promover el bienestar de sus colaboradores.



En relación al presente gráfico, se identifica que un 46,7% de los colaboradores encuestados mencionaron que “casi siempre” la empresa implementa actividades de desarrollo familiar en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias. Seguido de un 24% que indicó que usualmente la empresa implementa estas estrategias.

En cuanto a las entrevistas aplicadas a los colaboradores se encontró lo siguiente que “Integraciones sociales entre padres e hijos donde conocen el rol de los padres dentro de la empresa” (Ent1,001,2023), desde otra perspectiva “Se ejecutan actividades mediante el bienestar de sus trabajadores en campañas médicas, sociales y eventos que integran a la familia” (Ent2,002,2023), por consiguiente “Cuenta con horario que se cumplen y de esta manera los trabajadores pueden organizarse para su tiempo en familia” (Ent5,005,2023).

En base a estos discursos se puede identificar lo importante que es para la empresa la implementación de estrategias para compaginar el tiempo de trabajo-familia, resaltando que estas actividades son realizadas por el Trabajador Social

Por esto se destaca que el rol del Trabajador Social no se basa únicamente en el colaborador, sino también influye en el ámbito familiar, pues se denota la importancia del profesional en mantener un equilibrio tanto en trabajo-familia. Sin embargo, para que estas acciones sean continuas, se es necesario ajustar la intervención del profesional basado en integraciones familiares promovidas por el área de Talento Humano, más con la gestión del equipo interdisciplinario.

La empresa al tener una función social y al relacionar a un conjunto de personas, es un campo donde se pueden generar múltiples temas de intervención social, las cuales van a perseguir un bienestar de todos, satisfacción de necesidades, gestión de recursos, desarrollo de las personas, y un equilibrio entre la vida laboral y la familiar (Urra, 2013).

4.3.11. Políticas

En el código del Trabajo, en su art. 64, se establece la importancia de los reglamentos internos que debe tener cada organización como parte de su normativa, el mismo que no debe surtir un efecto negativo en los empleados de las empresas.

Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones (Código del Trabajo, 2012, pág. 26).

En base a esto, se corrobora la importancia de la existencia de normativas organizacionales, pues éstas permiten regular las conductas y comportamientos de los colaboradores en este espacio, sin embargo, cuando estas son incumplidas entra en actuación el reglamento institucional, el mismo que sanciona las faltas de los colaboradores.

En relación a las entrevistas aplicadas, se corrobora con el siguiente discurso “cuenta con un reglamento interno lo cual se informa mediante inducciones y capacitaciones constantes” (Ent4.004,2023), también se conoció “cuenta con la normativa, se les informa atreves de las inducciones” (Ent5.005,2023) otra de las perspectivas se basó “Al ingreso a la empresa el departamento de talento humano nos da las reglas y normativas de la empresa ya q existe un reglamento interno” (Ent.004,2023).

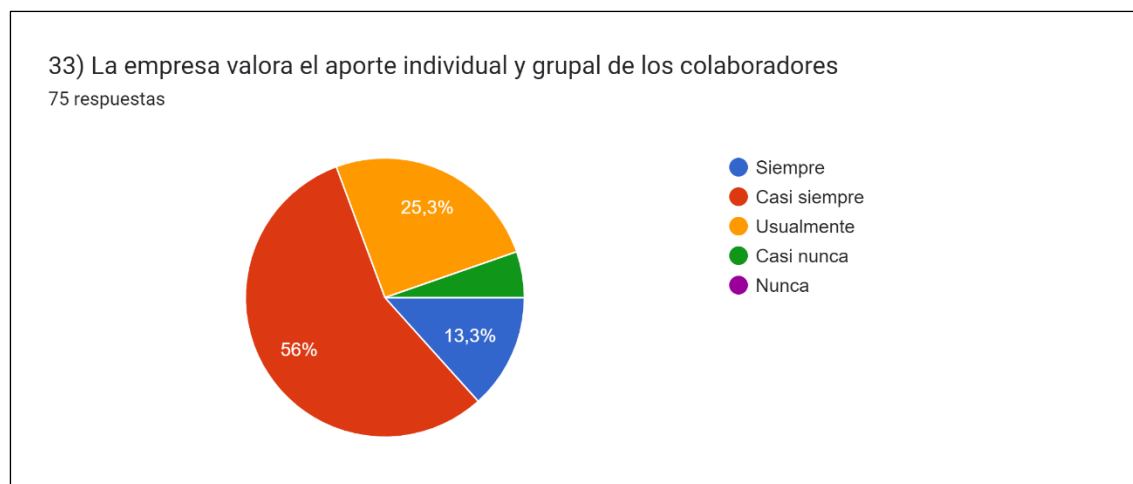
En relación a estos discursos se puede deducir que este contexto laboral existe un reglamento interno el mismo que regula la empresa y se impone ante cualquier incumplimiento del colaborador ante la organización.

La empresa es considerada un sistema, compuesta por distintos subsistemas llamados departamentos o áreas, que se encuentran en sinergia e interrelacionados, adicional a que tiene recursos y personas, persiguiendo fines económicos y sociales, mediante la producción y comercialización de bienes o servicios en determinadas áreas. A la organización se la debe considerar como un sistema abierto, el cual se encuentra en constante intercambio de información y recursos con su exterior, para posteriormente tras complejas acciones y relaciones (Crespo, 2021).

Frente a lo dicho, se puede destacar la posibilidad de que los profesionales conlleven sobrecarga de trabajo, puesto que las numerosas funciones que ejecutan, sumado el número de colaboradores con los cuales direccionan su intervención, resulta ser un trabajo que posee un gran esfuerzo. Por tal motivo, se considera realizar ajustes, otorgando un mayor compromiso por parte del equipo interdisciplinario para que sea participe en actividades realizadas por el Trabajador Social enfocadas en el recurso humano de la empresa.

4.3.12. Bienestar del Colaborador

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



Fuente: Elaboración propia 2023

Se debe promover interrelaciones benéficas y saludables entre todos los colaboradores, y se aconseja que se realice desde un ámbito sistémico e integral, que brinde las mejores condiciones de trabajo, ya que las personas son las que alcanzan los objetivos y cumplen las misiones y metas de las organizaciones. Se debe gestionar el capital humano adecuadamente, recalando su valor y aportando al desarrollo de aprovechar las capacidades y habilidades humanas, obteniendo al final, un beneficio para todos, ya que se contará con un personal debidamente comprometido y motivado para trabajar (Aduna, García, & Chávez, 2007).

En relación al presente gráfico, se identifica que la población de trabajadores encuestadas respondió a la pregunta ¿la empresa valora el aporte grupal e individual de los colaboradores? Quienes optaron por el indicador “casi siempre” en un 56%. Mientras que en un 25,3% escogió el indicador usualmente.

En este sentido se puede entender que la organización se interesa por el aporte tanto individual y grupal que dan sus colaboradores, sin embargo, esto también es incentivado y recompensado por la empresa. Así mismo, el involucramiento de los jefes de área es esencial para capacitar e

innovar a sus trabajadores para que aquellos tengan la capacidad de aportar con nuevas ideas ante la competencia de mercado

Desde la concepción de Bertalanffy se entiende que la vida es un sistema de sistemas de sistemas, y se tiene que comprender otros componentes, desde el componente de la interacción, se identifica la importancia que tiene que los jefes de área se relacionen e interaccionen con los colaboradores anteponiendo un trato amable y una comunicación clara, puesto esto permite a construir canales de comunicación fluidos.

Según lo descrito desde la intervención del Trabajador Social en el **Bienestar del colaborador** es una de las dimensiones con un alto nivel de respuesta, por este motivo se denota sus resultados en la comunicación clara y efectiva que existe entre los colaboradores y las distintas áreas de trabajo. Sin embargo, para darle continuidad a la gestión se deben realizar ajustes en la intervención del profesional, como realizar análisis FODA grupal en las distintas áreas de la empresa.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A partir de la información obtenida de empleados que colaboraron durante el proceso de recolección de datos que se realizó para develar la importancia de la existencia de un modelo de gestión de Trabajo Social para la satisfacción de las necesidades sociales de los colaboradores de una empresa, así mismo se identificaron las dimensiones con bajo niveles de practica en la organización, entre estas situaciones se logró concluir particularmente lo siguiente:

- El profesional de Trabajo Social es un elemento esencial en el contexto laboral puesto que contribuyen al bienestar organizacional de los colaboradores.
- Los colaboradores participantes en la encuesta presentaron ser en su gran mayoría mujeres, quienes además tienen mayor antigüedad en la empresa. Por estos motivos se infiere que existe un mayor porcentaje de mujeres laborando en la organización.
- Dentro del diagnóstico de las dimensiones sociales de la empresa se pudo identificar la existencia de porcentajes altos sobre cada dimensión por lo cual la implementación de un modelo contribuiría a mantener y manejar de mejor manera cada dimensión en el grupo de colaboradores.
- La gestión de del Departamento de Talento Humano es indispensable en la resolución de conflictos del personal, sumado esto, la intervención del profesional de Trabajo Social

- Dentro de la dimensión sentido de pertenencia se identificó que los colaboradores mujeres que tiene mayor antigüedad en la empresa se sienten completamente parte de este entorno laboral.
- Desde la dimensión clima laboral se identificó un déficit en la atención de requerimientos de la empresa por parte de los colaboradores, esto se debe por la falta de implementación de un buzón de sugerencias en la empresa.
- El Trabajador Social, desde un primer momento se convierte en un primer contacto de los nuevos colaboradores, dando a conocer la misión y visión para que los colaboradores tengan conocimiento de la razón de ser de dicha institución.
- La empresa resalta la importancia de delegar a jefes de área para que sean interlocutores en los diferentes procesos implementados por la organización y en toma de decisiones.
- La organización se maneja bajo una comunicación clara y abierta, puesto que de esta manera pueden hacer saber sus necesidades y requerimientos en el departamento de Talento Humano. Sin embargo, se detecta la jerarquía de hombres en estos procesos.
- La organización se maneja bajo sistemas de recompensas para incentivar a los colaboradores de manera impecable su trabajo, esto, además, contribuye a la productividad empresarial.
- En la empresa se manejan las actividades y tareas de los colaboradores a través de cronogramas, pues ese esencial trabajar bajo tiempos de esta manera se logran ver resultados inmediatos en los procesos de la empresa y se pone en práctica el trabajo bajo presión del recurso humano.
- Pensando en el bienestar del colaborador, la empresa, únicamente no interviene en el colaborador sino en las familias del mismo, por ello implementa estrategias para compaginar familia-trabajo.

- Una de las principales funciones que deben cumplir los directivos en el contexto laboral es la planificación, esto resulta esencial para lograr los objetivos de la organización, esto va de la mano de la toma de decisiones que beneficien a la empresa, por ende, deben ser parte los colaboradores.
- El profesional de Trabajo Social en este contexto es un actor clave en la gestión de la organización, pues, en muchas de las dimensiones y problemáticas abordadas es un actor clave para resolución y mediación.
- El Trabajo Social, mantiene un vínculo con el ámbito empresarial, por lo que siempre van a estar conectados, con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores.
- La metodología a aplicar por parte del profesional de Trabajo Social se realizará a partir de las necesidades identificadas en un diagnóstico previo.

5.2. Recomendaciones

A partir de lo mencionado se concluye

- Promover la participación del equipo interdisciplinario en la implementación de los modelos de gestión para que desde diferentes perspectivas se abarquen con mayor profundidad todas las dimensiones y que los profesionales propongan que otras pueden ser analizadas.
- Mejorar la atención en relación al servicio de quejas y requerimientos, pues se es necesario que la empresa escuche y considere lo que pide el colaborador de la empresa.
- Dentro del reglamento interno de cada organización establecer la evaluación de dimensiones como la mencionadas en el presente modelo de gestión con la finalidad de reconocer cuáles necesitan ser trabajadas por el departamento de talento humano.

- A nivel nacional se recomienda que se tome en consideración desde las diferentes organizaciones la construcción de un modelo de gestión empresarial con la finalidad de contribuir al bienestar organizacional.
- A nivel académico y teniendo en cuenta la responsabilidad social que tienen las universidades se recomienda promover el interés social hacia las necesidades y realidades de las empresas y el recurso humano, con la finalidad de generar diversas líneas de acción y proyectos para asistir efectivamente a esta parte de la población como son los trabajadores.
- Por último, se recomienda seguir realizando investigaciones sobre el tema con un enfoque de derechos, que beneficien a los trabajadores, seguir estudiando sus realidades y poder comprender de mejor forma sus vivencias en el entorno laboral, pero sobre todo para poder establecer acciones que respondan a sus diferentes necesidades y generen cambios estructurales a lo largo del país y no solo en Cotopaxi.

REFERENCIAS

- Acurio, J., Álvarez, L., Manosalvas, L., & Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Aduna, A., García, E., & Chávez, E. (2007). *Modelos de gestión de recursos humanos*. México: UAEH.
- Agencia Presidencial de Cooperación APC Colombia. (2017). *Manual del sistema de gestión integral SGI*. Colombia.
- Alemán, J., & Rivera, C. (2013). Perfeccionamiento del modelo de gestión social en las empresas cooperativas de la provincia de Pinar del Río. Resultados e Impactos. *Revista Científica Avances*, 40-53.
- Álvarez, L. (2017). *Modelos de gestión*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Álvarez, L. (2017). *Modelos de Gestión*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Suiza.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Decreto Ejecutivo 860: Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley de Seguridad Social*. Quito.
- Asencio, L., Burgos, R., & Campello, E. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacios*, 5-11.

- Berríos, R. (2015). *Grupos focales*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Bogantes, B. (2020). *El enfoque centrado en la persona y el trabajo social*. Costa Rica: UCR.
- Camacaro, M. (2015). Las personas, la principal fuente de energía de las organizaciones. *Sapienza Organizacional*, 3-6.
- Carballeda, A. (2012). *La intervención en lo social: exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires: Paidós.
- 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). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Congreso Nacional Ecuador. (2003). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Quito.
- Consejo Coordinador Empresarial CCE de España. (2021). *Dimensión Social de las Empresas*. México.
- Consultora Española Expok. (18 de febrero de 2020). *www.expoknews.com*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/que-son-los-principios-de-dimension-social-de-las-empresas/>
- Corporación Financiera Nacional CFN. (2021). *Ficha sectorial: cultivo de flores*. Quito.
- Crespo, P. (2021). La empresa, una visión desde la teoría general de sistemas. *Coloquio*, 84-87.
- Cruz, M., & Morejón, M. (2019). Metodología para la gestión integral de riesgos y seguros con enfoque de gestión social cooperativa. *Cooperativismo y Desarrollo*.
- De Agar, R. (2011). *El modelo de gestión social*. Sevilla: Hipo-Tesis- EU.
- Fantova, F. (2005). *Nuevos modelos de gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales*. País Vasco: www.fantova.net.

- Fantova, F. (2018). Construyendo la intervención social. *Papeles del Psicólogo*, 80-92.
- FITS Federación Internacional de Trabajo Social. (2018). *Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social*.
- Flórez, A., & Thomas, J. (1993). La teoría general de sistemas. *Cuadernos de Geografía*, 111-137.
- GAD Cotopaxi. (2018). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cotopaxi 2025*. Cotopaxi.
- 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 Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. (2015). *Ordenanza que regula las políticas públicas con enfoques de género, intergeneracional, movilidad humana, discapacidad, pueblos y nacionalidades con énfasis en los grupos de atención prioritaria*. Cotopaxi.
- Gómez, P., Pérez, D., & Segura, E. (2000). *Intervención del trabajo social en las empresas de Flores de la Sabana Occidental de Bogotá, regional Aflocsa en el primer semestre del 2000*. Colombia: Universidad de La Salle.
- González, K., Abínzano, I., & Zabaleta, I. (2022). *Dimensión económica y dimensión social de la empresa social. Cómo influye la definición de los fines fundacionales?* España: Universidad Pública de Navarra.
- Grupo Español Kyocera. (2021). [www.kyoceradocumentsolutions.es](https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/que-es-la-gestion-integral.html). Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/que-es-la-gestion-integral.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, C., Vargas, B., Gutiérrez, B., Figueroa, E., & Correa, L. (2019). Análisis de la aplicación de la gestión integral en seis empresas comerciales de tipo familiar en Florencia, Colombia. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*.

- Ibarra, L. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional, para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- INEC. (2020). www.ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- 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.
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 272-283.
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0075*. Quito.
- Murillo, L. (2020). Cuadro de mando integral para la gestión del impacto social en organizaciones de empleo inclusivo. *Revista de Economía Pública, Social y cooperativa CIRIEC*, 153-188.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Suiza.
- Poveda, S. (2018). *La evolución del concepto de talento humano*. Bogotá: Fundación Universidad de América.
- Ramírez, D. (2019). Modelo de gestión para organizaciones empresariales: estructurado sobre los grupos de interés. *Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM*, 47-64.
- Ramos, A., Londoño, D., Sepulveda, J., & Martínez, R. (2020). Gestión integral e integrada. Experiencia de las empresas en México. *Revista de Ciencias Sociales RCS*, 31-44.
- Riquelme, M. (2022). www.webyempresas.com. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-teoria-general-de-sistemas-en-las-empresas/>
- Roca, L. (2017). *Modelo de sistema de gestión integral para la dirección de proyectos públicos*. España: Universidad Politécnica de Cataluña.

- Rogers, C. (1965). *La relación terapéutica: Investigación y teoría recientes*. En *Desarrollo del potencial humano*. México: Trillas.
- Rojas, M. (2017). *La empresa y el entorno*. España: Universidad de Malaga.
- Sánchez, M. (2020). Intervención social desde el trabajo social. *Pensando la Intervención Social*, 67-73.
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 129-145.
- Secretaría de Planificación y Desarrollo. (2015). *Agenda Zonal - Zona 3 Centro: Provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza*. Quito.
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan Nacional de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito.
- Suárez, M. (2018). Gestión empresarial: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC*, 44-64.
- Tamayo, A. (1999). Teoría General de Sistemas. *Revista Departamento de Ciencias*, 84-89.
- UNIR. (18 de marzo de 2021). www.ecuador.unir.net. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2014). *SINDE Investigación y Desarrollo*. Guayaquil: UCSG.
- Universidad Nacional de Centro del Perú. (25 de julio de 2017). www.ma.com.pe. Obtenido de <https://ma.com.pe/el-trabajador-social-y-su-importancia-en-las-organizaciones>
- Urra, M. (2013). Trabajo social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 91-96.
- Velázquez, M. (2016). *El trabajo social de empresas. Una perspectiva social y corporativa: estudio de caso Montes del Plata*. Uruguay: Universidad de la República.
- Viscarret, J. (2009). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. España: Alianza.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
OBJETIVO	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTO	VARIABLE	INDICADORES	ÍTEM	FUENTE
			Sentido de pertenencia	Aceptación de la cultura, trabajo en equipo, actitud amable y positiva	<p>3) En una escala del 1 al 5 ¿se siente parte de la organización?</p> <p>En una escala del 1 al 5 ¿se siente satisfecho trabajando en la organización?</p> <p>¿En este espacio es divertido para trabajar de manera individual como en equipo?</p> <p>¿Los nuevos empleados que ingresan a la organización se sienten bienvenidos?</p> <p>¿En mi lugar de trabajo puedo demostrar mis habilidades y capacidades a través de las actividades que cumpla?</p> <p>¿Me proyecto trabajar en la empresa a largo plazo?</p> <p>¿Me siento orgulloso cuando digo que soy parte de esta empresa a otras personas?</p>	Encuesta
			Bien común	Consecución de objetivos compartidos, trabajo en equipo	<p>¿Ha recibido el manual de funciones para saber cuáles son las funciones ligadas a su cargo?</p> <p>¿La empresa incentiva el trabajo en equipo y colaborativo?</p>	Encuesta
			Pautas culturales de los trabajadores	Religión, ideologías, valores personales, cultura, sistema de creencias	¿Los directivos promueven una cultura de respeto y equidad ante la diversidad cultural existente entre los colaboradores?	Encuesta
			Clima laboral	Valores, misión, visión, cultura y filosofía, relaciones	<p>1) La misión y la visión de la organización influye en los objetivos de los colaboradores?</p> <p>2) ¿Entre los colaboradores se promueven relaciones positivas?</p> <p>3) ¿En la empresa existe un procedimiento para que usted pueda tener respuestas a requerimientos, inquietudes y quejas?</p> <p>¿Cuando un empleado cambia de puesto o área, se le hace sentir como en casa?</p> <p>¿Los jefes fomentan y responden genuinamente a las sugerencias e ideas de sus empleados?</p>	Encuesta
			Canales de Comunicación	Medios Delegados Formas de comunicación	<p>¿La organización delega a un representante para dar a conocer situaciones relacionadas a derechos y obligaciones del trabajador?</p> <p>¿En la empresa existen canales de comunicación claros y abiertos?</p> <p>¿Es usted informado de los logros de la empresa o asuntos importantes relacionados a ella?</p> <p>¿Los jefes me mantienen informado sobre asuntos o cambios importantes?</p> <p>¿Los jefes identifican factores que impiden alcanzar los objetivos de la empresa?</p> <p>¿Los jefes comunican claramente sus expectativas?</p> <p>¿Existe apertura para establecer conversaciones con los jefes en relación a temas enfocados en el trabajo?</p> <p>¿Me siento en la capacidad de realizar cualquier pregunta a mis jefes y recibir una respuesta directa?</p> <p>¿Los jefes hacen parte a sus colaboradores en la toma de decisiones que influyen en su trabajo o el ambiente laboral?</p> <p>¿Los jefes promueven el diálogo con sus</p>	Encuesta
Determinar las necesidades de los miembros de la empresa florícola del Cotopaxi.		Es toda la información que afecta a la sociedad, son los aspectos que caracterizan la calidad de vida de los persona interactuar con otras, que puede incluir la transformación de un contexto (Gómez, Sánchez y Fajardo, 2018).	Organización del trabajo	Estructura, áreas, responsabilidades	<p>¿Los jefes inmediatos establecen tiempos a los trabajadores para cumplir con las actividades y objetivos?</p> <p>¿La forma en que están distribuidas las actividades en la empresa responde a los objetivos? ¿La empresa entrega el equipo e implementos necesarios a sus colaboradores?</p>	Encuesta
			Conflictos y soluciones	Formas de solucionar problemas, mediación	<p>¿cuándo surgen conflictos entre colaboradores, utilizan el diálogo?</p> <p>¿existe un procedimiento para la resolución de conflictos entre colaboradores?</p>	Encuesta
			Bienestar del colaborador	Aporte individual y grupal Programas de beneficios, compensaciones y reconocimientos Elementos que componen la organización	<p>¿La empresa valora el aporte individual y grupal de los colaboradores?</p> <p>¿Conocemos la misión y visión de la organización? ¿Existen beneficios únicos que son otorgados a todos los empleados en esta organización?</p> <p>¿Las instalaciones de la empresa contribuyen a crear un buen entorno laboral?</p> <p>¿Este es un lugar con instalaciones adecuadas para trabajar?</p>	Encuesta
			Oportunidades de Desarrollo y crecimiento	Capacidades y habilidades de los colaboradores	¿La organización identifica las potencialidades y habilidades de cada colaborador?	Encuesta

			Capacitación y formación	Frecuencia de capacitación	<p>¿La empresa capacita de manera constante a sus colaboradores?</p> <p>¿Me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer profesionalmente?</p>	Encuesta
			Trabajo en equipo	Capacidad de adaptación Grado de satisfacción	<p>¿Las personas tienen la capacidad de adaptarse ante nuevas decisiones y cambios en la organización para lograr el éxito de la empresa?</p> <p>¿En la empresa los colaboradores están dispuestos a trabajar con responsabilidad haciendo esfuerzos para cumplir con el trabajo?</p> <p>¿Me siento satisfecho cuando veo lo que logramos y alcanzamos los objetivos?</p>	
			Sistema de reconocimiento	Trabajo individual y en equipo Sistema de recompensas	<p>¿La empresa reconoce el trabajo individual y equipo de sus colaboradores?</p> <p>Con qué frecuencia ¿la organización implementa sistema de recompensas?</p> <p>¿La empresa aplica programas de beneficios, compensaciones y reconocimientos?</p> <p>¿Reconocemos el esfuerzo que realizan los otros para realizar actividades que contribuyen a la organización, sin importar el resultado?</p> <p>¿Los jefes reconocen la dedicación y el esfuerzo adicional de sus empleados?</p>	Encuesta
			Equilibrio entre trabajo y familia	Estrategias Actividades de desarrollo familiar	<p>¿La empresa implementa actividades de desarrollo familiar en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias?</p> <p>¿La empresa brinda estrategias para compaginar el trabajo con la vida familiar?</p> <p>¿Se promueve a los colaboradores a mantener un equilibrio en su vida profesional como en la vida familiar?</p>	Encuesta

Reflexionar junto a los actores claves de Talento Humano sobre el impacto positivo de la existencia de un modelo de gestión de Trabajo Social que de respuestas a las necesidades sociales de la empresa.	Modelo de gestión	Un correcto modelo de gestión empresarial debe iniciar considerando las expectativas y las contribuciones de los grupos de interés o stakeholders, así como la comprensión del perfil y giro de la organización (Ramírez, 2016).	Liderazgo	Tipos de liderazgo, descentralización, participación	<p>1) ¿En la organización, dentro de cada área se delega a un colaborador para que se informe sobre situaciones o decisiones tomadas por el departamento de Talento Humano, a sus demás compañeros?</p> <p>2) ¿Cómo es el proceso de selección de este colaborador?</p>	Entrevista
			Relaciones con compañeros	Trabajo en equipo, individualidad, amistad	<p>1) ¿Cómo considera que percibe la empresa el aporte individual y grupal de los colaboradores?</p>	Entrevista
			Seguridad Social	Seguros, afiliado al IESS, sueldo	<p>1) ¿Cómo se proveen los beneficios en la organización?</p> <p>2) ¿Quiénes o quien es el encargado de proveer dichos beneficios?</p> <p>3) ¿Qué función tiene el profesional de Trabajo Social en estos procesos?</p>	Entrevista
			Políticas legales	Leyes, Códigos, planes nacionales, reglamento interno	<p>6) ¿De qué manera se informa a los colaboradores la normativa de la empresa? ¿la empresa cuenta con un reglamento interno para los colaboradores?</p> <p>7) ¿Cuál es la función del Trabajador Social si se incumple este reglamento?</p>	Entrevista
			Toma de decisiones	Niveles de participación, niveles de	<p>8) ¿Cuál es la visión de la empresa sobre el colaborador?</p> <p>9) ¿Cómo es la participación de los colaboradores dentro de la empresa?</p>	Entrevista

			Equilibrio vida y trabajo	Actividades integradoras entre las dos dimensiones, tiempo de calidad, días de descanso, vacaciones	<p>1) ¿Podría comentarnos si la empresa otorga estrategias para equilibrar familiar trabajo?</p> <p>2) ¿Qué tipo de actividades de desarrollo familiar desarrolla la empresa en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias?</p>	Entrevista
			Capacitación y formación	Asistencia a talleres, cursos de formación, periodicidad de capacitaciones, competencias	<p>1) De qué manera la organización identifica las potencialidades y habilidades de cada colaborador?</p> <p>2) La organización, cada cuánto tiempo capacita a sus colaboradores?</p> <p>3) ¿Podría describirnos como se da el proceso de identificación de competencias en los colaboradores?</p> <p>4) ¿Qué rol posee el departamento talento humano en la identificación de competencias?</p> <p>5) ¿Podría contarnos como se dan los procesos de capacitación y formación de personas dentro de la empresa?</p> <p>6) ¿Dentro de los procesos de evaluación de desempeño, que funciones cumple el Trabajador Social?</p>	Entrevista
			Poles y funciones	Función de mediador, aplicación de instrumentos	<p>1) Podría contarme cuáles son las principales funciones del Trabajador Social en la organización en relación con los empleados?</p>	Entrevista
		Concretamente el trabajador social en una empresa, suele trabajar desde el área de	Metodología utilizada	Modelos, métodos de TS, técnicas, informes, fichas	<p>1) ¿Cuáles son los modelos de intervención que más utiliza el Trabajo Social en la empresa?</p> <p>2) ¿Qué tipo de casos crea Ud. que son atendidos con mayor frecuencia?</p> <p>3) En caso de visitas domiciliarias ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo en el contexto laboral?</p> <p>4) ¿Qué instrumentos</p>	Entrevista

<p>Análisis del rol y funciones del trabajador social sobre las dimensiones sociales de una empresa florícola del Cotopaxi.</p>	<p>Intervención del Trabajador Social</p>	<p>Concretamente el trabajador social en una empresa suele trabajar desde el área de talento humano, y tiene el propósito de promover la calidad de vida laboral, el compromiso y la retención de las personas. Busca también promover el cambio, la cohesión social, empoderamiento de las personas, gestión de sus recursos y habilidades, y un equilibrio entre la vida laboral y familiar (UNIF, 2018).</p>	<p>Metodología utilizada</p>	<p>Modelos, métodos de TS, técnicas, informes, fichas</p>	<p>1) ¿Cuáles son los modelos de intervención que más utiliza el Trabajo Social en la empresa? 2) ¿Qué tipo de casos cree Ud. que son atendidos con mayor frecuencia? 3) En caso de visitas domiciliarias ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo en el contexto laboral? 4) ¿Qué instrumentos permiten recolectar y analizar dentro del campo laboral? 5) ¿Existen habilidades y conocimientos básicos para la intervención profesional dentro de este ámbito?</p>	<p>Entrevista</p>
			<p>Calidad de vida</p>	<p>Incluir las dimensiones del trabajador, desde la familia, lo social, lo económico, lo cultural</p>	<p>1) ¿Cuáles son los indicadores para medir la calidad de vida laboral que utiliza el Trabajo Social? 2) La empresa brinda el equipo necesario para cumplir con actividades laborales a sus empleados?</p>	<p>Entrevista</p>
			<p>Satisfacción de necesidades</p>	<p>Sueldos, seguridad, estabilidad en el empleo, apoyo en el crecimiento profesional, participación en toma de decisiones</p>	<p>¿Cómo la empresa incentiva el trabajo y rendimiento de sus trabajadores? ¿utilizan sistema de recompensas? ¿Cuál es el papel del Trabajo Social en este proceso?</p>	<p>Entrevista</p>

INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Encuesta a colaboradores sobre las necesidades de la organización en torno a las dimensiones sociales de una empresa florícola del Cotopaxi.

Objetivo de la encuesta:

Determinar las necesidades de los miembros de la organización en torno a las dimensiones sociales de una empresa florícola del Cotopaxi.

Encuestador: _____

Fecha de encuesta: _____

Lugar de la encuesta: _____

Datos de información de los trabajadores:

1) Señale si usted tiene:

- 18-28 años
- 29-39 años
- 40-49 años
- 50-59 años
- 60 años o más

1) Sexo: _____

2) Tipo de institución en la que labora:

- Privada
- Pública
- No gubernamental

3) Actividad que realiza: _____

4) antigüedad en la empresa

- 0-2 años
- 3-10 años
- 11-20 años
- Igual o superior a 21 año

5) Auto-identificación étnica:

- Indígena
- Mestiza
- Blanco
- Afro-ecuatoriano
- Montubio/a:
- Otro: _____

6) Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción):

- Ninguno
- Educación básica completa
- Bachillerato
- Técnico / Tecnológico
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

Cuestionario

Sentido de Pertenencia

- 1) En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nunca y 5 siempre) ¿se siente satisfecho trabajando en la organización?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Usualmente
 - Casi nunca
 - Nunca

- 2) ¿El trabajo en equipo influye en la productividad de la organización?
 - En desacuerdo
 - Parcialmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - Parcialmente de acuerdo
 - De acuerdo

- 3) Me siento orgulloso cuando digo que soy parte de esta empresa a otras personas
 - Siempre
 - Casi siempre

- Usualmente
- Casi nunca
- Nunca

4) Me proyecto trabajar en la empresa a largo plazo

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

5) En mi lugar de trabajo puedo demostrar mis habilidades y capacidades a través de las actividades que cumpla

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

6) Los nuevos empleados que ingresan a la organización se sienten bienvenidos

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

7) En este espacio es divertido para trabajar de manera individual como en equipo

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

8) ¿Construir relaciones positivas entre colaboradores influye en el cumplimiento de los objetivos?

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

- De acuerdo

9) En una escala del 1 al 5 (siendo 1 nunca y 5 siempre) ¿se siente parte de la organización?

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

Bien Común

10) ¿ha recibido el manual de funciones para saber cuáles son las funciones ligadas a su cargo?

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

11) ¿La empresa incentiva el trabajo en equipo y colaborativo?

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

Pautas Culturales

12) ¿Los directivos promueven una cultura de respeto y equidad ante la diversidad cultural existente entre los colaboradores?

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

Clima Laboral

13) ¿La misión y la visión de la organización influye en los objetivos de los colaboradores?

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

14) Los jefes fomentan y responden genuinamente a las sugerencias e ideas de sus empleados

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

15) ¿Entre los colaboradores se promueven relaciones positivas?

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

16) En la empresa existe un procedimiento para que usted pueda tener respuestas a requerimientos, inquietudes y quejas

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

17) Cuando un empleado cambia de puesto o área, se la hace sentir como en casa

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

Organización del Trabajo

18) ¿Los jefes inmediatos establecen tiempos a los trabajadores para cumplir con las actividades y objetivos?

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

19) La forma en que están distribuidas las actividades en la empresa responde a los objetivos

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

20) La empresa entrega el equipo e implementos necesarios a sus colaboradores

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

Conflictos y Soluciones

21) ¿cuándo surgen conflictos entre colaboradores, utilizan el diálogo?

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

22) ¿existe un procedimiento para la resolución de conflictos entre colaboradores?

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

Canales de comunicación

23) ¿La organización delega a un representante para dar a conocer situaciones relacionadas a derechos y obligaciones del trabajador?

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

24) En la empresa existen canales de comunicación claros y abiertos

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

25) Es usted informado de los logros de la empresa o asuntos importantes relacionados a ella

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

26) Los jefes promueven el diálogo con sus colaboradores

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

27) Los jefes hacen parte a sus colaboradores en la toma de decisiones que influyen en su trabajo o el ambiente laboral

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

28) Me siento en la capacidad de realizar cualquier pregunta a mis jefes y recibir una respuesta directa

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

29) Existe apertura para entablar conversaciones con los jefes en relación a temas enfocados en el trabajo

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

30) Los jefes comunican claramente sus expectativas

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

31) Los jefes identifican factores que impiden alcanzar los objetivos de la empresa

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

32) Los jefes me mantienen informado sobre asuntos y cambios importantes

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

Bienestar del colaborador

33) La empresa valora el aporte individual y grupal de los colaboradores

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

34) Este es un lugar con instalaciones adecuadas para trabajar

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

35) Las instalaciones de la empresa contribuyen a crear un buen entorno laboral

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

36) Existen beneficios únicos que son otorgados a todos los empleados en esta organización

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

37) Conocemos la misión y visión de la organización

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

38) La empresa aplica programas de beneficios, compensaciones y reconocimientos

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Casi nunca

- Nunca

Oportunidades de Desarrollo y crecimiento

39) La organización identifica las potencialidades y habilidades de cada colaborador

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

Capacitación y formación

40) La empresa capacita de manera constante a sus colaboradores

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

41) Me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer profesionalmente

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

Sistema de reconocimiento

42) La empresa reconoce el trabajo individual y equipo de sus colaboradores

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

43) Con qué frecuencia ¿la organización implementa sistema de recompensas?

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente
- Casi nunca

- Nunca

44) Reconocemos el esfuerzo que realizan los otros para realizar actividades que contribuyen a la organización, sin importar el resultado

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

45) Los jefes reconocen la dedicación y el esfuerzo adicional de sus empleados

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

Equilibrio entre trabajo –familia

46) ¿La empresa brinda estrategias para compaginar el trabajo con la vida familiar?

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

47) La empresa implementa actividades de desarrollo familiar en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias

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

48) Se promueve a los colaboradores a mantener un equilibrio en su vida profesional como en la vida familiar

- Siempre
- Casi siempre
- Usualmente

- Casi nunca
- Nunca

Trabajo en equipo

49) Me siento satisfecho cuando veo lo que logramos y alcanzamos los objetivos

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

50) En la empresa los colaboradores están dispuestos a trabajar con responsabilidad haciendo esfuerzos para cumplir con el trabajo

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

51) Las personas tienen la capacidad de adaptarse ante nuevas decisiones y cambios en la organización para lograr el éxito de la empresa

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Guía de entrevista a actores claves de talento humano sobre el impacto positivo de la existencia de un modelo de Gestión de Trabajo Social

Objetivo de la entrevista:

Reflexionar junto a los actores claves de Talento Humano frente al impacto positivo de la existencia de un modelo de gestión de Trabajo Social que dé respuestas a las necesidades sociales de la empresa.

Cuestionario de Preguntas

Liderazgo

- 1) ¿En la organización, dentro de cada área se delega a un colaborador para que se informe sobre situaciones o decisiones tomadas por el departamento de Talento Humano, a sus demás compañeros?
- 2) ¿Cómo es el proceso de selección de este colaborador?

Seguridad Social

- 3) ¿Cómo se proveen los beneficios en la organización?
- 4) ¿Quiénes o quien es el encargado de proveer dichos benéficos?
- 5) ¿Qué función tiene el profesional de Trabajo Social en estos procesos?

Políticas

- 6) ¿De qué manera se informa a los colaboradores la normativa de la empresa? ¿la empresa cuenta con un reglamento interno para los colaboradores?
- 7) ¿Cuál es la función del Trabajador Social si se incumple este reglamento?

Toma de Decisiones

- 8) ¿Cuál es la visión de la empresa sobre el colaborador?
- 9) ¿Cómo es la participación de los colaboradores dentro de la empresa?
- 10) ¿De qué manera se promueve la participación tanto de hombres y mujeres de la organización para que participen en la toma de decisiones?

Equilibrio Familia y Trabajo

- 11) ¿Podría comentarnos si la empresa otorga estrategias para equilibrar familia/ trabajo?

- 12) ¿Qué tipo de actividades de desarrollo familiar desarrolla la empresa en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias?

Capacitaciones y Formación

- 13) ¿De qué manera la organización identifica las potencialidades y habilidades de cada colaborador?
- 14) ¿La organización, cada cuánto tiempo capacita a sus colaboradores?
- 15) ¿Podría describirnos como se da el proceso de identificación de competencias en los colaboradores?
- 16) ¿Qué rol posee el departamento talento humano en la identificación de competencias?
- 17) ¿Podría contarnos como se dan los procesos de capacitación y formación de personas dentro de la empresa?
- 18) ¿Dentro de los procesos de evaluación de desempeño, que funciones cumple el Trabajador social?

Roles y Funciones del Trabajador Social

- 19) ¿Podría contarme cuáles son las principales funciones del Trabajador Social en la organización en relación con los empleados?
- 20) ¿Con qué otras instituciones se relaciona la organización?
- 21) ¿Qué procedimientos o políticas están ligadas a la gestión del Trabajador Social en la empresa?
- 22) ¿De qué forma el Trabajador Social se incorpora o trabaja de forma interdisciplinaria?
- 23) ¿en el ámbito de la dimensión socio -familiar cuales son las principales funciones que destacan al Trabajador Social?
- 24) ¿el ámbito de la responsabilidad social corporativa de qué manera el Trabajador Social interviene en estos procesos?
- 25) ¿desde el ámbito laboral, a que principios o estrategia corporativa está ligada la gestión del Trabajo Social?
- 26) Podría contarme ¿qué fortalezas usted identifica en sus funciones dentro de la institución?
- 27) Podría contarme ¿qué debilidades usted identifica en sus funciones dentro de la institución?

Metodología del Trabajador Social

- 28) ¿Cuáles son los modelos de intervención que más utiliza el Trabajo Social en la empresa?
- 29) ¿Qué tipo de casos cree Ud. que son atendidos con mayor frecuencia?
- 30) En caso de visitas domiciliarias ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo en el contexto laboral?
- 31) ¿Qué instrumentos permiten recolectar y analizar dentro del campo laboral?
- 32) ¿Existen habilidades y conocimientos básicos para la intervención profesional dentro de este ámbito?

Satisfacción de necesidades

- 33) ¿Cómo la empresa incentiva el trabajo y rendimiento de sus trabajadores? ¿utilizan sistema de recompensas?
- 34) ¿Cuál es el papel del Trabajo Social en este proceso?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Frias Guerrero, Brigette Stefany** con C.C: # **1724902620** autora del trabajo de titulación: **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi.**, previo a la obtención del título de **Licenciada de Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 02 de febrero de 2023

f. _____

Nombre: Frias Guerrero, Brigette Stefany
C.C: 1724902620

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Acurio Ortega, Laura Jacqueline** con C.C: # **0502239528** autora del trabajo de titulación: **Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi**, previo a la obtención del título de **Licenciada de Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 02 de febrero de 2023



f. _____
Nombre: Acurio Ortega, Laura Jacqueline
C.C: 0502239528

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Trabajo Social Contemporáneo, una mirada a los roles y funciones del área de Trabajo Social de una empresa florícola de Cotopaxi.		
AUTOR(ES)	Acurio Ortega, Laura Jacqueline Frias Guerrero, Brigette Stefany		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Celi Andrade, Joselyn Dayan Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	02 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	118
ÁREAS TEMÁTICAS:	Empresa, Talento Humano, bienestar social, trabajo social		
PALABRAS CLAVES	Empresa, intervención de trabajo social, área de trabajo social, Talento Humano, rol y funciones de trabajo social, bienestar social.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La presente investigación buscó develar los ajustes en área de Trabajo Social en una empresa florícola a fin de dar respuestas a las necesidades sociales de los colaboradores de una empresa florícola del Cotopaxi. Se trabajó desde la teoría General de los Sistemas y el modelo sistémico desde el trabajo social, en un estudio con enfoque mixto, en donde se aplicó una entrevista a 5 actores claves del área de Talento Humano y una encuesta a 75 colaboradores que laboran dentro de la empresa Florícola de Cotopaxi.</p> <p>En relación a los principales resultados del presente estudio se conoció lo siguiente: desde el contexto laboral, el profesional realiza sus funciones desde un enfoque sistémico, pues se trata de estudiar al colaborador dentro de un sistema como lo es la empresa, y aún más allá desde el sistema familiar que lo conforma. Además, un 24% los colaboradores que se encuentran laborando en dicho contexto manifiestan estar "parcialmente de acuerdo" con respecto a que la empresa promueve el trabajo colaborativo y en equipo, gracias a la intervención del Trabajo Social y un 46,7% de los colaboradores encuestados mencionaron que "casi siempre" la empresa junto al accionar del profesional de Trabajo Social implementa actividades de desarrollo familiar en pro del bienestar de los colaboradores y sus familias.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593999219059 +593989225895	E-mail: laura.acurio@cu.ucsg.edu.ec brigitte.frias@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Christopher Fernando Muñoz, Mgs.		
	Teléfono: +593990331766		
	E-mail: christopher.munoz@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):			