



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

**TEMA:**

Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil

**AUTORES:**

Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro  
Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi

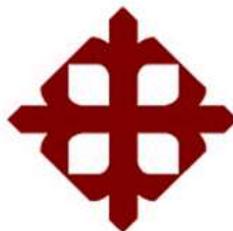
**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral**

**TUTOR:**

Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mtr.

**Guayaquil, Ecuador**

**27 de agosto del 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO**

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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Lic. Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro e Ing. Hinostraza Guevara, Katherine Mariuxi como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **MAGISTER EN TRABAJO SOCIAL, MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIO-LABORAL.**

**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Lic. Christopher Fernando, Muñoz Sánchez., Mtr.**

**REVISOR**

---

**Lic. Carlos Ramírez Rave, Mgs**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Lcda. Paola Ximena Mejia Ospina, Mgs.**

**Guayaquil, 27 de agosto del año 2023**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro e Hinostrza Guevara, Katherine Mariuxi

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación “**Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil**”, previa a la obtención del **Grado Académico de MAGISTER EN TRABAJO SOCIAL, MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIO-LABORAL**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

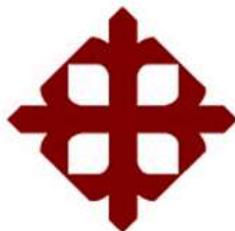
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 27 de agosto del año 2023**

**LOS AUTORES:**

f.   
Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro

f.   
Hinostrza Guevara, Katherine Mariuxi



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

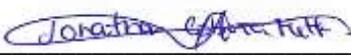
**AUTORIZACIÓN**

Yo, Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro e Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi

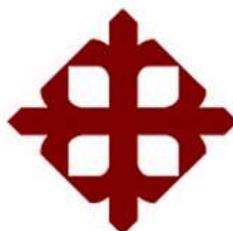
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación MASTERS EN TRABAJO SOCIAL, MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIO-LABORAL**, titulada: **“Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 27 de agosto del año 2023**

**LOS AUTORES:**

f.   
Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro

f.   
Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi



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

**REPORTE URKUND**

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: **Documento** T1MAE-6.2023 (007263060), **Presentado** 2023-07-01 16:21 (-05:08), **Presentado por** maestría.trabajo.socia@ucsg.edu.ec, **Recibido** laurdes.mendieta.ucsg@analisis.orkund.com, and **Mensaje** Katherine Hinostroza y Jonathan Cobeña - Urkund Maestría en Trabajo Social. A note indicates that 4% of the 15 pages contain text from 12 sources.

On the right, a table lists sources under the heading 'Lista de fuentes Bloques'. The table has two columns: 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. The sources listed include:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Capítulos 2 y 3 completos.docx</a>
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Documento de tesis final / Chavez y Cochran...</a>
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / LTE SED B0203 GÓMEZ Y MARINO.docx</a>
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / T1 A2023 Guanoa y Riohío - falsa.docx</a>
	<a href="https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/CompletasSinConcordancias.pdf">https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/CompletasSinConcordancias.pdf</a>
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Modelo de Gestión Organizacional de Trabajo...</a>
	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI / null
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Modelo de Gestión Organizacional de Trabajo...</a>

Below the table, the document's metadata is displayed:

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL, MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIO-LABORAL  
TESA: Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil.  
AUTORES: Cobeña Mitre, Jonathan Arsenodoro Hinostroza Guevara, Katherine Maruxi  
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN TRABAJO SOCIAL MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIO-LABORAL  
TUTOR: Mtr. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando  
Guayaquil, Ecuador 2023  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL, MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIO-LABORAL

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. A mi madre, que con su demostración de mujer ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus consejos. A Katherine, por ser mi compañera y amiga durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos

Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro

En primer lugar, doy gracias a mi Dios por permitirme culminar este segundo logro en mi vida, por bendecirme día a día llenándome de inteligencia y sabiduría. A mis padres por confiar en mí, gracias por los valores y principios que me han inculcado, por ser mi apoyo incondicional durante esta formación de la maestría y la ayuda brindada con el logro de mis objetivos. A mis hijos Sneijder y Ezequiel por ser mi luz y mi caminar en mi vida. A Jonathan por ser mi amigo y compañero, por trabajar en equipo y brindarnos ayuda mutuamente durante todo el proceso de nuestra maestría. Agradezco a mis formadores de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, los cuales son personas con gran sabiduría que han compartido sus conocimientos en esta trayectoria de aprendizaje.

Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi

## DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad de mi corazón dedico este trabajo principalmente a Dios.

De igual manera, dedico esta tesis a mi familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional y compartir buenos y malos momentos.

El hombre que me dio la vida, la cual a pesar de haberlo perdido hace pocos años, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo. Aunque que nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como para mí.

A mis amigas, Georgina, Erly, que gracias a sus consejos y apoyo. A mi sobrina Alinne por su cariño infinito, sin la ayuda de cada uno de ellos no hubiera logrado esta meta.

Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro

Este trabajo dedico en primer lugar a Dios por sus bendiciones en mi vida, me dio fuerza y valentía para lograr uno de mis objetivos y levantarme.

A mis Padres que representan mi todo, son quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, brindándome su amor, su moral, sus enseñanzas.

A mis hijos Sneijder y Ezequiel que han sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mi Familia Hinostroza Guevara que siempre unidos han sido mi pilar fundamental.

Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Antecedentes.....</b>	<b>2</b>
1.1.1 Antecedentes Contextuales.....	2
1.1.2 Antecedentes investigativos.....	6
1.1.3 Antecedentes estadísticos.....	12
<b>1.2 Definición del Problema de Investigación.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 Preguntas de Investigación.....</b>	<b>16</b>
1.3.1 Pregunta general.....	16
1.3.2 Preguntas específicas.....	16
<b>1.4 Objetivo de la investigación.....</b>	<b>17</b>
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos.....	17
<b>1.5 Justificación.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Referente Teórico.....</b>	<b>19</b>
2.1.1 Teoría General de Sistemas.....	19
2.1.2 Teoría General de la Administración. Enfoque Sistémico .....	22
<b>2.2 Referente Conceptual.....</b>	<b>24</b>
2.2.1 Administración de Instituciones educativas.....	24
2.2.2 Talento humano.....	25
2.2.3 Modelos de gestión.....	25
2.2.4 Modelo de gestión por procesos.....	26
2.2.5 Modelo de gestión del talento humano.....	28
2.2.6 Trabajo social.....	30
<b>2.3 REFERENTE NORMATIVO Y ESTRATEGICO .....</b>	<b>36</b>
2.3.2. NORMATIVAS NACIONALES .....	38
2.3.3 REFERENTE ESTRATÉGICO .....	47
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>52</b>
<b>3.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>3.1. Enfoque de la investigación.....</b>	<b>52</b>

<b>3.2. Tipo y Nivel de Investigación</b> .....	52
<b>3.3 Método de investigación</b> .....	53
<b>3.4. Universo, Muestra y Muestreo</b> .....	54
<b>3.5 Categorías y Subcategorías de Estudio</b> .....	55
<b>3.6. Formas de Recolección de la Información</b> .....	55
<b>3.7. Formas de Análisis de la Información</b> .....	55
<b>CAPITULO IV</b> .....	58
<b>4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	58
<b>CAPITULO V</b> .....	88
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	88
<b>4.1 Conclusiones</b> .....	88
<b>4.2 Recomendaciones</b> .....	91
<b>Bibliografía</b> .....	93
<b>Anexos</b> .....	101

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Población de estudio del área administrativa.....	54
Tabla 2 Operalización de variables.....	56
Tabla 3 IES de la ciudad de Guayaquil.....	58

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Organigrama del Centro educativo.....	5
Figura 2 Modelo Sistemático de Gestión de RH de Idalberto Chiavenato. ....	30

## RESUMEN

Los modelos de gestión constituyen la realización de varias actividades que buscan alcanzar varias metas a favor de la organización a través de actividades y la aplicación correspondiente de la administración; la planeación, organización, dirección y coordinación controlados, son métodos que permiten lograr adecuadamente los procesos. Con esto se pretende indicar que la problemática de estudio se enfoca en un centro educativo superior de la ciudad de Guayaquil, donde existe una inadecuada estructura orientada a la gestión del talento humano debido a la carencia del enfoque de Trabajo Social, lo que repercute en un débil proceso de planificación generando inestabilidad laboral, alta rotación de personal, problemas de salud entre otros.

Todos estos problemas administrativos relacionados al talento humano inciden en el clima laboral del personal, en la calidad del servicio educativo y en el progreso institucional, la metodología utilizada es de tipo cualitativo de tipo aplicada que uso como método la fenomenología y la descripción, como muestra se seleccionó al personal de IES de estudio del departamento de talento humano en donde se escogieron a seis personas para ser entrevistadas, y obtener información sobre la problemática, dentro de los datos más relevantes se obtuvo que la institución realiza procedimientos pero estos han sido trabajado sin un manual de gestión.

Por lo tanto, este estudio se justifica en la necesidad de satisfacer y alcanzar las metas propuestas de la institución educativa, que están direccionados hacia los desafíos organizacionales y del contexto activo profesional; aquí también se hace énfasis en la labor del trabajador social y como está repercute en el área de talento humano, según los objetivos propuestos dentro de la estructura organizacional y las políticas institucionales, enfocadas en el bienestar social y laboral de todos los integrantes de la organización.

**Palabras claves:** Manual de gestión, funciones, área de talento humano, instituciones educativas, administración.

## ABSTRACT

The management models constitute the realization of various activities that seek to achieve various goals in favor of the organization through activities and the corresponding application of the administration; Controlled planning, organization, direction and coordination are methods that allow the processes to be adequately achieved. With this, it is intended to indicate that the study problem focuses on a higher education center in the city of Guayaquil, where there is an inadequate structure oriented to the management of human talent due to the lack of the Social Work approach, which affects a weak planning process generating job instability, high staff turnover, health problems, among others.

All these administrative problems related to human talent affect the work environment of the staff, the quality of the educational service and institutional progress, the applied methodology is of a qualitative type of applied type that uses phenomenology and description as a method, as a sample. IES study personnel from the human talent department were selected, where six people were chosen to be interviewed, and obtain relevant data on the problem, within the most relevant data it was obtained that the institution performs procedures but these have been worked without a management manual.

Therefore, this study is justified by the need to satisfy and achieve the proposed goals of the educational institution, which are directed towards the organizational challenges and the professional active context; Here, emphasis is also placed on the work of the social worker and how it affects the area of human talent, according to the objectives proposed within the organizational structure and institutional policies, focused on the social and labor well-being of all members of the organization.

**Keywords:** Management manual, functions, human talent area, educational institutions, administration.

## INTRODUCCIÓN

Dado que existe cierta oposición a la gestión o labor directiva de los profesionales de las ciencias sociales y humanas, se percibe mediada por principios asistencialistas y posiciones paternalistas que no contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, el actuar del trabajador social en el campo organizacional han presentado varios problemas con los gerentes y empresarios. Debido a que ahora es posible conocer, analizar y comprender la realidad, el trabajo social ha podido redefinir su papel en el lugar de trabajo y situarse dentro del campo de las ciencias sociales y humanas. En función de lo expresado, la presente investigación tiene como objetivo presentar un modelo de gestión de Trabajo Social que mejore y apoye al área responsable en el trabajo dentro del área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil.

El proyecto de investigación cuenta con cinco capítulos, los que se enumeran a continuación: El planteamiento del problema de investigación se presenta en el primer capítulo, donde se exponen los antecedentes contextuales, investigativos y estadísticos del tema escogido dentro del campo del talento humano, junto a la definición del problema, el objetivo general, el objetivo específico, así como la justificación. El marco referencial se introduce en el segundo capítulo, donde también se explora la filosofía y las ideas en torno al tema junto a la pirámide de Kelsen, que se utiliza para mostrar leyes locales, decretos ministeriales y requisitos legales nacionales e internacionales.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología, en este caso una metodología cualitativa descriptiva, y los métodos para la recolección de los datos pertinentes. El examen de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del estudio se presenta en los capítulos cuatro y cinco.

# **CAPÍTULO I.**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes.**

#### **1.1.1 Antecedentes Contextuales.**

El surgimiento de movimientos sociales y la globalización de la economía han dado a los trabajadores sociales nuevos problemas y oportunidades administrativas. Un entorno globalizado permite tener mejores alternativas, pero a su vez se presentan amenazas, y puede ser el impulso para la creación de modelos que puedan abordar los problemas sociales que traen consigo, lo cual dependerá de los sucesos gubernamentales y sociales en las que se produzcan, estos cambios tendrán diferentes efectos y suscitarán distintas respuestas.

El talento humano ha abordado tendencias en las organizaciones actuales que establece la eficacia de los comportamientos que debe exhibir el trabajador social, comportamientos que son de vital importancia tales como: mantener fidelización con la institución donde labora, ser líder en el desarrollo de sus actividades, manteniendo un aprendizaje constante, reinventar continuamente el sistema de recursos humanos y fomentando una estructuración eficaz en la organización (Caicedo & Acosta, 2012, citado de Vallejo & Portalanza, 2017).

El área del trabajador social es responsable de hacerse cargo de los procesos y ejecución operativa de la organización, lo que incluye, entre otras cosas, adecuar los elementos y estructuras dentro de la organización, reevaluar las relaciones que se han mantenido en la actualidad enfocados en las metas, también reorganizar el área de responsabilidad social corporativa, y evaluando el monto de la compensación. El trabajador social actúa como enlace entre la empresa y la plantilla, analizando e identificando las los requerimientos de los trabajadores nuevos y experimentados para ayudar a resolverlas total o parcialmente, incidiendo en la formación continua de la plantilla, y creando nuevas estructuras productivas y personalizadas. horarios de trabajo de acuerdo con las capacidades, necesidades, habilidades y emociones.

El trabajador social desarrolla su labor en el sistema de instituciones de educación superior en el Departamento de Bienestar Estudiantil, Talento Humano y

## Prevención de Riesgos Laborales, que

corresponde a las áreas de actuación en la formación universitaria. Dentro de las universidades este se debe enfocar en todo lo que tiene que ver con seguridad psicosocial y física de los educando y trabajadores. La labor de este profesional esta direccionado a las relaciones humanas desde una gestión práctica orientada a la acción e intervención de los profesionales en materias: administrativas, laborales y docentes (Soria, 2018).

El área de bienestar ocupacional, o talento humano, es el área específica en la que se desempeña el profesional del trabajo social laboral desarrolla técnicas de intervención para acoplarse a las modificaciones sociales, en particular a los cambios en el sistema de relaciones laborales, y estructura los contenidos de acuerdo con las áreas en las que actuará.

Con el fin de adoptar un modelo de gestión centrado en el logro de metas, la presente investigación, que se realizó en una IES de la ciudad de Guayaquil, está enfocada a la gestión del trabajo social en el ámbito de los recursos humanos. Esto sugiere que el trabajo social intenta humanizar el vínculo entre el trabajo y el capital, mejorando la productividad y la competitividad a través del logro de metas específicas. Con ello se desea un mejor desempeño del área y mostrar mayor compromiso con la institución.

Con lo anterior, es necesario mencionar que en la investigación que está realizando hace énfasis en la institución de educación superior es de carácter pública, localizada en la ciudad de Guayaquil. En la actualidad posee seis extensiones universitarias en todo el país, se encuentra entre las más grandes del país y fue fundada en 1843 como resultado del deseo de los habitantes de la ciudad de tener su propio local para recibir capacitación profesional. Es una de las universidades más antiguas de la ciudad y una de las más grandes del país.

Se realizaron varias pruebas para crear la IES antes de que finalmente se definiera por completo en 1867. Por otra parte, fue una de las primeras IES en Ecuador en adoptar la reforma universitaria que dio origen a la independencia académica y al cogobierno estudiantil en 1918 en la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina).

Estuvo ubicado en los terrenos de la Casa

Universitaria Pedro Carbo a fines del siglo XIX, pero entre 1949 y 1954 comenzó a trasladarse a su actual sede principal. A lo largo de su historia, el cuerpo estudiantil, la facultad y la junta directiva de la universidad han incluido numerosas personas de estatura significativa en los campos de la política y otras ciencias (Universidad de Guayaquil, 2021).

Teniendo en cuenta el campus principal y sus extensiones, en el año 2017 se registraron aproximadamente 55.800 estudiantes de pregrado, tanto en modo presencial como semipresencial. Este número la ubica como la IES de todo el país con mayor alumnado. Oficialmente, hay 3.700 docentes que pertenecen a la institución, 2.704 la mayoría son personas con estabilidad permanente y 2.160 de los cuales son profesores confiables de medio tiempo. Adicionalmente, emplea a 726 a docentes externos de contrato y 3.391 personas pertenecen al área administrativa. La institución en la actualidad cuenta con 17 facultades que imparten 56 carreras de pregrado, adicional a esto tiene el instituto de carreras de postgrado “Antonio Parra Velasco”.

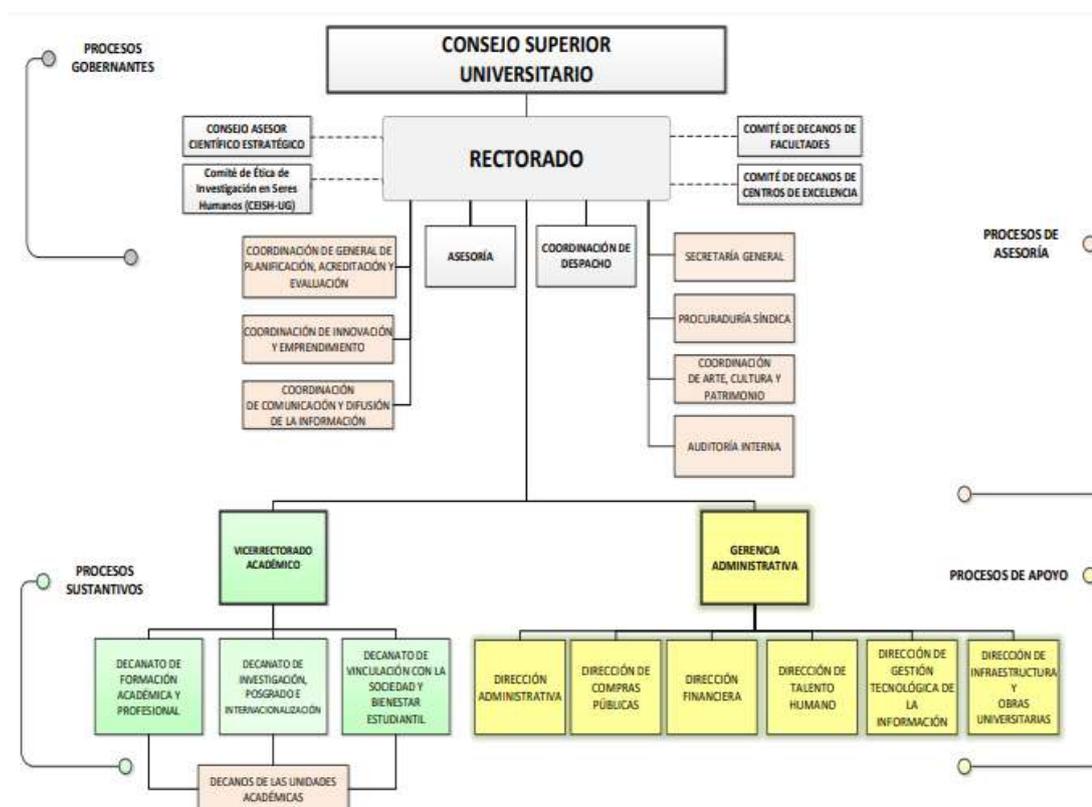
En los diferentes gobiernos que se tuvieron dentro este centro educativo, destaca el Honorable Consejo Universitario, la cual está compuesta por el Rector, cuatro Vicerrectores, dentro de los Decanos de las diferentes facultades se encuentran ocho personas; que incluye también a trece docentes, cinco líderes del estudiantado, una persona del área administrativa, un graduado y todos los que participaron en las elecciones y fueron seleccionados democráticamente.

En la actualidad cuenta con las siguientes unidades académicas:

- Facultad de Arquitectura y Urbanismo
- Facultad de Ciencias Administrativas
- Facultad de Ciencias Agrarias
- Facultad de Ciencias Económicas
- Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas
- Facultad de Ciencias Médicas
- Facultad de Ciencias Naturales
- Facultad de Ciencias Psicológicas

- Facultad de Comunicación Social
- Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación
- Facultad de Ingeniería Industrial
- Facultad de Ingeniería Química
- Facultad de Educación Física, Deportes y Recreación
- Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
- Facultad Piloto de Odontología
- Facultad de Ciencias para el Desarrollo
- Unidad de Postgrado, Investigación y Desarrollo
- Unidad de Vinculación (Universidad de Guayaquil, 2021).

A continuación, se va a presentar el organigrama de cómo está constituido el área administrativa del centro educativo.



**Figura 1** Organigrama del Centro educativo

Fuente: Reglamento orgánico de la gestión organizacional (2020)

### **1.1.2 Antecedentes investigativos.**

El estudio de la Universidad Andina Simón Bolívar, de nombre: Propuesta de Modelo de Gestión para la Ejecución de Estudios de Control en la Gestión del Talento Humano en las Instituciones Públicas, indicó que se presentaban problemas con los principales procesos por carecer de una estructura adecuada y requerían frecuentes improvisaciones en los procedimientos y formatos para satisfacer las necesidades de control; los reglamentos y etapas de una investigación de control no están cubiertos en los programas de capacitación, y no se producen informes. En este estudio se pueden destacar las siguientes metodologías y modelos: Escuela de Comportamiento o Sistemas Sociales; Teoría de Sistemas; la teoría de la racionalidad de los límites de March y Simon; la teoría de la agencia de Alchian y Demetz; la teoría de la contingencia de Lawrence y Lorsch; Modelos de estructura comparativa de Udy (1959), Blau (1970), Pugh (1969) y otros (1976).

La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, el método descriptivo para el levantamiento de los datos se utilizaron la técnica de la encuesta, para conocer la opinión sobre el control que se lleva a cabo, así también la técnica de la entrevista para identificar los procesos y actividades correspondientes y, finalmente, la técnica de revisión documental para considerar y evaluar las diferentes fuentes bibliográficas que tienen relación con el tema de estudio. Dentro de los resultados obtenidos se obtuvo que el 100% de los encuestados afirman que no existe un manual de procedimientos a seguir, y otro porcentaje igual considera que es importante contar con un modelo de gestión de trabajo social como conclusión de este estudio se obtuvo que el modelo de gestión permite lograr un estado de eficacia y eficiencia de las actividades que desempeña, las mismas que se enfocan en la legislación aplicada en la actualidad; que incluye y compromete a los colaboradores a lograr las metas de la organización y a su vez traerá consigo muchas ventajas en el área de talento humano de las organizaciones del estado según indica (Guerrero, 2020).

Desde un ángulo diferente, el artículo: Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas del Ecuador, publicado por la Universidad de Especialidades Espíritu Santo UESS, describió las estrategias de gestión del talento humano en el sector de la educación general básica, apoyados por el Ministerio de

## Educación del Ecuador. Dentro de las teorías

aplicadas, está la fundamentación teórica que se centra en los sistemas de gestión, los cuales se basan en la mejora de procesos a través del tiempo y el valor estratégico de las personas en las empresas y su gestión. La teoría de la gestión científica de Tylor (1856-1915), los procesos administrativos de Fayol (1841-25), el estructuralista de Weber (1864-1920) y el relacionista neo humano de Drucker (1909-2005) se encuentran entre teorías aplicadas.

Esta investigación fue de tipo documental; planteó cuestiones significativas para los involucrados en el escenario educativo y destacó nuevas dificultades que estas instituciones enfrentan en la actualidad. Esto llevó a concluir que la gestión del talento humano se convierte en un elemento de crucial importancia para las organizaciones porque plantea implicaciones significativas para los actores del contexto educativo y evidencia los nuevos desafíos a los que se enfrentan, ya que se genera una disyuntiva problemática atraer y mantener docentes calificados al mismo tiempo que se promueve su buen desempeño (Vallejo & Portalanza, 2017).

Otro estudio realizado por Viera, 2017 de la Universidad Pontificia Católica del Ecuador sede en Ambato con tema Modelo de gestión de talento humano para instituciones privadas de educación media. Este estudio menciona que es difícil elevar el nivel educativo de esta manera por la falta de interés de las instituciones en ofrecer capacitación, los bajos salarios que ganan los docentes, la ausencia de incentivos pero sobre todo la precariedad laboral. Es un reto para la institución educativa lograr las metas y objetivos sugeridos sin un personal eficaz y calificado.

Este estudio se basa en la tesis de Herzberg (1959) de que la satisfacción continua de deseos o expectativas, que identifica elementos de desarrollo, conducirá a la satisfacción cuando su nivel sea suficiente. Dentro de la metodología de investigación se aplicó el enfoque cuali-cuantitativo, direccionado a la parte exploratoria, la investigación bibliográfica, de campo, el mismo que empleó la técnica de la encuesta, del cual se tomó a 40 instituciones educativas como muestra para su evaluación.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad mejorar el manejo del personal en las instituciones privadas de educación media donde enfatiza la necesidad de aplicar un modelo de gestión de talento humano ya que a través de esto se podrá mejorar el servicio que prestan, aprovechando al máximo la capacidad del personal y también haciendo que, los mismos se sientan satisfechos con su trabajo, por otro lado, se evitaría así que se generen gastos, y desperdiciar el talento que cada miembro (Viera, 2017).

Según una investigación realizada por Crespo, 2013 en la Universidad del Valle en Santiago de Chile con tema Funciones del Profesional en Trabajo Social en los Procesos Gestión Humana, para el Cumplimiento de los Requisitos Laborales del Mercado Laboral, este documento se derivó a la indagación relacionada a los avances en las funciones y condiciones sobre las que se la profesión se ejerce en el área organizacional, especialmente en la Gestión Humana, lo que a su vez, permite identificar las necesidades de formación de campo. Se concentró en la Teoría del Comportamiento o Conductismo de Herbert, cuyo enfoque marcó un nuevo rumbo para la Administración, que se encarga del estudio del funcionamiento y la dinámica de las organizaciones, basado en la teoría de sistemas de Ludwing Von Bertalanffy direccionado al manejo técnico y social.

Se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada en la investigación empleando el método cualitativo, que abordó el tema de estudio de manera holística y permitió el análisis de los profesionales en el contexto de la historia de su programa de formación a partir de las informaciones recogidas. Esto lleva a concluir que, para enfocar los esfuerzos en lograr resultados tangibles, el trabajador social debe organizar sus actividades en función de las circunstancias, características y condiciones reales de trabajo de los trabajadores. Lo mismo es cierto para cualquier programa de gestión de recursos humanos que se pretenda implementar en una organización. Para que esto produzca resultados asertivos y tangibles, es fundamental que el profesional del trabajo social desarrolle ciertas características, entendidas como el conjunto de características que lo definen frente a otras profesiones (Crespo, 2013).

De acuerdo a una investigación realizada por Sánchez, 2022 en una tesis de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil con el tema Modelo de gestión

### organizacional de Trabajo Social en el área

de recursos humanos para una empresa privada de la ciudad de Guayaquil tuvo como finalidad fue proponer un modelo integral de gestión, cuyos referentes teóricos fueron: la teoría sistémica de Ludwig, la teoría de la administración de Krüger y la gestión organizacional de Tamayo, con la aplicación de método cualitativo, investigación de tipo observacional y documental. Este estudio permite inferir en la importancia de contar con un plan operacional, alineado a estándares, que posibiliten un acercamiento más directo del trabajador con la organización, de forma que se pueda ejecutar un seguimiento profesional a su rendimiento laboral (Sánchez, 2022).

La tesis titulada "Intervención Integral del Trabajador Social con estudiantes, docentes y personal administrativo de la UCE en el Departamento de Bienestar Universitario, (octubre 2015-febrero 2016)" de la Universidad Central del Ecuador llevó a cabo un análisis de los principales factores de riesgo institucionales que afectaron la calidad de vida de los estudiantes. Entre estos factores se encontraban casos de violencia sexual, dificultades económicas, agotamiento laboral, enfermedades, deserción, entre otros. En el análisis a los docentes y al personal administrativo, también se observó que fueron afectados de manera similar por cargas laborales, estrés, enfermedades, acoso laboral y riesgos ocupacionales.

Estos factores estaban directamente relacionados con la realidad institucional. La investigación revisó varios marcos teóricos que incluyen diferentes métodos y modelos de intervención universitaria. Uno de ellos es el modelo de intervención en crisis, que se enfoca en brindar apoyo a familias o comunidades en situaciones difíciles. También se consideró el modelo sistémico, que se utiliza para identificar y diseñar estrategias de mejora en los procesos. Además, se exploró el enfoque humanista-existencial, el cual se centra en la totalidad del ser humano.

En este estudio se aplicó un enfoque mixto, cualitativo como cuantitativo, de tipo transversal con el método inductivo, el método deductivo, y dentro de las técnicas aplicadas fueron las visitas domiciliarias, observación, entrevista, el mismo que fue aplicado a estudiantes, docentes y personal administrativo donde se concluyó que se requiere ejecutar diversos programas de capacitación para fortalecer los conocimientos de los magistrales. Dicho razonamiento, busca estrategias

participativas y una de ellas se deberá considerar entregando incentivos académicos para que la mayor parte de ellos puedan involucrarse y optimizar su desarrollo que mediante los recursos pertinentes será posible que se puedan hacer frente a los inconvenientes sociales que se suscitan (Escobar, 2016).

Como indica un artículo de Briones & González, 2019 de la revista San Gregorio con tema “La universidad contemporánea y la gestión del talento humano: apuntes y reflexiones” se investigó en profundidad la comprensión de la gestión del talento humano para lograr un desempeño universitario adecuado. El objetivo fue revelar la interrelación entre la gestión de recursos humanos, el capital humano, el talento humano, y sus características particulares en el ámbito universitario. Este estudio se basó en un enfoque hermenéutico y abordó un tema de gran actualidad e importancia para el desarrollo de las instituciones universitarias y las regiones a las que estas instituciones contribuyen con su rendimiento.

En este estudio, se fundamentaron las interrelaciones epistémicas que reflejan la evolución conceptual y práctica de la gestión de recursos humanos, el capital y talento humano, como etapas que definen la dinámica del desarrollo institucional en vista de los avances y desafíos de la sociedad contemporánea global y regional. Las dinámicas del pensamiento en ejercicios de análisis y síntesis, la elevación de las experiencias vividas en el entorno universitario desde el pensamiento abstracto hasta lo concretamente pensado, y el enfoque sistémico de las funciones esenciales universitarias, en conjunción con las concepciones de la gestión del talento humano, facilitan la construcción teórico-metodológica que impulsa el progreso de este estudio.

En esta investigación se recopiló la información de diversos estudios para este estudio bibliográfico y documental a analizar, y se descubrió que se deben utilizar enfoques sistémicos, multifacéticos, inter y transdisciplinarios para la gestión del talento humano en las universidades. Estos métodos demuestran cómo las funciones centrales de la universidad se expresan en el desempeño del área de talento humano de los docentes universitarios, lo cual es un aspecto crucial de la gestión estratégica del talento humano de la universidad y es un procedimiento administrativo clave en la

evaluación del desempeño del docente de acuerdo con los estándares de las competencias declaradas.

Como punto final, se reconocer la relevancia de las funciones del área de talento humano y como se maneja el desempeño de los docentes dentro de las instituciones educativas de nivel superior, y con esto poder diseñar las estrategias, con el que es posible indagar estudios relevantes, que surgen del desarrollo conceptual y práctico de la gestión de talento humano, capital humano y recursos humanos, como etapas que establecen el proceder institucional, que se crean de los avances y retos sociales simultaneos generales y de la zona (Briones & González, 2019).

Según la tesis de Rodríguez, 2017 que realizó una propuesta de un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la corporación internacional para el desarrollo educativo-CIDE (2015), aquí se observó como problema principal el desarrollo cultural de autoevaluación desde la carencia, donde se generó un pensamiento simbólico y constructivo de mejora continua. Las ideas utilizadas se basaron en el enfoque burocrático de Weber (1864-1920) y el enfoque sistémico de Ludwig (1950-1968), lo que permitió ubicar la gestión educativa en un marco operativo con el objetivo alcanzar las metas institucionales.

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo-interpretativo, que combina metodologías analíticas cualitativas y cuantitativas con una investigación hipotético-deductiva. Se desarrolló una muestra de 27 participantes, como respuesta más significativa se obtuvo que si hay normativas y procesos de talento humano establecidas donde uno de los hallazgos más pertinentes fue un 44,4% medio, 18,5% alto, seguido de 14,8% bajo y 14,8% muy bajo.

Con esto se cierra la discusión sobre la importancia de desarrollar un modelo de gestión del talento humano por competencias que considere elementos del clima en las organizaciones para la evaluación de las actividades que la institución establece para los docentes desde su profesión, saberes, experticia y competencia, pero también exige la revisión de aspectos relacionados con el sentido de pertenencia, las relaciones

interpersonales, el entorno laboral, las formas en que se comunican, el liderazgo entre otras habilidades que aporte a la comunidad educativa (Rodríguez, 2015).

Por otro lado, en un estudio Avella, 2017 en su propuesta de un Modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias para la Facultad de Estudios a Distancia presentó problemas donde se empelaban modelos obsoletos de contratación, formación, acompañamiento y compensación, además de no cumplir con su papel de facilitador, sin generar ventajas competitivas, sin esforzarse por establecer una conexión entre las personas y la organización, y donde no se propusieron indicadores para calcular la relevancia y eficacia de las herramientas aplicadas.

Las teorías utilizadas en este estudio fueron el modelo organizacional de Herbert de 1916, la teoría de sistemas de Ludwig de 1901, la escuela neoclásica de Marshall (1842-1924), la teoría de transición de Parker (1868-1933), la teoría estructuralista de James (1947) y la teoría estructuralista de la Escuela Marshall (1842-1924). Estas teorías sirvieron para reconocer los sistemas evaluativos en el desenvolvimiento de los trabajadores y las metas que se han acordado acorde a las ventajas y fortalezas.

En cuanto a la metodología aplicada, se utilizó el enfoque cualitativo exploratorio que busco obtener información en el campo. A esto le siguió una revisión descriptiva y bibliográfica de diversos documentos, y para el desarrollo de la metodología se realizaron entrevistas a siete funcionarios de la institución. Los resultados mostraron que debían liderar el camino y abandonar los modelos convencionales. Esto deja claro que se debe desarrollar un modelo de talento humano para las personas de acuerdo con las especificaciones de este modelo educativo, que coadyuve a reunir y mantener colaboradores que posean las habilidades pedagógicas, sociales, tecnológicas, de planificación y de diseño necesarias para generar escenarios y entornos de enseñanza acordes a la modalidad utilizada (Avella, 2017).

### **1.1.3 Antecedentes estadísticos.**

De acuerdo a un artículo realizado por Soria (2018), en una investigación realizada en Ambato- Ecuador sobre las funciones de trabajo social y gestión del

## talento humano en el gobierno autónomo

descentralizado municipalidad de Ambato sobre las responsabilidades de la asistencia social y la administración del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, estableció que a través de una recolección de datos relevantes, llevada a cabo mediante una selección intencional de nueve profesionales del trabajo social que desempeñaban sus funciones en distintos gobiernos autónomos de la provincia de Tungurahua en el departamento de talento humano. Se determinó que el 53% de la muestra tenía una experiencia laboral de entre 1 y 3 años, mientras que el 47% tenía entre 4 y 7 años de experiencia. Se observó diversidad en los cargos desempeñados, con un porcentaje igual de coordinadores y otros cargos, representando el 20% cada uno, y finalmente, un 5% realizando tareas diversas. El equipo investigador consideró que la muestra tenía suficiente representatividad para proyectar las tendencias en la administración del talento humano en el artículo realizado.

De acuerdo con Vallejo & Portalanza (2017) en su estudio que realizó en Ecuador pudo recopilar la información estadística sobre la Gestión del Talento Humano como estrategia donde se descubrió que la eficacia de los sistemas de retribución y beneficios se evalúa en función de su impacto en el nivel de motivación y compromiso de las personas. Según se afirma, "los empleados más comprometidos presentaron un desempeño un 20% superior y tuvieron un 87% menos de probabilidades de renunciar". El autor del estudio también destaca la importancia de establecer una sólida relación entre los trabajadores y la empresa, a través del diseño de políticas flexibles que fomenten el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados. Se propone la creación de una atractiva propuesta de valor que genere compromiso y motivación.

En un estudio de Guamán (2020) estableció que las funciones del trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo interdisciplinario sobre el departamento de Talento humano tiene la importancia de la participación del trabajo social como parte del equipo interdisciplinario del departamento. Los resultados revelaron que el 92.3% de los encuestados consideraron que la participación del trabajo social como parte del equipo interdisciplinario del departamento fue alta, mientras que el 7.7% opinaron que fue media. Esta afirmación resalta el impacto

positivo que tiene la inclusión de las trabajadoras sociales como miembros del equipo interdisciplinario y su valiosa contribución al grupo.

De acuerdo a Guerrero (2020) referente a la recopilación de información estadística relacionado con la labor del área de talento humano de las instituciones se obtuvo que, el 20% de los empleados evaluados indica que el área de talento humano de las organizaciones a las que se le ha realizado investigaciones de control poseen un nivel de aprobación a las aseveraciones realizadas, el 70% de instituciones tienen un nivel de aceptación medio y el 10% restante se estima un nivel bajo de aceptación, pero hay que tener presente que el nivel de aceptación es considerable de las instituciones públicas que surgen gracias a la necesidad de mejorar.

Con una respuesta final sobre las encuestas realizada está que el 80% de los empleados indica que nunca tienen ninguna retroalimentación sobre el manejo de control determinado que el 20% restante indica que raramente recibe capacitación, por lo tanto no se mantienen actualizados en sus conocimientos lo cual perjudica a sus labores, una vez con las respuestas de las encuestas se determina a qué el 80% de los servidores indican que se ejecuta la supervisión y análisis ejecutado por el Coordinador de la Unidad de Estudios de Control, por ende, el otro 20% de los otros servidores argumenta que el control y evaluación en las actividades que desarrolla, la factibilidad de esta investigación se enfoca en identificar los inconvenientes relacionados con la carencia de una estructura, puesto que esta no posee programas para las capacitaciones ni control sobre las funciones del personal lo cual que afecta directamente al departamento de recursos humanos.

Según Vélez et al. (2020) establece que el trabajador social sobre los cambios que se han logrado en la institución se encontró que el 40% de los expertos indicaron que se logró implementar un seguimiento a los colaboradores. Por otro lado, el 20% opinó que se mejoró el ambiente laboral, el 25% manifestó que se garantizó el cumplimiento de los derechos y el 15% destacó una mejora en el rendimiento. En cuanto a la función predominante en el desempeño profesional del trabajador social, el 35% de los encuestados mencionó que su función principal era la de orientador, mientras que el 30% consideraba que era la de administrador. Por otro lado, el 20%

opinó que su función principal era la de mediador. Estos resultados surgieron a partir de una encuesta realizada a los trabajadores sociales.

Desde una perspectiva diferente, se obtuvo información sobre los instrumentos utilizados para la intervención. Se determinó que el 35% de los profesionales generalmente empleaban el instrumento del informe social y la ficha socioeconómica. Por otro lado, un 20% opinaba que prefería la ficha de entrevista, mientras que un 10% manifestó utilizar otro tipo de instrumento. Estos datos permitieron identificar la contribución proporcionada por estos instrumentos en las organizaciones e instituciones, y su importancia en la mejora de la productividad y el desarrollo de las mismas Vélez et al., (2020).

## **1.2 Definición del Problema de Investigación.**

A nivel internacional la gestión del talento humano se ha acercado a tendencias, las cuales se relacionan con el actuar del trabajador social, entre las que se destacan: la cultura del compromiso, liderazgo, aprendizaje, desarrollo, intervención y gestión del desempeño; opciones de acción que se han orientado a propiciar una estructura eficiente a lo interno de la empresa. Estas tendencias han tenido mayor desarrollo en Europa y Norteamérica, seguido de Latinoamérica y el resto de los continentes Ramírez et al., (2019).

El área de talento humano representa una dimensión de vital importancia, ya que el factor humano constituye un rol primordial en el desempeño de las actividades empresariales. En la actualidad, a causa de la competitividad global y la exigencia sobre la productividad y efectividad en las organizaciones, el clima organizacional suele verse afectado, por lo cual, se vuelve necesario que los responsables del área de gestión de talento humano en las empresas puedan establecer mecanismos idóneos para apreciar la actuación de los trabajadores (Huertas, 2019).

Bajo estas premisas, el trabajo social, dentro de la acción empresarial, debe estar enfocado al mejoramiento continuo en la calidad de vida de los colaboradores de la organización, en respuesta a los cambios sociales, culturales y en sistemas de trabajo, en donde las personas sean tratadas con dignidad y respeto, con las respectivas

garantías en sus derechos, junto a la participación activa, responsable hacia la comunidad y en un sentido de justicia social, aspectos que en conjunto inciden en el estado de bienestar de las personas relacionadas a una organización (Soria, 2018).

A nivel nacional, Ecuador presenta cifras preocupantes en lo que a talento humano y empleo se refiere. Al primer trimestre del 2023, de la población económicamente activa y ocupada, solo un 32.90% tiene empleo pleno, el restante se ubica en subempleo, empleo no pleno y empleo no remunerado; con las ciudades de Cuenca, Quito y Guayaquil, con una mayor tasa de empleo en el comparativo nacional, con el 55.40%, 48.50% y 44.50%, respectivamente (INEC, 2020). Así mismo, existen carencias en cuanto al enfoque de trabajo social dentro de la gestión de talento humano de las empresas ecuatorianas, ya que esto incide en los niveles de deserción, rotación laboral y desempeño de los colaboradores (Tapia Muñoz, 2022).

Es necesario mencionar que, en un centro educativo superior de la ciudad de Guayaquil, existe una inadecuada estructura orientada a la gestión del talento humano en relación a la carencia del enfoque de Trabajo Social, lo que repercute en un débil proceso de planificación en las contrataciones, presupuestos no definidos, inestabilidad laboral, alta rotación de personal docente y problemas en la ejecución de actividades. Todos estos problemas administrativos relacionados al talento humano inciden en el clima laboral del personal, en la calidad del servicio educativo y en el progreso institucional.

### **1.3 Preguntas de Investigación.**

#### **1.3.1 Pregunta general.**

¿Cuál es el modelo de gestión de trabajo social para el área de talento humano de una institución de educación superior IES, de la ciudad de Guayaquil?

#### **1.3.2 Preguntas específicas.**

¿Cuáles son los referentes teóricos, conceptuales, normativos y estratégicos que se deben considerar en una propuesta de modelo de gestión de trabajo social en una IES?

¿Cuáles son los sistemas y subsistemas que desarrollan procesos en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en una IES?

¿Cuáles son las necesidades técnico-operativas y procedimentales que la gestión de trabajo social en talento humano debe responder al área administrativa en una IES?

¿A qué necesidades técnicas, operativas y procedimentales responde la gestión de trabajo social en talento humano, en una IES?

#### **1.4 Objetivo de la investigación.**

##### **1.4.1 Objetivo general.**

Determinar un modelo de gestión de Trabajo Social para el área de talento humano de una institución de educación superior IES, de la ciudad de Guayaquil.

##### **1.4.2 Objetivos específicos**

Identificar los referentes teóricos, conceptuales, normativos y estratégicos que se deben considerar en una propuesta de modelo de gestión de trabajo social en una IES.

Examinar los sistemas y subsistemas que desarrollan procesos en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una IES.

Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales que la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta en una IES.

#### **1.5 Justificación.**

La justificación de este estudio brinda la oportunidad, crear un modelo de gestión de trabajo social para el área de talento humano en un IES de la ciudad de Guayaquil, en el que se espera a través de este estudio se puedan mejorar los procesos que se desarrollan, desde una perspectiva más amplia, para la realización de las funciones, el desenvolvimiento organizacional, el entorno laboral, la relación entre los compañeros, y todo lo que se relacione con el tema, con el objetivo de crear un buen entorno direccionada a la realidad que se desea modificar dentro de la IES de estudio.

Su relevancia desde la perspectiva del conocimiento, se basa en satisfacer y alcanzar las metas propuestas de la institución educativa, que están direccionados hacia los desafíos organizacionales y del contexto activo profesional; aquí también se hace énfasis en la labor del trabajador social y como está repercute en el área de talento humano, según los objetivos propuestos dentro de la estructura organizacional y las políticas institucionales, enfocadas en el bienestar social y laboral de todos los integrantes de la organización.

Mediante este estudio se espera lograr la mayor productividad posible en la dirección, las funciones e intervención del área de talento humano y los departamentos que trabajan en conjunto para, mejorar los inconvenientes que se han presentado en la institución educativa superior; además, se podrá actualizar y desarrollar de forma adecuada los saberes, donde el trabajador social podrá demostrar todo su potencial. La investigación está respaldada por las autoridades de la institución, lo cual facilita el progreso y la utilización de los medios y recursos para que los datos permitan la obtención de estrategias de mejora del área de talento humano.

La Universidad Católica Santiago de Guayaquil, una de las principales beneficiarias, podrá abrir caminos investigativos en el ámbito laboral, gracias a la implementación de un modelo de gestión de trabajador social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil, la misma que le dará acceso a crear nuevos espacios investigativos dentro del área educativa como laboral, dónde se considera el trabajador social como una de las profesiones de mayor interés en la actualidad (Castro & Pérez, 2017). Para sostener su permanencia universitaria, la academia debe continuar ofreciendo respuestas formativas e investigativas que beneficien estratégicamente al sector empresarial y educativo. Al hacerlo, podrán presentar argumentos más convincentes sobre la relevancia y la empleabilidad de su investigación.

Desde una perspectiva practica la labor de este profesional ayuda a la administración a tomar mejores decisiones que resulten en el logro de los objetivos y principios sociales al fortalecer la sensibilidad de la administración y a las demandas socioeconómicas de los empleados. Contribuirá al logro de resultados para mejorar el

al desempeño social, lo que incluye mantener su identidad, desarrollarse socialmente, expandirse en el sector socioeducativo y económico de la institución, ayudando a gestionar todas las acciones de la institución u organización.

## **CAPÍTULO II**

### **REFERENTE TEÓRICO, CONCEPTUAL, NORMATIVO Y ESTRATÉGICO**

#### **2.1 Referente Teórico.**

##### **2.1.1 Teoría General de Sistemas.**

La teoría tuvo su origen en las investigaciones del científico alemán Ludwig von Bertalanffy, cuyos trabajos fueron publicados entre los años 1950 y 1968. La Teoría General de los Sistemas proporcionó principios y modelos amplios que abarcaban todas las ciencias involucradas, de manera que los descubrimientos realizados en cada ciencia pudieran ser utilizados por las demás (Velásquez, 2000). Esta teoría representaba una ciencia general que cubría la totalidad, presentándose como una disciplina lógico-matemática que era puramente formal en sí misma, pero que podía ser aplicada a diversas ciencias empíricas (Bertalanffy L., 1976, pág. 26). De manera similar, "las partes formaban parte de la totalidad sin llegar a constituirlo por completo, dependiendo al mismo tiempo de él como parte de su estructura y funcionamiento" (Villamil, 2004).

De acuerdo con (Bertalanffy L., 1989), la Teoría General de Sistemas tiene como objetivo desarrollar reglas sólidas para todos los sistemas (anteriormente conocidos como objetos), independientemente de la naturaleza de sus partes

constituyentes y las fuerzas que interactúan u organizan en juego. Sobre esta base, se revelan los objetivos principales de la teoría:

- Las diversas ciencias científicas y sociales en general se están moviendo hacia la integración. Tal integración parece estar basada en una amplia teoría de sistemas, que puede ser una herramienta valiosa en la búsqueda de una teoría precisa en dominios de estudio no físicos.
- Esta teoría nos avanza hacia el objetivo de la unificación de la ciencia al establecer principios unificadores que recorren verticalmente el universo de las ciencias.
- Esto podría resultar en la integración de la educación científica que es tan necesaria (Domínguez & López, 2017).

En esa misma línea, se planteó desde el enfoque sistémico, según lo señalado por (Bertalanffy L., 1989), una forma de comprender de manera integral la estructura del funcionamiento de los sistemas naturales y sociales. A partir de esta perspectiva, se establece que el enfoque sistémico es una metodología que permite la organización y el ensamblaje de los conocimientos con el fin de lograr una mayor eficacia en la acción. Este enfoque abarca la totalidad de los elementos del sistema, así como sus interacciones e interdependencias. De esta manera, se define al sistema como un conjunto de elementos que interactúan de manera dinámica y se organizan jerárquicamente con un propósito específico (Flores & Thomas, 1987). En este sentido, la teoría general de los sistemas busca identificar las características comunes presentes en diferentes clases de sistemas y resalta los aspectos fundamentales que los definen.

- Estructura: ser.
- Función: actuar.
- Evolución: llegar a ser.

El autor, por su parte, afirma que el sistema “Se entiende por elemento de un sistema las partes o componentes que lo constituyen. Estas pueden referirse a objetos o procesos. Una vez identificados los elementos pueden ser organizados en un modelo” (Bertalanffy, 1989). La teoría asiste de manera práctica a la comprensión de las organizaciones como un todo, dentro del cual existen secciones o elementos, que son

los departamentos, cada uno de los cuales tiene sus propias estructuras y responde a la organización en su conjunto.

El trabajador social tiene la oportunidad de llevar a cabo un análisis integrador de los conjuntos mencionados en interacción mediante el uso de la Teoría General de los Sistemas, situando al colaborador como parte de un contexto del cual forma parte esencial, pero al cual también debía ajustarse para formar parte de un subsistema (Arnold & Osorio, 1998).

La teoría sistémica contribuye la comprensión del sistema organizacional como una entidad completa que trasciende la mera suma de sus partes, lo cual permite ampliar la concepción del aporte del trabajador social en el ámbito organizacional. De igual manera, ayuda a destacar cómo la falta de conocimiento sobre la intervención socio-laboral en dicho entorno afecta indirectamente a la empresa (Gómez, 2012). Los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas son los siguientes:

- a. Promover la creación de una terminología genérica que permita describir los rasgos, funciones y comportamientos sistémicos.
- b. Elaborar un conjunto de normativas de acuerdo a este tipo de comportamientos.
- c. Fomentar una formalización (matemática) de estas reglas (Arnold & Osorio, 1998).

#### ***2.1.1.1 Principios y procesos funcionales.***

Los procesos funcionales que conforman las características básicas de un sistema incluyen aquellos que involucran retroalimentación, entropía, homeostasis y umbrales (Silva, 2009).

- **Retroalimentación:** Cuya organización es dinámica (sistema abierto), es un sistema donde se dan procesos conflictivos y/o de reajuste a lo largo de un continuo (operación).
- **Entropía:** Surge de los conflictos internos y externos del sistema y tiene tendencia a desmontar el sistema en sus partes componentes., corresponde a la anti-organización.

- Homeostasis: corresponde a la nivelación propia que conlleva a alcanzar los objetivos internos, no depende del medio y se encuentra en el área permitida para lograr las metas
- Umbrales: es identificado como el lugar donde se modifican las cualidades propias del sistema, sean estas dentro de la estructura de la organización o en cómo se interactúa en esta y que involucra sus funciones, el cual adecua su crecimiento (Gómez & Marins, 2021).

Por otro lado, (Chiavenato, 1999) destaca que las siguientes tres premisas forman la base de la teoría general de las características de los sistemas:

- a) Los sistemas pueden existir dentro de otros sistemas. Cada sistema se compone de sistemas más pequeños llamados subsistemas y también es un componente de un sistema más grande conocido como suprasistema. Es posible dividir cada subsistema en sus subsistemas componentes y así sucesivamente.
- b) Los sistemas son abiertos: Los sistemas son abiertos, cada sistema es parte de un entorno más grande que también contiene otros sistemas. Un proceso interminable de intercambio de energía e información con su entorno es lo que define a los sistemas abiertos.
- c) Las funciones de un sistema están determinadas por su estructura: Cada sistema tiene una meta o propósito que determina cómo interactúa con otros sistemas en su entorno (Lorenzon, 2020).

### **2.1.2 Teoría General de la Administración. Enfoque Sistémico**

Taylor, es considerado como el fundador de la Teoría General de la Administración moderna, y fue el responsable de haber provocado una auténtica revolución en el ámbito industrial. Su principal objetivo fue el de eliminar el problema del desperdicio y las pérdidas, al mismo tiempo que aumentó los niveles de productividad mediante la implementación de métodos y técnicas propias de la ingeniería industrial (Chiavenato, 1999).

Como resultado, la teoría general de la administración experimentó una importante y progresiva ampliación de su perspectiva, que varió desde la perspectiva clásica (a través de las perspectivas humanista, neoclásica, estructuralista y conductista

hasta la perspectiva sistémica). Tres ideas intelectuales que prevalecieron en prácticamente todas las ciencias a principios del siglo XX en el momento del desarrollo del enfoque clásico fueron el reduccionismo, el pensamiento analítico y el mecanicismo (Chiavenato, 1999).

Velásquez (2000) destaca que la filosofía general de la administración ha cambiado a lo largo del tiempo, alejándose del método clásico hacia el enfoque de relaciones humanas y el enfoque holístico. La organización formal y técnica se creó en el enfoque clásico en un esfuerzo por abordar los problemas de productividad y eficacia organizativa.

Desde esta perspectiva se hace evidente el aporte de la ingeniería y el pensar que la motivación de las personas y las instituciones solo corresponde a la parte monetaria. Sin embargo, el enfoque holístico se orientado hacia la comprensión de cómo una entidad forma parte de un todo integrado, lo que se determina por sus relaciones y funcionamiento dentro de un sistema más amplio. Del mismo modo, desde la perspectiva de la concepción de la organización como un sistema abierto y adaptable, es influenciado por los cambios en el entorno y la tecnología. No solo responde a los problemas de productividad y eficiencia organizativa, sino también a los problemas de eficacia organizativa. Este enfoque percibe al ser humano como un ser complejo, cuyas necesidades psicológicas y trascendentales debían ser satisfechas.

Un enfoque desarrollado por Flóres y Thomas (1993) involucra todos los componentes del sistema, sus interacciones y sus interdependencias; que permite ensamblar y organizar el conocimiento para mejorar la eficiencia de la acción. De acuerdo con Arnold y Wade 2015, citado de (Hernández & Hernández, 2021) que define a la teoría de sistemas como “ Un conjunto de habilidades analíticas sinérgicas que se utilizan para mejorar la capacidad de identificar y comprender los sistemas, predecir sus comportamientos y diseñar modificaciones para producir los efectos deseados, donde dichas habilidades trabajan juntas como un sistema” (675).

La administración, de acuerdo al enfoque sistémico, dentro de la perspectiva de Chiavenato (2019) es señalado como aquello que está inmerso en la teoría general de sistemas, con la presencia de isomorfismo de ciencias, al posibilitar la eliminación

de fronteras y llenado de espacios; se fundamenta en la comprensión de relaciones de dependencia mutua de las disciplinas y en su necesidad integradora. Como parte de la teoría general de las organizaciones y la administración, que es una síntesis de las nociones clásica, neoclásica, estructuralista y conductista, también enfatiza que el enfoque sistemático es una teoría genérica que abarca en general a todos los fenómenos organizacionales.

## **2.2 Referente Conceptual.**

### **2.2.1 Administración de Instituciones educativas.**

La Administración General posee con una división denominada Administración Educativa que organiza las tareas que se realizan en las organizaciones educativas para el cumplimiento de sus fines y objetivos. Podría decirse que esta disciplina es una herramienta que auxilia al administrador en la comprensión de la estructura institucional de la empresa del área educativo con el cual puede direccionar todas sus funciones.

Para establecer en la institución educativa el orden de la enseñanza-aprendizaje y un gobierno escolar eficaz y exitoso, la dirección escolar tiene como objetivo organizar los esfuerzos, para establecer las metas educativas y las normativas internas y externas, de tal manera, que se cree e implemente normas adecuadas para el área administrativa, la parte técnica, docentes, estudiantes y otros integrantes de la organización (Burbano, 2019).

Dentro de los temas con los que se relaciona la administración se encuentra: la educación, democracia y sistemas educativos, manejo político sistemático direccionado a; derecho educativo, la economía y educación, otros, dónde involucra otras áreas de conocimiento. El mismo que se anexa dentro del sistema educativo, hace énfasis del conocimiento, evaluación de la legislación actual, y todo lo relacionado con la administración de instituciones educativas.

La administración dentro de las áreas educativas está enfocada en las necesidades que esta posee; a la práctica estratégica que realice el área de recursos humanos, la planificación educativa, con enfoque histórico y el desenvolvimiento de estos proyectos educativos, la calidad educativa, que establece modelos y evaluación

educativa, adicional a un conjunto de temas menos estudiados dentro del área educativa, normas de regulación del sistema educacional, la comunidad educativa, democracia y participación del contexto en el entorno educativo entre otros (Asprella, 2015).

### **2.2.2 Talento humano.**

Anteriormente los trabajadores eran visualizados como un recurso para las organizaciones, por lo tanto, deben ser administrados correctamente, esto implica que en la organización deben existir estrategias para identificar la labor de cada uno de los integrantes de la empresa, de tal manera que, todos tengan claro que deben realizar, con la finalidad de buscar el progreso en general.

(Chiavenato citado por Marcó et al., 2016) explica los requerimientos en tratar a los empleados como incitadores de sabiduría, estrategias y capacidades en beneficio de la organización: estos conocimientos son los que permiten tomar decisiones correctas para el cumplimiento de las metas. De tal manera que, se hace indispensable omitir el tema de recurso y modificarlo por talento, así mismo se establece que el personal son el grupo que genera el crecimiento institucional, las misma que deben recibir respaldos para su autorrealización dentro del ámbito laboral.

Esta área está enfocada en la práctica de actividades para el mejoramiento de la organización, de tal manera que, la gestión de talento humano es un acto elemental para alcanzar el éxito de los procesos, puesto que estos profesionales son los responsables de cumplir con los requerimientos necesarios, y guiarlos al cumplimiento de las metas, ya que estos proyectos requieren de un profesional para lograrlo (Lledo, 2011, citado de Muñoz, 2015).

### **2.2.3 Modelos de gestión**

Los modelos de gestión constituye la realización de varias actividades que buscan alcanzar varias metas a favor de la organización; por medio de estas actividades y la aplicación correspondiente de la administración; la planeación, organización, dirección y coordinación controlados, son métodos que permiten lograr adecuadamente los procesos comunicativos, la observación y tener mayor acceso a cualquier información con la finalidad de tener una perspectiva general del

cumplimiento legal, de su ejecución dentro de los tiempos establecidos González et al., (2020).

En estos modelos de gestión de talento humano es necesario establecer las actividades, responsabilidades y los nuevos pasos a seguir, que no solo se enfocan en los saberes que poseen hoy en día los empleados y profesionales, sino también para que el cliente tenga satisfacción, y los empleados tengan un control interno como externo para manejar situaciones eficientemente con el cliente y genere prácticas nuevas, técnicas apropiadas entre otros.

Agregar un nuevo modelo de gestión brinda la oportunidad de aplicar mecanismos nuevos direccionados a renovar y adaptar todas las habilidades a la organización que incluye a todos los integrantes del mismo, puesto que, esta técnica permite crear nuevas estrategias y conocimientos para la optimización de recursos de la organización, donde se traten temas de gestión de calidad y estos sean rentables. De acuerdo a lo mencionado existen diferentes modelos que se mencionaran a continuación González et al., (2020).

#### **2.2.4 Modelo de gestión por procesos.**

Fantova (2008) indicó que, las situaciones, actividades o gestiones en los que se aplica la gestión de recursos humanos, son eventos que se desarrollan para generar modificaciones y aplicar nuevos recursos, estas actividades o situaciones se relacionan con estrategias para mejorar la situación empresarial. Con una perspectiva similar según Fernando Fantova (Chiavenato, 1999).este explica que “La gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional” Mendivel et al., (2020).

Cómo toda actividad, los recursos humanos busca situaciones, actividades o diversos procesos, desarrollo y análisis:

- La estrategia del plan, el cual brinda la oportunidad de explicar las metas que se relacionan con el talento humano y la articulación de actividades con los que se pueda alcanzar estas metas

- Este proceso se basa en la lógica, de realizar las diversas actividades que surgen al momento de planificar
- El análisis debe basarse en actividades en las que se procesa los datos de las empresas y del medio con el objetivo de generar descripciones, evaluaciones y valoraciones correspondientes para poder comenzar una nueva etapa de planeación relacionado con los recursos humanos (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).

La gestión de procesos (el planeamiento, interlocutor y análisis), cuando son aplicados se van desgajando o estructurando a otras estructuras de gestión que se relacionan con el manejo administrativo aplicado en la institución. De tal manera que, la gestión de recursos humanos constituye una serie de pasos que se maneja en las actividades que se relacionan con la función actual.

Así mismo, la ejecución de modelos dentro de las organizaciones, no se hacen presentes y por ende, no se aplican sistemas estructurales en los procesos de gestión administrativa, ya que las necesidades que surgen son diversas y deben cumplir con varias funciones dentro de la gestión y modelos de aplicación (Avedaño, 2016). A continuación, se van a indicar los siguientes procesos que se aplica dentro de la gestión administrativa:

1. Planeación
2. Interlocución
3. Análisis
4. Gestión de recursos humanos.
5. Gestión económico-financiera.
6. Gestión informativa
7. Gestión de recursos materiales.
8. Gestión de las relaciones.
9. Gestión estructural
10. Gestión del aprendizaje (Fantova, 2005, citado de Pazmiño et al, 2019).

Cómo se indica en estos diez procesos los autores consideran como punto relevante la centralidad a todos aquellos que se consideran como procesos básicos de gestión como son: la planificación, interlocución o comunicación que se da interna

como externamente consecutivamente con la evaluación. Después se observa una segunda arista de procesos de gestión que se relaciona con los cuatro tipos de recursos aplicados en el funcionamiento de la institución.

Por otra parte, los otros tres procesos constan dentro de la gestión progresiva y que se encargan de analizar fenómenos o procesos relevantes, transversales y estratégicos que se relacionan con el área de marketing y otros, la organización de estos métodos formales e informales, y el aprendizaje relacionado con los saberes del entorno actual y los procesos culturales.

### **2.2.5 Modelo de gestión del talento humano.**

La gestión de talento humano se convierte en un medio consecutivo comunicacional entre los empleados de la organización; de tal manera, que la organización se encarga de inducir los requerimientos y deseos de los empleados con el objetivo de permitirles obtener una mejor evolución personal, que puede mejorar y contribuir al progreso del trabajador Acurio et al., (2020).

La gestión moderna de talento humano es una situación que traspasa la administración, y esta guía a la gestión y manejo del personal; esta la función, lograr un ambiente donde sean involucrados en la organización, interactúen constantemente y sean actores de las modificaciones y la proactividad de los progresos continuos (Ibarra, 2016). A continuación, se van a presentar los siguientes modelos:

#### ***2.2.5.1 Modelo Sistémico de Gestión de RH de Idalberto Chiavenato.***

Sistema: corresponde a varios componentes del sistema que tienen relación de forma interactiva, aquí se desarrollan operaciones para alcanzar una meta que constituye el desarrollo del sistema, que hace uso de información, energía y materia que surgen para dar pie al desarrollo del sistema, y su relación con el entorno que forma los sistemas, el mismo que crea dinamismo, y promueve datos, energía o materia que corresponden a la salida de las acciones sistemáticas.

Elementos de un sistema:

- a) Entradas (inputs): materiales que se emplean para su desarrollo y nutrición que absorbe del entorno.
- b) Procesamiento: modifica el ingreso y salida de las respuestas.
- c) Salidas (outputs): surge de la creación de sistemas; manda las respuestas a un área externa.
- d) Retroalimentación (feedback): corresponde a las actividades de las salidas y el peso que se tiene de las entradas para lograr un equivalente equitativo del sistema, dónde se espera que haya un retorno.

Para que los sistemas funciones estos se deben encontrar en un ambiente que le ofrece más alternativas suficientes para su existencia. Estos sistemas son conocidos como abiertos y cerrados, de acuerdo a cómo estos se relaciones. No hay un sistema que esté totalmente cerrado o hermético ni uno que siempre de apertura como los abiertos. Los sistemas que dan apertura tienen algunas entradas y salidas con la finalidad que estos se relacionan con el entorno, los mismo que no se identifican del todo, la relación de causa y efecto son indescritibles. La división del sistema y en entorno no es claro, el mismo que establece que las fronteras son abiertas y permeables.

La teoría sistemática establece un modelo teórico que da apertura a establecer una análisis y síntesis de la organización en un entorno un poco difícil e interactivo. Las organizaciones cuando se divide en partes se muestran como subsistemas que están relacionados internamente con el macro sistema (Chiavenato, 1999).

Los subsistemas que pertenecen a una institución están relacionados con el macrosistema. La perspectiva que la soporta indica que son las cualidades del entorno las que establecen las características de la organización. Los sistemas financieros, gubernamentales y culturales perjudican a las instituciones de forma constante. Nada es completo en las organizaciones incluso ni la administración todo depende de algo, la forma de administrar una organización se relaciona con el espacio y el tiempo. (Chiavenato, 1999) evalúa al área administrativa de recursos humanos como un proyecto que está formado por otros subsistemas integrados en los que se menciona:

1. Subsistema de alimentación de RH: aquí abarca los estudios de mercado, la mano de obra, la selección y reclutamiento de personal.

## 2. Subsistema de aplicación de RH:

permite evaluar y detalles los puestos de trabajo, integrar, inducir, evaluar el esfuerzo y labores que realiza el personal.

3. Subsistema de mantenimiento de RH: se encarga de la cancelación salarial, los beneficios sociales, higiene, protección laboral, manejo y control de los trabajadores.

4. Subsistema de desarrollo de RH: aquí se muestra el entrenamiento y estrategias de crecimiento laboral.

5. Subsistema de control de RH: aquí se hace hincapié en la base de información, programas de información enfocados en los recursos humanos y auditoría.

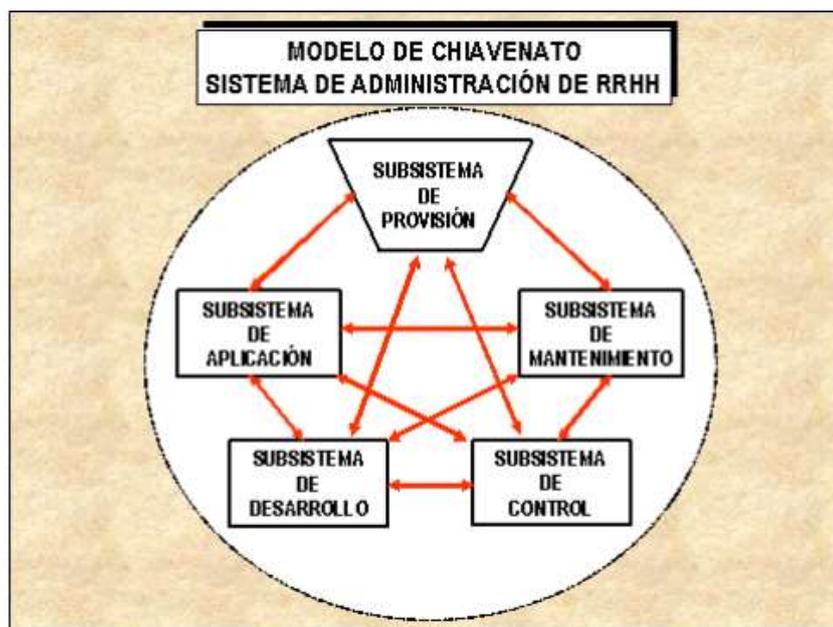


Figura 2 Modelo Sistemático de Gestión de RH de Idalberto Chiavenato.

Fuente: (Ibarra, 2015).

### 2.2.6 Trabajo social

La labor del trabajo social es una actividad especializada en el ejercicio de la práctica y la disciplina académica que motiva a crear modificaciones, y a mejorar el desarrollo de la sociedad, mediante la fortaleza y la libertad de los seres humanos, que incluye normativas de la justicia social, los derechos humanos, los actos responsables en general. Las teorías que se aplican en las ciencias sociales, humanas y las

tradiciones ancestrales son la base para enfrentar los problemas que se dan a diario que buscan mejorar el bienestar en la comunidad Agudelo et al., (2021).

Según (Asamblea General de la FITS, 2014) determina que la labor del trabajador social está relacionada con los parámetros de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad grupal como hecho relevante. Esta relación, se identifica por los organismos internacionales de las Naciones Unidas de la mano con la FITS y ALAETS, las cuales involucran un compromiso con el TS en el cuidado y oferta de los derechos humanos; procesos que deben ser cristalizados en el desarrollo educativo como parte de la profesión. Así también indica que la función de esta profesión incentiva al cambio y las modificaciones sociales, según los conceptos aplicados por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

Es muy común que estos profesionales se encargan de laborar en lugares o espacios sociales, o públicos, así también dentro de las organizaciones en el área de recursos humanos, esta labor es contribuye a la actividad de las organizaciones. Para que esto sea posible, este profesional se debe enfocar en aplicar herramientas, métodos para identificar y evaluar los inconvenientes que puede provenir de las costumbres diarias de los trabajadores de las empresas Reyes (2020).

La actividad profesional del Trabajador Social y del Asistente Social, que tiene por objeto la intervención social ante las necesidades sociales para promover el cambio, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el trabajo social de caso, grupo y comunidad Ramón et al., (2019).

Es muy común colocar a estos profesionales dentro de la labor publica social, a su vez son muy solicitados en las organizaciones en el área de Recursos humanos, para que esto sea posible el trabajador social debe realizar procedimientos, técnicas para resolver cualquier inconveniente que se presente dentro de sus funciones y de situaciones que se lleguen a generar en el diario vivir de este servidor. El trabajador

social trabaja para el beneficio de la organización y de sus empleados, la cual pretende que los colaboradores puedan adaptarse y trabajar armónicamente (UNIR, 2022).

#### *2.2.6.1 Modelos de Intervención del Trabajo Social*

Los modelos de trabajo social que emplean para la intervención de la práctica, es el que permite asumir una propuesta de manejo y asimilación de los puntos de mayor importancia que tienen relación con la realidad social. De tal manera que, este proceso sistemático permite lograr la intervención general de la comunidad educativa.

#### **Modelo de Intervención en Crisis:**

El área de trabajo social es el que debe permitir constantemente en contacto con las personas, familiares que tengan algún tipo de problema, dentro de estas problemáticas existen tres entre las más reconocidas en las cuales consta la pérdida de amenaza a las modificaciones, aquí se hacen presentes aquellos individuos que tienen algún tipo de problema graves, sean físicos o psicológicos que le generen sufrimiento. Para la ejecución y desenvolvimiento de esta actividad se debe hacer uso de la intervención en tiempos de crisis, donde el TS debe buscar estrategias para reducir el estrés, para lograr la equidad, y potenciar las habilidades del ser humano para disolver los inconvenientes.

Es importante que el TS trabaje frente a estas problemáticas, y establezca en caso de ser necesario tratamientos terapéuticos para cuidar de la salud mental de estos individuos. Además, se requiere trabajar en las habilidades y capacidades para que puedan tener mayor facilidad de enfrentar los conflictos que se le presente. Del mismo modo, se establece que los problemas no son permanentes, pero este trae consigo diferentes consecuencias como crisis de ansiedad, estrés, preocupación, insatisfacción, enojos e incertidumbre. Para erradicar con estos eventos la homeostasis suele ser de gran ayuda, el mismo que les permite a las personas a tener una organización más adecuada y a autorregular estos inconvenientes.

#### **Modelo Humanista - Existencial:**

Este modelo son las formas en que se percibe la vida, estos puntos le intentan dar una idea clara del entorno donde se vive. El TS les permite a los individuos a

desenvolverse como seres humanos, con la finalidad que este pueda tener autonomía de sí mismo, de tal manera que se facilite tomar decisiones ante cualquier inconveniente. Con este modelo se tuvo presente el enfoque desde el área de psicología, para el cual se explicó el estudio desde el área social y las emociones, pensamientos y del comportamiento del ser humano, con la finalidad de poder acceder a la práctica o labor desde el aspecto cognoscitivo.

Con este método de buscará que más personas obtengan si desarrollo personal, social y en común según los requerimientos de las personas, el cual debe este debe tener la libertad de escoger a consideración lo que requiere. De tal forma que, el ser humano será capaz, de controlar los problemas de su vida. Aquí la labor del TS está conformada por crear lazos con su grupo objetivo sean estos administrativos, familias, estudiantes entre otros para realizar una evaluación y valoración enfoca en la participación activa, voluntaria y puedas evitar ser dependiente o por último ser una persona con varias patologías de estudio.

Es muy útil tener presente que el trabajador social le permitirá a la persona a entender su sentimientos, y pueda aceptarse así mismo con toda libertad. La labor de este profesional está conformada por ser positivista, y como un terapeuta, dónde siempre debe reinar la confiabilidad, empatía y que este no sea confundido o manejado bajo ningún sesgo o rol de superioridad frente a otros.

### **Modelo Sistémico:**

El modelo sistémico Viscarret (2007) se define a la ejecución de los valores y permite crear una estructura para evaluar, reconocer, pensar y elaborar métodos de intervención del TS. No obstante, esto está centrado en la epistemología y cognitivo, estrategias metodológicas que se enfocan en cada individuo, sus actitudes y como este beneficio modificar los comportamientos y lenguaje, puesto que las manifestaciones del ser humano demuestran la vida real, y con este sistema es posible mejorar el sistema interpersonal.

Las actividades que debe realizar el trabajador social en el área de talento humano requiere de una comunicación eficaz con todos los integrantes y el medio en que labora, con la finalidad de comprender el todo como un sistema integrado y

comprender las problemáticas que se presenten, el trabajador social es el mediador el mismo que debe reducir molestias y dolor en las personas que tenían problemas, el cual debe fortalecer las capacidades de acoplarse con las personas y la comunidad, el mismo que debe motivar a la sociedad para erradicar con las barreras que limiten el crecimiento, funciones de las personas para mejorar su calidad de vida.

### **2.2.6.2 Los Métodos del Trabajo Social.**

La intervención social es un comportamiento que va tomando forma, desde un enfoque más sistemático. Del mismo modo, las funciones se van trabajando conforme a los métodos, y, desde otra perspectiva, se emplean y activan los saberes desde las ciencias humanas, ligado con la psicología y la sociología, así mismo el proceder, opiniones, pensamientos y exigencias que corresponde a la investigación científica que se ha conectado entre sí para poder intervenir adecuadamente.

#### **Método del Caso Social Individual**

Este método es aplicado desde los inicios, que dio paso a la sistematización del trabajo social, un conjunto de procesos ya establecidos. El mismo que es denominado modelo cíclico normativo, este método se originó con el modelo terapéutico medicinal el mismo que se planteó desde el estudio, evaluación y tratamientos. Este método trabaja bajo los siguientes puntos:

Supuesto. Esto les permite a las personas ser parte de su crecimiento, donde la persona puede ser sujeto y objeto de su propio desarrollo, por lo tanto, se espera que tome alguna iniciativa para salir de su situación, en muchos casos esta iniciativa es inducida o motivada. El proceso se inicia cuando una persona solicita ayuda a una institución (generalmente), ya sea que la ayuda sea un servicio o una prestación con la que el demandante cree poder resolver su problema o necesidad.

Entrevista para ingreso. La persona manifiesta su inconveniente y el TS revisa esta información, crea una carpeta con sus datos y registra todos los antecedentes. Desde esta perspectiva es necesario crear una conexión comunicacional con el afectado, desde este punto de vista se divide en dos partes, uno donde se muestra

interesada la personas y la otra que le garantiza confiabilidad. En este proceso se incentiva a las personas a evaluar los hechos e identificar los inconvenientes, pero en especial que está realmente comprometido a resolverlo, estas entrevistas tienen aproximadamente un tiempo de duración de una hora, aquí no solo se presentan los problemas, en la mayoría de los casos se trabaja de forma inmediata para la búsqueda de soluciones, en caso de requerirlo se realizan otras entrevistas.

Tratamiento. Este es muy variable, según los inconvenientes y las cualidades del usuario, adicional a esto es posible realizar visitas a domicilio, o que está visite el área donde está el trabajador social. Lo relevante aquí es orientar y guiar a las personas para realizar un buen trabajo y eliminar cualquier problema, aquí es indispensable que el TS esté preparado para atender todos los casos sean administrativos o de índole personal. Una vez concluido el proceso se guarda el expediente, ya que el trabajo fue realizado, y los registros quedan en caso que surja alguna emergencia.

### **Método de Trabajo Social de Grupo**

En este método es posible generar modificaciones conforme a las necesidades, así mismo los define como la herramienta de ayuda hacia las personas, los cuales se trabajan de forma individual o grupal. Estos servicios se realizan en cooperación con otros profesionales, los mismos que tienen el único propósito de solucionar los inconvenientes. Estos grupos de profesionales surgen con el propósito de ayudar a todos aquellos que lo requiere y se trabaja desde el enfoque social.

Los principios de este método son los siguientes:

- Identificación y por consiguiente realizar un acto que tenga relación con las cualidades diversas de cada persona
- Reconocimiento y actividades grupales, esto implica el trabajo individual de estos
- Recibiendo genuino de aquellas personas a pesar de su voluntad o flaqueza
- Relación colaborativa entre los profesionales y los miembros afectados
- Reestructuración adecuada de las actividades

- Incentivación del grupo objetivo a forma parte de las alianzas, a su nivel para que se convierta en alguien más eficaz
- Capacitación de los integrantes para que se relacionan y sea posible resolver los problemas
- Creación de beneficios para diseñar nuevas experiencias y que éstas estén acorde a las relaciones y atributos
- Análisis mensuales sobre los avances generales e individuales
- Trato amable, humano, y con disciplina para todos los que integran a la organización (Fernández Barrera, 1997)

### ***2.2.6.3 El Trabajo Social Comunitario***

Sigue de la conexión de dos desarrollos de la metodología de forma individual que, fueron consideradas solución frente a los problemas, uno de ellos corresponde a la organización y el otro al desarrollo de sociedad. La organización se enfoca en los procesos como un área de actuación. Todos los procesos que se realicen en las instituciones surgen de aquí, desde el enfoque global como alejada de esta; este procedimiento puede ser desde el enfoque micro como en provincias, ciudades y otros niveles. Los objetivos específicos del método de organización de la comunidad son:

- Entregarle a la sociedad, y a zonas detalladas la ventaja de emplear estrategias para erradicar con los inconvenientes y estar atentos a cualquier percance.
- Captar la atención con estrategias interactivas de las diferentes zonas comunitarias.
- Ofrecerle a la sociedad planificaciones que otorguen beneficios, a través del diseño y creación de planes y políticas públicas enfocados en el bien de la sociedad (Fernández Barrera, 1997).

## **2.3 REFERENTE NORMATIVO Y ESTRATEGICO**

El referente normativo estará constituido por la información legal, los mismo que fueron evaluados para que tengan relación directa con el estudio aplicado. Este apartado permite conocer las normativas del país, del mismo modo se conocerá la

normativa internacional que sostienen la labor profesional del trabajador social, el mismo que será estudiado bajo la pirámide de Kelsen.

### **2.3.1 Normativas Internacionales**

Dentro de las normativas internacionales se determinó que, en 1957, en el Ecuador se realizó un convenio para erradicar el trabajo forzado, que, con la participación de la UNICEF, estableció medidas de prevención y contribuir con todos aquellos que tuviesen problemas de este tipo (Trabajo forzoso obligatorio, 1953).

#### Artículo 1

Todas las personas que integran la Organización Internacional del Trabajo se establecieron ciertas normas para lograr sostener el sistema de control laboral en las organizaciones (Organización Internacional del Trabajo, 1975).

Art. 3.- El sistema de inspección estará encargado de:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión, tales como las disposiciones sobre horas de trabajo, salarios, seguridad, higiene y bienestar, empleo de menores y demás disposiciones afines, en la medida en que los inspectores del trabajo estén encargados de velar por el cumplimiento de dichas disposiciones:
- b) Facilitar información técnica y asesorar a los empleadores y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones legales;
- c) Poner en conocimiento de la autoridad competente las deficiencias o los abusos que no estén específicamente cubiertos por las disposiciones legales existentes. (Inspección del trabajo en la industria del comercio , 1975)

De acuerdo con los documentos internacionales revisados que tienen relación con el estudio, se determinó el acuerdo sobre el trato igualitario, el mismo que tiene relación con el seguro social y las obligaciones que se deben realizar en los países que están comprometidos con esto, en el cual se describe lo siguiente:

#### Artículo 2

1. Los gobiernos que forman parte de esta normativa se ven en la obligación de acatar los puntos que se presentan a continuación; acuerdo que se relaciona con las áreas de seguridad social, en los cuales se establece una legislación que se emplea en la zona:

(a) asistencia médica; (b) prestaciones de enfermedad; (c) prestaciones de maternidad; (d) prestaciones de invalidez; (e) prestaciones de vejez; (f) prestaciones de sobrevivencia; (g) prestaciones en caso de accidentes del trabajo y de enfermedades profesionales; (h) prestaciones de desempleo; (i) prestaciones familiares (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

Todo Estado Miembro para el que el presente Convenio esté en vigor deberá aplicar las disposiciones del mismo por lo que concierne a la rama o ramas de la seguridad social respecto de las que haya aceptado las obligaciones del Convenio. Y Art. 3. Todo Estado Miembro deberá especificar en su ratificación cuál es la rama o las ramas de la seguridad social respecto de las cuales acepta las obligaciones del presente Convenio (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

### **2.3.2. NORMATIVAS NACIONALES**

#### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador-CRE, tuvo sus modificaciones en el 2008, esta normativa hace hincapié en el alcance de los derechos, la parte financiera, el medio ambiente y la perspectiva social, en el que se espera lograr la identificación de una nación plurinacional e intercultural, de la misma manera indica que el gobierno está relacionado con la economía como parte relevante en el país. La CRE es una herramienta normativa, que esta sobre cualquier ley, el mismo que en sus conceptos maneja varios poderes del estado, en el que consta; reglamentario, legal, ejecutivo, ciudadano y electoral. Con esta normativa, referente a los problemas que surgen en el estudio se pudo encontrar la siguiente información.

En el título II del instrumento normativo se desglosan los derechos de las y los ecuatorianos, estableciéndose que estos no serán vulnerados por su condición étnica, identidad de género, nacionalidad, etc. de acuerdo con Gómez & Marins (2021) en su estudio que cita la Constitución de la República del Ecuador. Una permanencia digna

e igualatoria, para todos se menciona en el segundo capítulo de los derechos del buen vivir de manera similar, donde establece la búsqueda para prevenir el daño del medio ambiente, que está íntimamente relacionado con el sector empresarial por el potencial impacto que sobre los ecosistemas puede producir en el lugar, es uno de los objetivos enunciados en el art. 14 que establece la protección de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado para el desarrollo de los ecuatorianos. (Gómez & Marins, 2021, pág. 57).

Dado que el contexto industrial que manejan estas empresas se ubica en un área geográfica particular adyacente a otros espacios, como las comunidades y sectores con altos índices de población en la ciudad de Guayaquil, y la relación entre la producción industrial, el medio ambiente y los civiles que pertenecen al área donde está establecida la empresa, este artículo se considera relevante porque las áreas productivas de las empresas manufactureras están directamente relacionadas con el medio ambiente. Se considera que la educación y la salud son sucesos importantes, que avalan en buen estado de las personas, los mismo que se trabajan operativamente por medio de plantes, capacitaciones y actividades donde se maneja la igualdad de derechos.

En el capítulo tercero se enuncian los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, los cuales tienen un enfoque regulatorio y sancionador desde el art. 35.

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (Constitución de la República Del Ecuador 2008, 2011).

Trabajo y Seguridad

Art. 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.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (Constitución de la República Del Ecuador 2008, 2011)

En estos artículos se hace presente el cumplimiento de las diferentes obligaciones que deben realizar las personas dentro de gestión laboral, dónde se indica que la remuneración es un derecho al igual que tener seguro social independientemente del lugar donde estén trabajando, todo lo mencionado está relacionado con. Las leyes del estado el mismo que de ser exigido para que las garantías sean cumplidas las mismas que trabajan a favor del empleado

### **Código de Trabajo**

Cómo siguiente punto se hace énfasis en la pirámide Kelsen, se estableció el código de trabajo, desde una perspectiva enfocada en el tema se determinó que el art. 42.- responsabilidades del contratante. Entre las obligaciones de este se encuentra dar trabajo oportuno aquellas personas que poseen título universitario. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento (Código de trabajo, 2005).

Esto garantiza que, dentro de las responsabilidades del empleador, el cual debe proteger a los trabajadores de las diversas actividades, las mismas que se trabajan desde la perspectiva social que según las normativas es relevante contar con un especialista de trabajo social que se apersona de los derechos y beneficios de los directivos y personal que constituye a la organización. En este punto se establece que el Ministerio de trabajo, tiene como referencia la contratación de profesionales que cumplan con todos los requerimientos.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código (Código de trabajo, 2005).

Aquí se hace hincapié que el jefe tiene protección por medio del artículo presentado anteriormente, puesto que, este permite identificar las obligaciones que

tiene frente a sus colaboradores, así como su proceder y conocimientos profesionales. Desde un enfoque profesional del trabajador social, el mismo que se observa desde la ética profesional y secreta que nace en su estructura profesional del trabajo social y si este cumplí o no con los artículos mencionados.

En el Art. 64.- Reglamento interno. - 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. El Director Regional del Trabajo reformará, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes (Código de trabajo, 2005).

En el artículo 64 se determina que las empresas deben tener normativas internas la soporten, el mismo que establecen regulaciones y adoraciones de la organización, esto implica que el profesional del área debe tener noción de los artículos dispuestos por el estado para su cumplimiento en las organizaciones

Ley orgánica de seguridad de salud en el trabajo

Art. 4. Enfatiza en el literal “a) Observar y cumplir con las disposiciones de la presente Ley, convenios ratificados por el Ecuador con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Decretos Ejecutivos, Código del Trabajo y de Salud, Resoluciones, Acuerdos Internacionales y demás normativa legal vigente en prevención de riesgos laborales establecidas por el Instituto Nacional de Seguridad, Higiene, Salud y Bienestar Laboral. (Proyecto ley orgánica de seguridad y salud en el trabajo, 2017)

Es la misma escala está la Ley Orgánica de seguridad de seguridad en el entorno laboral. Por ende, se comprende que este trabajo dentro del entorno

organizacional hace referencia al cambio y evolución de la sociedad a través de proyectos a favor de las personas para que puedan resolver los inconvenientes que se originan en las organizaciones, con esto se hace relevante articular la ley que involucra el trabajo social y como este se debe manejar en el entorno.

### **Ley del ejercicio profesional de los trabajadores sociales**

Esta ley rige la conducta profesional, comenzando con la definición de un profesional de trabajo social que posee un título profesional u otra institución de educación superior. Las facetas sociales de la vida contemporánea, la misión Según la Constitución Política de 1979, es considerada como un componente del desarrollo comunitario.

Al igual que el artículo 18, el artículo 19 define la actividad profesional en los campos de la política social, las relaciones laborales, las investigaciones sociales dentro y fuera de la zona, la indagación sobre el manejo de los campos de protección, el hogar, el sistema educativo, la organización entre otros. El estatuto no ha sido actualizado desde 1979, no tiene en cuenta las revisiones realizadas en relación con los problemas relacionados con los derechos.

En cuanto a lo q no se debe hacer , se establece en esta ley que sólo podrán ejercer la profesión aquellos que tengan título; cualquier área se privada o pública, donde este una persona a cargo de esta labor y no posea el nivel académico requerido, está sujeto a las sanciones correspondientes del código de trabajo (Constitución política, 1979)

### **RESOLUCIONES SUPREMAS (emitido por los ministerios)**

#### **Acuerdos Ministeriales**

Dentro de los acuerdos ministeriales que se mencionan en la pirámide de Kelsen relacionados con el tema los siguientes puntos:

En cuyo Capítulo IV de “Obligaciones En Materia De Seguridad, Salud Del Trabajo Y Gestión Integral De Riesgos” en el Art. 10.- Obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. - (Sustituido por el Art. 1 del Acdo. MDT-2020- 001, R.O. 139, 10-II-2020). - Esclarece que el empleador deberá efectuar

el registro, aprobación, notificación y/o reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo respecto a los siguientes temas:

- a) Responsables de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; b) Reglamento de Higiene y Seguridad; c) Organismos Paritarios; d) Identificación de peligros; medición, evaluación y control de riesgos laborales; e) Planes de prevención de riesgos laborales, salud en el trabajo, emergencia, contingencia;
- f) Gestión de Vigilancia de la Salud; g) Programas de prevención, promoción y capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo; y, h) Accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales (Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los de los empleadores públicos y privados, 2017)

Aquí se presentan los deberes que deben cumplir las organizaciones, en este caso todas aquellas deben contar con buenas condiciones de seguridad y salud, en la cual se deben establecer las normativas que soporten estas acciones entre las importantes está el art.11 que expresa que:

Art. 11.- De la responsabilidad del empleador. - Es responsabilidad del empleador lo siguiente:

- a) Suscribir el "convenio de responsabilidad y de uso de medios electrónicos", el cual será descargado de la plataforma informática habilitada en la página web institucional, del Ministerio del Trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
- c) Designar los responsables y recursos materiales y humanos para realizar la gestión de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos.
- d) Planificar las acciones para la aplicación de la normativa vigente, así como la ejecución y gestión conforme a lo declarado y reportado; además deberá difundir las mismas al personal a su cargo (Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los de los empleadores públicos y privados, 2017)

Las actividades que se realizan en el punto c, se relacionan con las actividades del trabajador social, dónde se pone en manifiesto la garantía de los derechos y ofrecer un buen entorno laboral para que se puedan ejecutar acciones y la normativa.

Así mismo se estable que existen obligaciones respecto al higiene organizacional:

De igual manera encontramos el Acuerdo ministerial de cumplimiento de obligaciones de empleadores, en donde en su Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. Afirma que: Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad (Congreso Nacional del Ecuador, 2003)
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
7. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).
8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnico y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.

#### 10. Dar formación en materia de prevención

de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).

11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.

12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos serán de aplicación en el ámbito de la empresa (Congreso Nacional del Ecuador, 2003). Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.

13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).

14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial (Congreso Nacional del Ecuador, 2003).

15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos (Secretaría técnica de la circunscripción territorial especial amazónica, 2020)

Es necesario que se implementen acciones para evitar dañar la salud del personal el mismo que se fundamenta en la prevención de riesgos laborales con la colaboración del área de trabajo social y otras normativas que soporta. La intervención sociolaboral en las organizaciones de tal manera que se establece;

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlo. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se

adopte (Secretaría técnica de la circunscripción territorial especial amazónica, 2020)

Por su parte los empleadores deben respaldar de acuerdo a lo que la norma en el Ecuador manifiesta, una serie de acciones empresariales que promuevan las mejores condiciones para los colaboradores, como son la prevención de riesgos laborales mediante la acción de profesionales de la rama social, como la garantía de los derechos fundamentales de las personas, descritos en la constitución de la república, a nivel laboral descritos en el código de trabajo y otras leyes que respaldan la acción de pequeños grupos de personas en relación de dependencia, estos referentes normativos son la base que sustenta la intervención sociolaboral de profesional en el ámbito empresarial, por lo tanto, es de suma importancia su conocimiento y manejo (Gómez & Marins, 2021).

### **2.3.3 REFERENTE ESTRATÉGICO**

#### **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2021, 2025**

Resolución 2

Registro Oficial Suplemento 544 de 23-sep.-2021

Estado: Vigente CONSIDERANDO:

Que el artículo 275 de la Constitución de la República, dispone: "(...) El estado ecuatoriano buscará alcanzar beneficios para el país con la finalidad de cumplir con el régimen de desarrollo y todo lo que está descrito en la constitución, estos procesos esperan alcanzar la igualdad en la sociedad y en todo el territorio, el mismo que invitan a la participación, descentralizada y claro

Objetivo 1: aumentar e incentivar crear mejores accesos laborales

La creación de puestos de trabajo es la mejor política social. Sin embargo, la responsabilidad del gobierno se restringe a establecer el marco necesario para que el sector privado se encargue de la generación de empleo. Una economía de libre mercado es necesaria para que esto exista.

Políticas

1.1. Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios,

jóvenes, mujeres y personas LGBTI (Plan Nacional de Desarrollo 2021, 2025, 2021).

Objetivo 5. Cuida de las familias, garantizar los derechos, eliminar los problemas económicos e incentivar la inclusión social.

Es prioridad del estado proteger a las familias, eliminar los sectores de pobreza y garantice una vida libre de desigualdades de los derechos de la CRE, de acuerdo con el plan de creación de Oportunidades de la agenda 2021-2025 establecieron de no dejar a las personas abandonadas desde ninguna perspectiva con la finalidad de lograr la equidad en el entorno educativo, social, deportivo, accesibilidad a servicios básicos, conexión tecnológica etc.

Es relevante generar nuevos accesos para lograr un entorno más tolerable y digno en las personas, dónde esté pueda erradicar la violencia y pobreza que se viven constantemente. La familia y los diversos grupos de la sociedad deben tener protección del estado y promover políticas que les ofrezcan cuidado en la salud sobre todo a personas con grados de vulneración.

Políticas:

5.1 Promover el ejercicio de derechos y la erradicación de la pobreza con énfasis en las personas y grupos de atención prioritaria.

5.2 Combatir toda forma de discriminación y promover una vida libre de violencia, en especial la ejercida contra mujeres, niñez, adolescencia, adultos mayores, personas con discapacidad, personas LGBTI+ y todos aquellos en situación de vulnerabilidad.

5.3 Consolidar un sistema de seguridad social universal, eficiente, transparente y sostenible, en corresponsabilidad entre el Estado, el sector privado y la ciudadanía.

5.4 Promover el acceso al hábitat seguro, saludable y a una vivienda adecuada y digna.

5.5 Mejorar la conectividad digital y el acceso a nuevas tecnologías de la población (Plan Nacional de Desarrollo 2021, 2025, 2021).

**Agenda Nacional para la Igualdad de Discapacidades 2021-2025**

## Como herramienta del Sistema

Nacional de Planificación Participativa para incidir en la planificación nacional, sectorial y municipal, el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional (CNII) ha elaborado la Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional (ANII 2021-2025). Basan sus actividades en los principios universales, incluyentes, igualitarios y no discriminatorios, que permiten el ejercicio de derechos protectores basados en los derechos humanos. Según el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, en 2022 (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2022).

### 6. Eje de Trabajo y Empleo

Situación actual acorde a resultados obtenidos al 2021

La Ley Orgánica de discapacidad indica que es obligación emplear a estas personas tanto en instituciones privadas como del estado que posean menos de veinticinco empleados. Así también se da apertura a la inclusión laboral de padres con hijos adolescentes que poseen algún tipo de vulnerabilidad o enfermedad catastrófica y tenga que cuidar de estas personas, los mismo que deben estar soportados por el Ministerio de Trabajo. Estas leyes fueron establecidas en el 2021 dónde está las 68.901 personas que presentan discapacidad o personas que vivan en relación dependiente

Se implementó el apoyo a los emprendimientos de personas con estos problemas, para que puedan acceder créditos por parte de BanEcuador que único en el 2017 para que puedan aplicar productivamente sus emprendimientos. (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2022). Así mismo está el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca-MPCIP que respalda a estas personas guiándolos en sus planes de negocio. En el periodo de covid 19, Conadis en sus estudios determinó que existían 5.7772 personas con estos problemas los mismos que fueron destituidos de sus cargos debido a la crisis económica presentada en el país (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2022)

### **Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional 2021-2025**

De acuerdo al consejo Nacional de Igualdad Intergeneracional CNII en conjunto con Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional –ANII 2021-2025, los cuales buscan trabajar en la universalidad, equidad, los procesos integrales y en evitar la discriminación, en conjunto con los derechos humanos para trabajar en

justicia de acuerdo a los derechos de protección que resguarden la vida (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2022)

Hace énfasis en el eje TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Dado que permite a las personas encontrar su realización y alcanzar un determinado nivel de vida, el trabajo es tanto un derecho fundamental de los ciudadanos como un elemento primordial para el estado. La epidemia ha provocado que los índices enfocados en la calidad como su cantidad relacionado con los trabajos se vean reducido con respecto a 2019 (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2022)

#### ACCESO AL EMPLEO ADECUADO

El trabajo dentro de un buen entorno laboral es indicador de un estado de salud favorable y que contribuye asertivamente en la economía, en el 2020 fueron muy pocas las personas que tenían un trabajo adecuado el cual se ve afectado significativamente frente a otros años, por otra parte se evidencia que por la pandemia muchos tuvieron que realizar cualquier actividad, incluso con poca remuneración y sin seguro social (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2022)

#### SEGURIDAD SOCIAL

Los artículos 22 y 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 9 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el artículo 34 de la Constitución de la República del Ecuador definen la seguridad social como un derecho. Su incumplimiento es sancionado por la justicia de esta forma y con la finalidad de ofrecer el acceso a la seguridad social (COIP, 2014, artículo 243).

Los servicios de Seguridad Social en el Ecuador se manejan más en el entorno administrativo, la misma que se denomina IESS que brinda servicios de salud, jubilaciones, problemas de contingencias, catástrofes, muerte, desempleos entre otros (Asamblea Constituyente, 2008), la relevancia de este se enfoca en proteger y cuidar del bienestar de los habitantes del país (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2022)



## CAPITULO III

### 3.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación científica corresponde a los procesos sistemáticos que se realizan para validar los resultados esperados en el estudio. En los siguientes párrafos se especificarán los métodos y técnicas que se aplicaron, para recoger la mayor cantidad de información posible y establecer las posibles conclusiones (Rodríguez, 2020). El análisis utilizado fue el paradigma crítico, que manipulan los fenómenos y reconocen los problemas que lo originan a través del estudio de su realidad, para luego proceder a intervenir, por lo cual, hay que establecer los pasos, que se visualizará posteriormente (Travé, 2019).

#### 3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque aplicado en este estudio es de tipo cualitativo, el mismo que permite recoger y hacer un análisis de la información de las características y cualidades desde la perspectiva teórica, vivencias, experiencias, sentimientos o comportamientos, que se dan conforme al criterio de las personas. De tal manera que, los resultados se presentan mediante definiciones, este enfoque permite crear nuevas interrogantes para resolver las preguntas de la hipótesis Hernández et al., (2014).

La investigación cualitativa permite tener una idea más clara, trata temas difíciles, relacionadas con las interacciones sociales o fenómenos culturales. De la misma manera, permite indagar cómo y por qué se dieron estos sucesos, para posteriormente analizar y establecer posibles soluciones. Dentro de los principales beneficios de este método es la flexibilidad el mismo que permite adaptarlo a nuevas teorías, y puede ser evaluado mediante muestras pequeñas y se pueden abordar de forma más sencilla Piza et al., (2019).

#### 3.2. Tipo y Nivel de Investigación

Para este estudio se ha utilizado la investigación aplicada, la cual según Jiménez y Vásquez (2023) busca obtener conocimientos, mediante la obtención de información actualizada, una vez que se utilice la sistematización práctica soportada en la búsqueda informativa. Los datos son de fácil acceso puesto que el trabajo en conjunto aplicado tiene el objetivo de identificar el rol primordial en el desempeño de las actividades empresariales, las exigencias sobre la productividad y efectividad en

las organizaciones, el clima organizacional y como esta se puede ver afectada por la carencia de un modelo de gestión organizacional que les impide a las empresas que puedan establecer mecanismos idóneos para el alcance de los objetivos institucionales.

De acuerdo Escobar & Bilbao (2020) explica que el nivel investigativo es “El tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo” (p.54). Referente al nivel investigativos, este trata de establecer las características y elementos importantes referente a algún tipo de problemática o hecho impresionante a través del nivel descriptivo- explicativo, y por medio de la investigación bibliográfica, con el método descriptivo se puede detallar los posibles causales y efectos que se obtienen con la observación, a su vez se puede estructurar algunas alternativas y directrices para poder establecer un modelo de gestión de trabajo social para el área de talento humano enfocado en la realidad y requerimientos de la institución. Con lo mencionado, el nivel de investigación facilitaría establecer una estructura adecuada sobre el modelo de gestión apropiado según el contexto de la investigación

### **3.3 Método de investigación**

El método aplicado en este estudio fue el fenomenológico, el cual según Reyes et al, (2019), pertenece al enfoque cualitativo y está fundamentado en entender y comprender los fenómenos, desde una perspectiva subjetiva ascendente propio del ser. Para este método es necesario reconocer el origen del fenómeno, que surgen desde el pensamiento, intuición, disminución de fenómenos, e intencionalidad. Por otra parte, es importante tener presente el método para entender y acercarse al área de estudio y tener la posibilidad de conseguir definiciones, reconocer sus vivencias mediante sus relatos, conocimientos para comprender el origen del contexto desde su perspectiva, para lograr crear procesos de mejora (Centurión, 2019).

Este método permitirá reconocer los inconvenientes que se presenta en la IES en la labor del trabajador social del área de talento humano, dónde resulta relevante identificar el modelo de gestión apropiado para esta función, dónde se debe trabajar sobre la calidad de vida, la realidad social y todo lo que se relaciona con la labor del

trabajador social dentro de su carrera, datos que se obtuvieron gracias al reconocimiento de las actividades y situaciones relacionadas con esta investigación.

### 3.4. Universo, Muestra y Muestreo

De acuerdo con López & Fachelli, (2015) “es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica” (p.6). El universo corresponde a un todo, el mismo que en este estudio está integrado por todas aquellas personas que forman parte del área de talento humano de la IES según la información recopilada, a la información del área ocupacional, área de talento humano y el trabajador social de los cargos (Universidad de Guayaquil, 2021), el cual se detallará a continuación en la tabla 1

**Tabla 1**

*Población de estudio del área administrativa*

<b>Área de Talento Humano</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Jefe de seguridad y salud ocupacional	1
Asistente de seguridad y salud ocupacional	1
Analista de seguridad y salud ocupacional	1
Medico de seguridad ocupacional	1
Trabajador social	1
Jefe de talento humano	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

La muestra utilizada en esta investigación corresponde a una pequeña parte de la población, la misma que fue seleccionada por juicio del investigador, el muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico por conveniencia, dónde el investigador selecciona al grupo de estudio al azar, pero son representativos el cual de acuerdo a los datos obtenidos serán 6 personas que pertenecen al área de talento humano (Otzen & Manterola, 2017).

### **3.5 Categorías y Subcategorías de Estudio**

En esta investigación fue indispensable la separación de categoría y subcategorías para entender la problemática, los cuales le permiten alcanzar los objetivos establecidos, y están relacionados con los referentes teóricos, los mismos que se detallaran a continuación:

- Administración de Instituciones educativas
- Modelos de gestión
- Modelo de gestión por procesos
- Modelo de gestión del talento humano
- Talento Humano
- Objetivos de la gestión del talento humano.
- Trabajo social

### **3.6. Formas de Recolección de la Información**

Los datos fueron recogidos por medio de herramientas que pertenecen al estudio cualitativo referente a situaciones comunes del trabajo social, con los que se obtuvo información necesaria, que fue soportada por la parte técnica en este caso de la entrevista semiestructurada, dónde se expresan las interrogantes para conocer sus pensamientos y tener una información más clara del estudios según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

La entrevista semiestructurada corresponde a un grupo de preguntas que se elaboran previo a un cuestionario, es una conversación que se realiza con la finalidad de obtener datos relevantes sobre el tema de estudio. Esta técnica fue aplicada a los integrantes del área de talento humano de la IES de estudio que tuvo la intención de conocer los procesos que se aplican en el departamento, sus requerimientos, potencialidades del trabajo que se realizan en las diferentes áreas, entre otros puntos de interés

### **3.7. Formas de Análisis de la Información**

Una vez recopilada la información está fue analizada, desde el enfoque cualitativo, el mismo que mediante la descripción fue posible comprender de forma coherente y lógica. Los datos obtenidos, y recopilados serán comparados con otros

estudios similares para su posterior análisis.

Según Arias (2015) la investigación descriptiva se enfoca en la combinación de definiciones, fuentes bibliográficas, métodos, técnicas que tengan relación con las bases teóricas para tener un mejor entendimiento sobre el objeto de estudio.

**Tabla 2**

Operalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Subvariables</b>	<b>Indicadores</b>
Independiente  Modelo de gestión de talento humano	La gestión de talento humano pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador.	Funciones del área de talento humano	Diseño de cargos y evaluación de desempeño Selección de personal y reclutamiento Remuneración, beneficios y servicios Entrenamiento y comunicación Monitoreo del personal Análisis de las necesidades
		Desarrollo humano	Intervención, facilitador, ética profesional Desarrollo organizacional, social y personal Gestión de recursos humanos, financieros, informativos, estructurales y de aprendizaje Relaciones interpersonales

Dependiente Trabajador social	El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas.	Contexto	Entorno político, social y cultural Tipo de intervención sociales Importancia del trabajador social en el área de talento humano
		Manejo administrativo del personal	Participación en la implementación de cargos laborales Reclutamiento de trabajadores sociales Comunicación con los superiores y compañeros Determinación de políticas éticas

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se detalla la información recolectados de las entrevistas elaboradas a una IES de Guayaquil, que se realizaron a 6 profesionales, los cuales serán analizados conforme a los objetivos establecidos en la investigación. Como análisis general se tuvo presente las variables de estudio, categorías e indicadores que están relacionadas a la investigación y procesos que se realizan en la institución, para después evaluarlas y sacar conclusiones correspondientes en comparación los diferentes estudios. Que tuvo como objetivo lograr conocer los problemas presentadas en el área de talento humano de una IES ubicada en la ciudad de Guayaquil.

**Tabla 3**

*IES de la ciudad de Guayaquil*

CARGO	EDAD	TIEMPO DE TRABAJO	DE CÓDIGO
Jefe de seguridad y salud ocupacional	34 años	2 meses	(JSSO-01)
Médico de jefatura de seguridad y salud ocupacional	59 años	7 años	(MSSO-02)
Analista de seguridad ocupacional	29 años	2 años	(SM04, 2022)
Asistente de Seguridad Ocupacional	28 años	2 años	(ASO2-04)
Jefe de recursos humanos	31 años	1 año	(PM05, 2022)
Trabajado social	56 años	1 año	(TS-06)

Fuente: Elaboración propia.

- **Objetivo 1: Identificar los referentes teóricos, conceptuales, normativos y estratégicos que se deben considerar en una propuesta de modelo de gestión de trabajo social en una institución de educación superior.**

Las preguntas pertenecientes a este objetivo de investigación fueron realizadas al Trabajador Social con el fin de conocer su perspectiva sobre el tema establecido:

### **Referentes teóricos sobre un modelo de gestión en TS**

Los profesionales en TS se encargan de diagnosticar las interacciones sociales entre la persona, su núcleo familiar, por lo tanto, está capacitado para abordar e intervenir a nivel individual, grupal y familiar. La formación básica de todo profesional en Trabajo Social incluye el manejo de teorías y metodologías para el efecto, lo que da cuenta que es apto para atender los procesos de jubilación, accidentes laborales, enfermedades laborales, enfermedades catastróficas, situaciones de vulnerabilidad social en el personal docente, administrativo, de servicios, necesidades y demandas de índole social en la IES.

Dado lo anterior, es importante comprender los referentes teóricos sobre la intervención social, que se enfoca en brindar apoyo a familias o comunidades en situaciones especialmente difíciles, identificar y diseñar estrategias interventivas y de mejora en los procesos relacionados a dicha atención. Estas atenciones sociales deben ser entendidas como parte de un sistema, de un todo, creado o diseñado justamente para la intervención social planificada. Para ello, el conocimiento sobre la teoría general de sistemas es fundamental, pues da cuenta de la comprensión del ser humano como ontosistema dentro de sistemas más grandes donde interactúa, como los microsistemas de la familia, el trabajo, el grupo de pares, etc.

La teoría de la administración desde el enfoque sistémico, permite entender también que el centro de trabajo es un sistema, que a su vez contiene varios subsistemas que se interrelacionan e interactúan dependiendo del rol, funciones y responsabilidades del cargo laboral, tanto al interior como al exterior de la organización. Así mismo otro referente teórico importante es conocer sobre la administración y gestión, donde el trabajador es quien debe crear estrategias de planificación, generar descripciones, evaluaciones y valoraciones mediante sistemas estructurales enfocados en la gestión de varios recursos.

Por otra parte, a criterio del trabajador

social de la IES de estudio, indicó que el conocimiento sobre investigación, también es importante, pues “los recursos teóricos más utilizados se manejan de forma cualitativa como cuantitativa. El uno le ayuda a conocer las experiencias y el otro a cuantificar la información numérica para registrarlo como caso de estudio” (TS-06).

Dadas las respuestas anteriores, se puede inferir que los referentes teóricos a ser considerados pertenecen no solo al campo de las ciencias sociales sino también de las ciencias administrativas, por lo tanto, todo profesional en trabajo social debe ampliar sus perspectivas teóricas. En este sentido, no sólo requiere saber sobre intervención y métodos de trabajo social, como indica Castro & Pérez (2017) que serían sus conocimientos fundamentales para el trabajo que debe desempeñar. “Todo este conjunto de conocimientos le convierte en un profesional idóneo para interactuar entre el sistema educativo y agentes intervinientes potenciando, a su vez, la participación e implicación de los sujetos”.

### **Normativas legales a nivel nacional**

Los profesionales de trabajo social, dentro de su práctica profesional diaria, deben estar familiarizados y entender a fondo las normativas legales para posteriormente en sus labores poder ejecutarlas y respaldarse en las mismas, por lo tanto, existe la obligación y el compromiso de mantenerse actualizado sobre todo el cuerpo legal que conforma y estructura el cumplimiento de sus funciones. Esta base de conocimiento, le permite a su vez, crear y efectuar intervenciones pertinentes dentro del sector que le corresponda, lo que le permite vigilar y dar garantía del cumplimiento de derechos y obligaciones para ayudar y respaldar a quien lo necesite.

En función a lo anteriormente expresado, es clave el conocimiento de toda la estructura normativa y legal que son requeridas de aplicar por todos los trabajadores sociales dentro de su gestión, entre los cuales pueden mencionarse: a)La Ley de Educación Superior y el Reglamento de Régimen Académico vigente, en la cual se determinan las directrices que guían las funciones sustantivas, los procesos estratégicos y dan soporte para su correcto funcionamiento, b)Las leyes de la Constitución de la Republica del Ecuador donde se establece la importancia de la educación, igualdad sin discriminación de grupos vulnerables, c)La Ley orgánica de

Educación Intercultural para regular los sistemas educativos y de todos los integrantes de la organización, d) La Ley de Orgánica de Protección de Datos personales donde se maneja de forma confidencial la información, e) Ley Orgánica para la Igualdad de las Personas con Discapacidad en el que se da garantía de los derechos a las personas discapacitadas.

En base a este entendimiento, el criterio de las personas encuestadas se relacionó con lo siguiente: “entre las normas legales que se ejecutan y tienen presente en la institución educativa constan; la Ley Orgánica del Servicio Público, Ley Orgánica de Educación Superior, Código de Trabajo, Reglamentos Internos de la Institución” (TS-06), respuesta que permite observar que existe conocimiento del trabajador social sobre la estructura normativa que lo delimita.

Con lo mencionado se establece que el trabajador social debe conocer las normativas legales puesto que constituyen una de las bases que se estudian en su profesión las misma que representan la garantía del cumplimiento de los derechos y obligaciones, con el cual el este profesional puede ayudar y respaldar a quien lo necesite , el mismo que se sustenta con lo mencionado por Vallejo & Portalanza, (2017) donde indica que “El estado ecuatoriano se ha fijado dentro de sus responsabilidades brindar buenas condiciones laborales, formación permanente, motivación e incentivos que favorezcan al desarrollo de sus competencias y que permitan ubicarlos como los actores claves y prioritarios de este escenario”.

### **Planificación para alcanzar las metas y objetivos**

Dentro del trabajo social, la planificación, como en cualquier área administrativa, se emplea para plantear resultados a futuro, efectivizarlos y lograr que estos sean sostenibles en el corto, mediano y largo plazo; para la planificación específica de trabajo social, esto se respalda en creación de diseños, ejecución y evaluación de la intervención, los mismos que le brindan la posibilidad al trabajador social de enfrentar los requerimientos y ofertar beneficios a las personas que son atendidas.

El trabajador social debe estar apto para desempeñarse en todas las áreas sobre todo en la creación de planificaciones en los que se deben ejecutar actividades,

reconocer los recursos que se necesitan, aplicarlos de forma adecuada y optimizar los con la finalidad que se logren los objetivos de la organización, del mismo modo observar cuáles son los desafíos que deben asumir, determinar los puntos relevantes y crear estrategias eficaces para poder resolverlos, determinar fases y procedimientos claros, dónde pueda asegurarse que el servicio prestado se aplique de forma uniforme, equitativa y equilibradamente, a su vez está obligado a monitorear y evaluar los progresos dados, identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en las intervenciones, trabajar de forma colaborativa y coordinada con los actores involucrados en el trabajo social, como son los profesionales, organizaciones, instituciones y comunidades, de esta manera podrá lograr una mayor sinergia para evitar duplicidades o solapamientos en las intervenciones.

En base a esta perspectiva, de los resultados obtenidos en la entrevista, se pudo determinar que: “El personal debe ajustarse a los programas y procesos con fechas establecidas de la Jefatura acorde a las necesidades cada que empieza el año” (TS-06).

De tal manera que, con lo mencionado, se establece que el trabajador social se ve en la obligación de entregarle a la sociedad, estrategias y planificaciones para erradicar cualquier tipo de inconveniente, a su vez, captar la atención con métodos que otorguen beneficios, a través del diseño y creación de planes y políticas enfocados en el bien de la sociedad, concordando así con Briones & González (2019) “Es por esta razón que, la gestión estratégica universitaria del talento humano tiene bases epistémicas, y debe incentivar las conexiones de los procesos de formación”.

### **Procesos o procedimientos de trabajo**

Recursos humanos y el trabajador social dentro de las organizaciones son los encargados de realizar procedimientos, técnicas para resolver cualquier inconveniente que se presente dentro de sus funciones sobre situaciones que se lleguen a generar en el diario vivir, por lo tanto, el trabajador social realiza procesos en beneficio de la organización y de sus compañeros. Por ende, es relevante que el trabajador social sepa identificar los requerimientos, situaciones de las personas con sus familiares y de toda la comunidad con la que laboran. Este debe obtener información y saber que herramientas debe emplear para la evaluación de los involucrados, posteriormente

debe realizar un análisis de los hechos, esto en conjunto con las planificaciones o programas que se hayan diseñado para tener una visión más clara de las acciones que se deben realizar y los resultados que se quieren obtener, para después realizar las intervenciones pertinentes, y buscar asesoramientos de las diferentes áreas en caso de ser necesario.

Desde otra perspectiva, el enfoque principal como se mencionó en el ítem anterior es la promoción de derechos para defender los diferentes intereses de las personas el mismo que se lleva en coordinación varios servicios para su evaluación secuencial y obtener una mayor efectividad en sus funciones para la resolución y control de los problemas, adicional a esto, debe llevar un registro de datos que le permite rendir cuentas a los involucrados a las autoridades de los procesos ejecutados.

En base a esto, de acuerdo con la entrevista realizada al trabajador social sobre los procesos y procedimientos que aplica en el área administrativa, argumentó que “la institución ejecuta procesos sistemáticos donde es posible lograr la intervención general de la comunidad educativa, facilitando los procesos en la ejecución de las labores, dentro de los procesos y procedimientos que se aplican se encuentran las visitas domiciliarias, entrevista social, informes sociales, acompañamiento de casos, reporte de accidentes laborales, informe ampliatorio del suceso, actualización, verificación, depuración y Actualización del Estado Civil de los Pensionistas en la página de dato seguro” (TS-06).

En base a todo lo mencionado, es necesario recalcar que la mayoría de estos procesos están respaldados por modelos de trabajo social ya creados, que se emplean para la intervención de la práctica como procesos de trabajo, los mismos que permiten llevar a cabo una propuesta de manejo en relación con la realidad social, desde una perspectiva interna como externa, además, los trabajadores sociales están obligados a seguir códigos éticos y las regulaciones legales pertinentes en su práctica profesional para evitar cualquier sesgo o involucrar intereses propios, como indica (Chiavenato, 2009, citado de Mendivel et al.,2020) “La gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional” (2020).

Por otra parte, los procesos que se realizan en las organizaciones están direccionadas a la práctica estratégica, la planificación educativa, con enfoque histórico, el desenvolvimiento de proyectos educativos, la calidad educativa, respaldado por los modelos y evaluación educativa, que a su vez trabaja en conjunto con las normas de regulación del sistema educacional, la comunidad educativa, democrática y participativa que se realizan a favor de la comunidad educativa.

### **Trabajo enfocado a las necesidades y objetivos**

La labor del trabajador social dentro de la instituciones educativas es muy importante, ya que colabora en el cumplimiento con los objetivos y metas establecidos por la organización; así mismo, representa un fuerte apoyo para los educandos, educadores, familias y todo el personal que conforma la institución, pero también se hace énfasis que estas funciones son cambiantes y este debe adaptarse a los requerimientos de la misma, dentro de las necesidades más comunes que este profesional debe cumplir se encuentran:

Brindar respaldo emocional a estudiantes, docentes y trabajadores en general, para superar dificultades mediante la orientación y asesoramiento; analizar las problemáticas para identificar situaciones de riesgo o vulnerabilidad de la comunidad para plantear estrategias que prevengan o mitiguen los problemas; impulsar acciones que promuevan la inclusión, la equidad, trato igualitario y oportunidades a los miembros de la organización; y, mantener relaciones con otros profesionales para diseñar herramientas y programas de respaldo integral, creación de redes de apoyo externas y realizar las derivaciones respectivas.

Es importante conocer el trabajo que realiza el trabajador social de acuerdo a las necesidades y objetivos de la organización, ya que, en base a lo anteriormente dicho, es el que se comunica dentro de todos los integrantes del medio en que labora, dentro de un enfoque de sistema integrado, con la finalidad de comprender las problemáticas presentadas, ya que el trabajador social, dentro de su perfil, se encuentra capacitado para dar solución a las problemáticas, mediar y motivar a la sociedad, así como en erradicar las barreras que limitan a las personas y así mejorar su calidad de vida.

En base a la información recopilada en las entrevistas, de acuerdo a la interrogante sobre si el trabajo realizado en la actualidad cumple con los objetivos que la institución persigue, se mencionó que: “En la institución se trabaja de forma planificada y coordinada, en base a las políticas y procedimientos establecidos por la DTH, desarrollando soluciones apropiadas en cada caso” (TS-06).

Las organizaciones enfocan sus procesos como un área de actuación, como una propuesta de mejora, para el desenvolvimiento organizacional, el entorno laboral, la relación entre los compañeros, y todo lo relacionado con el campo administrativo para crear un buen entorno y dentro de sus metas y objetivos es crear un entorno favorable, competitivo y de crecimiento constante a favor de todos los miembros que conforman la organización, según Rodríguez (2015) establece que “el clima organizacional como aspecto fundamental en la gestión educativa, tiene en cuenta que el ámbito laboral se constituye en un espacio vital que es compartido en gran número de horas por los diferentes actores de la comunidad educativa”.

### **Funciones más importantes que ejecuta**

Como parte de las funciones que el profesional de Trabajo Social debe ejecutar dentro del ámbito educativo está la realización de investigaciones sobre los inconvenientes sociales para realizar las debidas intervenciones, establecer alternativas para disminuir el impacto social negativo que este pueda causar dentro del sistema educativo, a su vez, mejorar las funciones aplicadas que al mismo tiempo potencia una visión clara de las realidades que viven las organizaciones, actividades que se pueden repetir posteriormente dentro de las instituciones en ese caso en la IES de estudio.

Por otra parte, estos profesionales también están en la obligación realizar estudios dónde establezcan un diagnóstico sobre los requerimientos y problemas para que, en caso de necesitarlo, buscar ayuda externa de otras disciplinas. Para que estos procesos sean aplicados de forma adecuada y de acuerdo a las planificaciones previamente establecidas. Por otro lado, dentro de sus funciones implica socializar con los diferentes áreas como son las instituciones gubernamentales, atención sanitaria, los cuales son áreas importantes, puesto que facilitan las derivaciones y acceso a servicios, los mismo que ofrecen recursos, incentivos y protegen los derechos

especialmente de aquellos en situaciones de vulnerabilidad, este profesional está capacitado para crear talleres, charlas informativas y tratar sobre temas importantes como son agresiones, salud mental, mediación de conflictos y otros para después proceder a evaluar si los procesos ejecutados tuvieron resultados positivos frente a las problemáticas establecidas.

De acuerdo con la información obtenida en la entrevista, relacionada a las funciones más relevantes realizadas por el trabajador social, mencionó qué: “En si se reflejan más las habilidades en su quehacer profesional: La organización, la comunicación asertiva, el saber escuchar, la empatía y trabajar mucho con la resiliencia con el usuario, etc.” (TS-06). Lo cual que permite inferir la perspectiva humanista del trabajador social, pero que no menciona aquellos procesos sistemáticos, planteados en párrafos anteriores.

Estos procesos sistémicos se relacionan con aquellas funciones ligadas a las acciones preventivas, evaluación de proyectos de bienestar social, consejos prácticos sobre gestión de documentos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), desarrollo, orientación y participación en actividades de responsabilidad social empresarial que, a pesar de no ser mencionadas, son muy aplicadas en las organizaciones. Esto concuerda con lo expresado por Crespo, (2013) quien indica que el trabajador social es el encargado del “direccionamiento de grupos, técnicas de intervención, trabajo en equipo, estimulación de relaciones interpersonales, manejo de experiencias de vida, y desarrollo de estrategias de intervención innovadoras; genera técnicas de trabajo con el fin de cumplir los objetivos propuestos”.

### **Importancia de un modelo de gestión de trabajo social para mejora de los procesos**

Los modelos de gestión son y han sido una herramienta que facilita la elaboración de varios procesos, estos instrumentos resultan un complemento estratégico dentro del área administrativa, puesto que con este es posible alcanzar las metas institucionales como es planificar, organizar, guiar y tener el control en situaciones de riesgo. La mayoría de estos modelos se manejan a través de diferentes procesos con el que se logra un trabajo ordenado y facilita la resolución de problemas, no se manejan solos puesto que se trabaja en conjunto con otros profesionales de

diferentes áreas, que tienen como única finalidad contribuir al logro de los objetivos a través de los diferentes indicadores para tomar las decisiones pertinentes, prevenir y fortalecer los sistemas de apoyo, además estos modelos son una base sólida dentro de la estructura educativa que determinan protocolos y procesos con el que se puede trabajar constantemente.

Estos modelos de intervención trabajan en conjunto con otros departamentos, que busca cubrir las necesidades de los usuarios internos como externos, entre los más destacados se encuentra el modelo de intervención de crisis, Modelo Human-existencial, y el modelo sistémico, este último modelo permite crear estructuras para evaluar, reconocer y elaborar métodos centrados en la epistemología la cognición, estrategias metodológicas orientada a temas de la vida real el mismo que permite mejorar el sistema interpersonal, lo cual lo convierte en un modelo útil que puede ser aplicado en la IES de estudio. Por lo tanto, es necesario que, dentro de las instituciones u organizaciones se apliquen modelos de gestión de procesos los mismos que facilitan la ejecución de diferentes actividades con una planificación y estructura que sirve de guía y soporte, la misma que deberán estar respaldadas con bases legales que contribuya a la mejora de los procedimientos ejecutados en la institución.

Según la respuesta del entrevistado sobre la importancia de implementar un modelo de gestión de trabajador social indicó que “los modelos son una herramienta que favorece las estrategias de mejora continua de los procesos, que ayuda a identificar los componentes necesarios para el logro de un producto final”. (TS-06).

Con esto se explica que la ejecución de modelos dentro de las organizaciones, no se hacen presentes y por ende, no se aplican sistemas estructurales en los procesos de gestión administrativa, ya que las necesidades que surgen son diversas y deben cumplir con varias funciones dentro de la gestión y modelos de aplicación, de tal manera que se invita a todos los involucrados; familiares, estudiantes, docentes y todos aquellos que pertenecen a la organización, que los modelos de gestión representan una estructura operativa que ayuda a trabajar eficientemente y de forma interdisciplinaria, el cual garantiza mejorar las condiciones y ofrecer resultados positivos mediante procesos continuos y sostenibles, así como indica (Chiavenato, 1999) explica que “La gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las

personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales, buscando la eficacia organizacional”

- **Objetivo 2: Examinar los sistemas y subsistemas que se desarrollan en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una institución de educación superior.**

Estas entrevistas fueron realizadas al Jefe de seguridad y salud ocupacional, Médico ocupacional, Analistas de seguridad ocupacional, Asistentes de seguridad ocupacional, Jefe de recursos humanos, Trabajadores sociales.

### **Sistemas o procesos de talento humano**

Se debe considerar que la relación entre los trabajadores y la empresa debe establecerse bajo un diseño de políticas flexibles que fomenten el equilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados mediante la creación de propuestas sistemáticas de valor que genere compromiso y motivación para el cumplimiento de sus funciones, estos sistemas deben tener un enfoque de: retroalimentación para la resolución de conflictos como un sistema abierto; la entropía que demuestra los sistemas y sus componentes, la homeostasis que permite el logro de los objetivos y umbrales que representan las cualidades propias de la organización.

Dentro del entendimiento de sistemas o procesos de talento humano, lo que debe aplicarse en la organización se relaciona con los procedimientos de administración del personal que se relaciona con actualización de contratos, permisos, licencias, nominas entre otros, también está la gestión de salud y seguridad ocupacional el que se encarga de los accidentes y enfermedades que se presentan con el personal, donde se deben realizar supervisiones constantes, procedimientos de seguridad, prevención de riesgos, por consiguiente dar seguimientos a los casos y apoyar al personal cuando presenten problemas físicos, de movilidad o discapacidad para hacer realizar derivaciones en caso de ser necesario, así también realizar visitas en los domicilios.

Bajo este entendimiento previo, y, de acuerdo con las entrevistas realizadas al personal que labora en el área de talento humano, se expresó que, dentro de los

sistemas y procesos esta velar por los intereses de la institución como del trabajador cumpliendo el compromiso de ayudar al ser humano como en los accidentes laborales y otras necesidades” (MSSO-02). Adicional, se menciona la “realización de seguimiento de casos de accidentes laborales y enfermedades laborales, las visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables que padezcan limitaciones físicas para el desarrollo de actividades, actualización de trabajadores vulnerables” (JSSO-01). (ASO1-03) (ASO2-04). Y, como punto final, está “la realización de selección; capacitación y desarrollo; remuneraciones; planificación; comportamiento organizacional; evaluación del desempeño; análisis, clasificación y descripción de cargos; normas y relaciones laborales” (RH-05).

Con lo mencionado, se puede establecer que los sistemas o procesos con los que se deben trabajar sirven de respaldo en el área de talento humano desde un enfoque integral el cual mejora las condiciones laborales, promueve la inclusión y respalda a los empleados con problemas especiales brindándoles bienestar y una mejor convivencia laboral los cuales están respaldados a su vez por los subprocesos, los sistemas abiertos y los sistemas de acuerdo con la estructura de la organización.

### **Subprocesos o subsistemas de talento humano.**

Bajo la perspectiva de trabajo social, los subprocesos o subsistemas que maneja el área de talento humano, se incluyen: la gestión de desempeño donde se hace seguimiento para ver si las metas se han llevado a cabo, donde se hacen las mejoras pertinentes para lograr el rendimiento y productividad del personal e incentiva al desarrollo de sus habilidades, así también incluye el diseño de políticas de compensación a través de las escalas salariales, vacaciones, pensiones de forma equitativa, la creación de estructuras eficaces enfocados en la cultura y valores de la institución, la gestión de conocimientos donde se incluye la adaptación de sistemas y herramientas de gestión, documentos, procesos para la creación de bases de datos, también está la capacitación y aprendizaje continuo para mejorar la eficiencia y tomar decisiones adecuadas, y como punto final están las relaciones laborales donde se establecen convenios para resolver problemas y crear un clima laboral afable con una comunicación asertiva.

No obstante, es relevante explicar que los subsistemas se dividen en: subsistema de alimentación, planificación, mantenimiento, desarrollo y control. Todos estos subsistemas existen con la finalidad de evaluar los puestos de trabajo, proteger, controlar, entrenar y establecer estrategias por medio de programas y auditorías que deben ser ejecutadas en dirección las funciones e intervención del área de talento humano y los departamento que trabajan en conjunto para mejorar los inconvenientes que se presentan en la organización, con el cual es posible actualizar y desarrollar de forma adecuada los saberes, donde el trabajador social y todos los colaboradores del departamento de talento humano podrán demostrar todo su potencial.

En base a esto, conforme a los resultados de la investigación sobre los subprocesos o subsistemas, los entrevistados respondieron que: “Entre los más frecuentes está el reporte de accidentes laborales, manejo de matrices mensuales de jubilados activos y pasivos, solicitudes para reportes de atenciones médicas, entrevistas a personal administrativos, elaboración de matriz de vulnerabilidad, reporte de personas con discapacidad “(JSSO-01), por otra parte, también se atribuye que “Gestionar el trabajo en condiciones para orientar y acompañar en el desempeño del trabajador evaluando metas de esta población de colaboradores” (MSSO-02).

Otros entrevistados, acotaron que “se basan en el seguimiento de casos de accidentes laborales y enfermedades laborales, visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables que padezcan limitaciones físicas para el desarrollo de actividades, actualización de trabajadores Vulnerables” (ASO1-03) (ASO2-04). Además, se incorpora otra respuesta que explica que los “subprocesos de talento humano tenemos la interacción interpersonal entre colaboradores, inducciones y actividades de mejoramiento en un ambiente laboral sano y productivo” (RH-05).

Esto se contrasta con información teórica, que describe a los subsistemas o subprocesos como las especificaciones de contenido con todos los puestos de trabajo, los cuales tienen la obligación de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales del ocupante a cargo, en el cual se determinan

los requisitos, responsabilidades y condiciones exigidas para correcto desempeño del cargo (Avella, 2017).

Así también Chiavenato explica los requerimientos en tratar a los empleados como incitadores de sabiduría, estrategias y capacidades en beneficio de la organización: con esto es necesario resaltar que el conocimiento es el que permite tomar decisiones correctas para el cumplimiento de las metas. De tal manera que, es indispensable omitir el tema de recurso y modificarlo por talento, puesto que el personal cuando trabaja de manera grupal permite el crecimiento institucional.

Con todo lo mencionado en párrafos anteriores, se puede determinar que nada es completo en las organizaciones, incluso ni la administración, todo depende de algo, la forma de administrar una organización se relaciona con el espacio y el tiempo y la mayoría de estos subprocesos surgen del desarrollo conceptual y práctico de la gestión de talento humano, capital y recursos humanos, como etapas que establecen el proceder institucional, que surgen de los avances y retos sociales.

### **Sistemas o procesos que desarrolla en el área**

Los sistemas y procesos en el departamento de talento humano son importantes para realizar una gestión eficaz y eficiente de los trabajadores, para garantizar el cumplimiento de las normativas y regulaciones, incentivar el desenvolvimiento de los trabajadores y aportar en la formación de la cultura organizacional con un enfoque positivo y un entorno laboral beneficioso estableciendo así que los sistemas llevan a la creación de modelo educativo empírico o confirmado que coadyuve a reunir y mantener colaboradores para que desarrollen habilidades sociales, tecnológicas, de planificación, ejecución y de diseño necesarias para generar escenarios y entornos de enseñanza a favor de la organización y todos los colaboradores.

Dentro de los Sistemas o procesos que se debe desarrollar en el área de talento humano esta: la prevención de riesgos laborales mediante supervisiones de seguridad, evaluaciones de accidentes y dolencias dentro del entorno laboral, a su vez la implementación de estrategias preventivas mediante la creación de una cultura de seguridad, promoción de la salud y bienestar, campañas de vacunación, programas alimenticios entre otros.

Por otro lado, también está la capacitación y formación para que los empleados tengan conocimientos precisos sobre los temas relacionados con la salud y la seguridad laboral, mediante la ejecución de taller explicativos que les permitan conocer los equipos de protección que deben usar, así mismo realizar indagaciones sobre accidentes y enfermedades dentro del área de trabajo mediante entrevistas, fichas y registrar las causas de las mismas. Y, por último, la gestión de rehabilitación y reintegración, es innegable que estos sucesos se den, por tanto, es necesario que exista coordinación con los profesionales de salud para que se realicen las adaptaciones y brindar respaldo psicológico y asesoramiento en el trabajo como en su entorno familiar.

De acuerdo con lo expresado, desde el enfoque general de sistemas, que se desarrolla en el área de talento humano, los entrevistados argumentaron que “se realizan informes técnicos sociales de las necesidades del personal administrativo, los cuales son cuidadores de personas con discapacidad, reporte de accidentes laborales (caídas graves, accidentes); procesos de jubilación, personal vulnerable, reporte de matrices de personal de contrato y código de trabajo” (JSSO-01), (ASO2-04), (MSSO-02), ASO1-03) y (RH-05).

Es importante que el área se enfoque en la práctica de actividades para el mejoramiento de la organización, de tal manera que, la gestión de talento humano es el que se encarga de alcanzar el éxito de los procesos, en colaboración con otros profesionales son los responsables de cumplir con los requerimientos necesarios, para el cumplimiento de las metas, ya que estos proyectos requieren de un profesional a cargo para lograrlo. Como indica Viera (2017) “La Gestión Educativa exige procesos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y de afirmación conexas con el mejoramiento de la calidad educativa, apoyando y aprovechando el talento de todo su personal, específicamente el administrativo”.

### **Funciones más importantes que realiza**

Dentro de las funciones más importantes que se consideran como primordiales que deben realizar todos los colaboradores del área de talento humano se encuentran: la evaluación de riesgos laborales para el análisis corporal, químico, psicosocial y

biológicos en el medio laboral. Así también, el diseño y aplicación de programas de prevención, vigilancia de salud ocupacional para identificar enfermedades a tiempo, y a su vez llevar los registros del estado de salud de los empleados, brindar asesorías y respaldo al personal en todo lo que se relacione con salud y seguridad laboral, cumplir con las normativas y regulaciones mediante el desarrollo de políticas y procedimientos que a posterior pueda ayudar con las auditorias que se realicen en la organización.

Con esto se reafirma que la labor del área consiste en estar en contacto con las personas, familiares que tengan algún tipo de problema, en los que se hacen presentes aquellos individuos que tienen algún tipo de problema graves, sean físicos o psicológicos que le generen sufrimiento. Para la ejecución y desenvolvimiento de esta actividad se debe hacer uso de la intervención en tiempos de crisis, donde el TS debe buscar estrategias para reducir el estrés, para lograr la equidad, y potenciar las habilidades del ser humano para disolver los inconvenientes.

De acuerdo con lo expresado en la entrevista realizada al departamento de talento humano sobre las funciones más relevantes que ejecuta está “el reporte de accidentes laborales del personal administrativo, matriz de vulnerabilidad, reporte de matriz de jubilados activos, informes sociales” (JSSO-01). Adicional a esto están “el reporte de las faltas continuas y visitas domiciliarias con propósito de velar el interés del trabajador y la institución” (MSSO-02), (ASO1-03), (ASO2-04). De acuerdo con el jefe de talento humano establece que dentro de las actividades más relevante “esta presentar, coordinar, organizar y ejecutar programas de selección, promoción y bienestar social del equipo de trabajo, potenciar las capacidades y la facultad de autodeterminación de usuarios y colectivos. Además, implementar las políticas sociales que favorecen la creación y el reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades de los colaboradores” (RH-05).

Esto guarda relación con lo expresado por Ibarra (2016) que establece que la gestión moderna de talento humano es una situación que traspasa la administración, y esta guía a la gestión y manejo del personal; esta busca lograr un ambiente donde se involucre a la organización, se interactúen constantemente y sean actores de las modificaciones y la proactividad de los progresos continuos. Así mismo esta Vallejo

& Portalanza (Vallejo & Portalanza, 2017)

que expresa que “la acción empresarial para conseguir logros está vinculada a las personas y sus talentos, quienes deben responder de forma acertada a los cambios que el entorno exige”.

La importancia de las funciones del área de talento humano y el personal de salud ocupacional se respalda en la habilidad de proteger la salud y bienestar de los trabajadores, dónde se ofrecen garantías para cumplir con las normas y gestionar las situaciones en caso de emergencias y enfermedades laborales, e incentivar la cultura de seguridad organizacional. El trabajo en conjunto brinda la posibilidad de enfrentar de forma integral los requerimientos de los trabajadores que se relacionan con la salud, seguridad y bienestar del entorno de trabajo laboral, estas actividades son indispensables para garantizar labores, resguardar la integridad mental y física de los empleados mediante la prevención de crisis.

#### **Manual, normas, reglas o procedimientos existentes.**

Los manuales o guías permiten la realización de varias actividades con la finalidad de alcanzar varias metas a favor de la organización, entre ellas se pueden basar en estructuras o modelos que sirven de respaldo para la ejecución de los procesos puesto que deben realizar planificaciones, organizarse, establecer una dirección y coordinación controlados, como estrategia los mismo que le permiten mejorar los procesos comunicativos realizar observaciones y tener mayor acceso a cualquier información con la finalidad de tener una perspectiva general del cumplimiento legal, de su ejecución dentro de los tiempos establecidos González et al., (2020).

Dentro de los manuales usualmente constan procesos que pueden ser aplicadas en el área de talento humano, estos instrumentos brindan la oportunidad de asegurar los procesos adecuados de los trabajadores, dejar los puntos claros para q se apliquen de forma consistente, que motiva a desarrollar un entorno equitativo y transparente para cumplir con las regulaciones laborales, de forma segura y respetuosa. Las organizaciones deben adaptarse y crear informes personalizados para cada uno de los casos. Con esto se establece que, la implementación de un modelo de gestión facilita el trabajo de todos los trabajadores del área de talento humano, este asegura la creación de procesos integrales de salud y seguridad laboral en la organización, de tal manera

se hace hincapié que los modelos optimizan la ejecución de las actividades que emplea todas las estrategias técnicas con más que dispone el departamento previniendo los riesgos laborales y garantiza un trabajo enfocado en las normas legales actuales.

Respecto a los datos levantados en la entrevista, sobre la consulta de manuales, normas, reglas o procedimientos existentes, se estableció que: “cuentan con un reglamento orgánico de gestión organizacional en las actividades del cargo de cada analista del área responsable” (JSSO-01). Pero también los entrevistados manifiesta que “desconocen de un manual de coordinación de actividades con el área social cumpliendo funciones” (MSSO-02), (ASO1-03) (ASO2-04) y confirma lo mismo (RH-05).

Los manuales son muy importantes ya que facilitan los procedimientos entre los que ejecutan diferentes funciones en el área de talento humano como es el reclutamiento del personal para la contratación, capacitaciones, evaluaciones de desempeño entre otros, los mismos que deben estar basados a los códigos de ética para establecer comportamiento del profesional e incentivarlo a actuar con transparencia en su quehacer como profesionales. Con lo que concuerdan Vallejo & Portalanza (2017) quienes argumentan que “las organizaciones deben incorporar políticas y prácticas de recursos humanos con un alto nivel de compromiso que promuevan la creación y el desarrollo de un capital humano debidamente calificado, motivado, proactivo”.

### **Creación de un modelo de gestión**

Los modelos de gestión son la oportunidad para aplicar mecanismos nuevos direccionados a renovar y adaptar todas las habilidades a la organización que incluye a todos los integrantes del mismo, puesto que, está técnica crear nuevas estrategias y conocimientos para la optimización de recursos de la organización, el mismo que crea el mismo que crea mejores procesos para las actividades que se deben trabajar con todas las áreas que colaboran en este caso los de salud ocupacional en el departamento de talento humano, por ende se obtienen resultados eficaces sobre las actividades que se ejecutan, dentro de las actividades más relevantes se encuentran:

Permite tener claro los roles y responsabilidades que debe realizar el personal que integra el área de talento humano facilitando que se puedan alcanzar metas en promoción del bienestar de todos, se establecen procesos para establecer el diseño de las actividades, las evaluaciones de riesgo, promoción de la salud y accidentes laborales, protocolos de actuación donde constan los pasos a seguir en caso de emergencias médicas, lesiones, evacuación entre otros, además se establecen las capacitaciones de las funciones que debe desempeñar cada uno además que los mantiene actualizados sobre las prácticas de salud y seguridad laboral, evaluación y seguimientos para identificar las áreas que deben mejorarse, así mismo para dar el reconocimiento de los logros y conocer si los objetivos de la organización se están cumpliendo y conocer cómo se realiza la colaboración entre las diferentes disciplinas dentro del departamento de recursos humanos donde están: los de seguridad laboral, administración y otros los cuales deben manejar una gestión integral y efectiva entre todos.

Referente a la creación de un modelo de gestión de acuerdo a los entrevistados establecieron que “no existen mecanismos como una ruta de solicitudes ya que de esta manera se mejora.” (JSSO-01), a su vez indican que “un modelo de gestión ayudaría a la institución con mayor eficacia y de resultados adecuados” (ASO1-03), (ASO2-04) (MSSO-02) y (RH-05) concuerdan con lo mismo. Con esto se explica que los manuales educativos son estrategias para el desarrollo de un organismo social donde realizan los registros sistemáticos para llevar un orden específico de las actividades que permite llevar a cabo el desarrollo sistemático, de métodos y procesos para la ejecución operativa de la organización según establece (Viera, 2017).

Con esto se establece que, la implementación de un modelo de gestión facilita el trabajo de todos los trabajadores del área de talento humano, este asegura la creación de procesos integrales de salud y seguridad laboral en la organización, de tal manera se hace hincapié que los modelos optimizan la ejecución de las actividades que emplea todas las estrategias técnicas con más que dispone el departamento previniendo los riesgos laborales y garantiza un trabajo enfocado en las normas legales actuales.

- **Objetivo 3 Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales que la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta al área administrativa en una institución de educación superior**

### **Perspectiva sobre las necesidades organizacionales**

Los profesionales de trabajo social que se manejan en el área de talento humano son personas capacitadas para resolver retos y mantienen consolidada su imagen en dar soluciones estratégicas para las organizaciones, en las que deben promover cambios basados en la ética y equidad, responsabilidad social, comprometidos y enfocado desde una perspectiva humana y productiva para las empresas.

Dentro de las necesidades organizacionales que se realizan con frecuencia son la planificación de recursos humanos que sirven para reconocer los requerimientos del personal, desarrollo de capacidades donde programas y talleres contribuyen al desarrollo continuo y genera nuevas competencias. La gestión de desempeño es el encargado de crear sistemas de evaluación, medir y retroalimentar las funciones y ofrecer mayor productividad, a su vez ofrece compensaciones y beneficios para lograr la gestión de del cambio y cultura organizacional el cual debe manejar una comunicación efectiva direccionado a los valores y principios éticos.

Según las entrevistas realizadas al personal de talento humano sobre las necesidades que presenta la organización establecieron que “se incorporen más profesionales en trabajo social para lograr cubrir las demandas de solicitudes de la institución, un buen ambiente laboral además de un espacio físico acorde para entrevista con el personal”. (JSSO-01) y (ASO1-03), así mismo “Se necesita el organigrama por tener un procedimiento adecuados en institución muy grande” (MSSO-02) y por otra parte esta “Visitas a trabajadores en domicilio, acompañamiento a trabajadores con problemas de salud”. (ASO2-04). Por otra parte, esta “Se necesita integración social, autonomía personal y social en la institución” (RH-05).

La gestión de talento humano, es una estrategia muy aplicada en la actualidad por las organizaciones, que integra a todos los colaboradores a ser parte del diseño y relajación de políticas y herramientas que tienen relación con el capital humano,

creando cambios culturales a favor de la organización, que le permite potenciar la competitividad entre los trabajadores para lograr el trabajo en equipo el mismo que en la actualidad es un desafío para todo los conforman el área de trabajo (Chaparro & Urra, 2013).

En resumen, los requerimientos en las organizaciones en especial en el área de talento humano permiten abordar datos importantes como la planificación, desarrollo de las capacidades, gestión de desempeño, remuneraciones, procesos de cambio, cultura organizacional, mediante el cumplimiento de más necesidades es posible aportar significativa a alcanzar las metas y al crecimiento de la organización.

### **Requerimientos técnicos que el departamento requiere**

Los recursos técnicos son parte de una gran variedad de instrumentos en este caso corresponde a los equipos computacionales, aplicaciones, dispositivos, softwares específicos, redes comunicaciones, sistemas de recopilación de datos, infraestructura física, mecanismos, máquinas y otros. La relevancia de estos equipos se enfoca en la habilidad para realizar de forma eficaz de las gestiones organizacionales. Estos recursos optimizan el tiempo y automática tareas, a su vez hace la gestión de proporcionar datos eficientemente que se sobre lleva por medio de una buena comunicación tanto interna como externa de tal manera que brinda herramientas adecuadas para gestionar las labores de forma eficaz.

Dentro de las características técnicas que se emplean el área de talento humano de las organizaciones está el uso de software de gestión para facilitar los procesos y a su vez hacer el seguimiento a los empleados mediante expedientes, nominas reclutamiento y otros, majo tecnológico en línea a través de plataformas donde se difunda y publique temas laborales, sistemas de evaluación de desempeño, esto incluye el uso de formularios para la recolección y análisis de la información a su vez para recibir retroalimentación de los integrantes del grupo, esta información debe estar resguardada a través de políticas de seguridad. Sin embargo, estos requerimientos pueden variar conforme a las necesidades y características específicas de cada organización.

Conforme a la entrevista realizada se detallaron los requerimientos técnicos que el personal considera que hacen falta, en el cual se obtuvo “Resolución de peticiones por parte de talento humano para visitas domiciliarias, reporte mensual de matriz de vulnerabilidad, reporte de jubilados, accidentes laborales” (JSSO-01).por otra parte esta “Los principales requerimientos técnicos de apoyo institucional para proyecto de índole social para personas individual o grupos sociales” (ASO2-04) (MSSO-02) y (RH-05), y como ultima oponion esta “Espacio físico equipado y adecuado para entrevistas” (ASO1-03).

Es necesario tener presente que las necesidades de las instituciones pueden variar, en este caso dentro de la institución educativa existen requerimientos técnicos que podrían facilitar la ejecución de los procesos en los casos diagnosticados, que para el departamento de talento humano son de gran utilidad para optimizar tiempo y resolver o establecer posibles soluciones a los problemas.

#### **Procedimientos o actividades trabajadas individual y conjuntamente.**

Dentro de los procedimientos o actividades trabajadas individual y conjuntamente que debería trabajar el departamento de talento humanos son: dar y notificar los accidentes laborales, donde se asegura que se realicen los procesos en los cuales consta el registro de los accidentes, mediante la anotación de todos los datos para hacer un seguimiento del mismo donde debe estar la información médica, administrativa, la emisión de certificados y otros, así mismo está la coordinación con otras entidades los mismo que deben acatar los requisitos legales y administrativos, respaldo y asesoramiento de los trabajadores, por lo que es necesario que este conozca sus derechos y beneficios, sobre todo sepa identificar las posibilidades de acceso sobre la atención médica y rehabilitación para dar respaldo emocional.

Además, estas actividades se relacionan directamente con los accidentes laborales que tiene que enfrentar el área de talento humano, que dentro de sus procesos incluye la formación y capacitaciones mediante talleres para que el personal tenga los conocimientos que requiere para prevenir accidentes laborales, mediante la creación de un entorno seguro y se tomen las medidas de emergencia pertinentes.

En las entrevistas realizadas se indagó sobre los procesos o actividades que se realizan dentro del área de talento humano; en base a ello se estableció lo siguiente: “Seguimiento a los casos asignados ya sea por las diferentes necesidades del personal administrativo con referente a enfermedades laborales o accidentes de trabajo” (JSSO-01), por otra parte “Notificación de accidentes laborales, Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral” (MSSO-02) (ASO1-03), (ASO2-04) y con otro punto de vista esta “Actividades en general para el personal, capacitación y formación, por accidentes laborales y charlas” (RH-05).

Así mismo, existen otras actividades que se enfocan en los procedimientos que ejecutan los profesionales encargados del área de talento humano en las que está evaluar los casos de accidentes, enfermedades dentro del entorno laboral, por otro lado, están las capacitación y formación de los trabajadores dónde se los capacita para que sepan cómo actuar en casos de emergencia, para prevenir estas situaciones, y promover en entorno más seguro y saludable. Según Cedeño & Triana (2014)“Los procedimientos ayudan a desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para crear una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo en beneficio de la organización”.

### **Políticas internas o protocolos existentes.**

Dentro de las políticas internas o protocolos existentes en el área de talento humano se encuentra las políticas de contratación, de remuneraciones, de desarrollo y capacitación, de evaluación y desempeño, gestión por ausentismo, de prevención y seguridad laboral, de ética y conducta. Estas representan parte de las políticas internas y protocolos que son parte del departamento de talento humano. Es relevante destacar que las políticas y protocolos pueden ser modificados de acuerdo a la organización y sus objetivos propuestos. Estas políticas representan los lineamientos de forma clara y transparente para gestionar las funciones del personal, creando un entorno equilibrado, a través del cumplimiento del mismo.

En relación con las políticas y protocolos existentes; el grupo entrevistado mencionó que “Si, entre esas Notificación de accidentes laborales se detallarlo:

Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral” (JSSO-01), (ASO1-03). (ASO2-04), así mismo “Políticas generales o lo determina por jefe inmediato (MSSO-02) y desde otra perspectiva se establece que “Por medio de un reglamento interno, manual de funciones y designaciones por parte del jefe inmediato” (RH-05).

Las políticas aplicadas en el área de talento humano se realizan en base a la administración establecida por la institución, la cuales conforman las regulaciones de acuerdo a las normativas, este se relaciona con las causas de los factores de riesgo a los que se exponen los empleados, son muchos los patrones o patologías que se presentan en estos casos y con esto surge la necesidad de vigilar y controlar estas situaciones para brindar soluciones pertinentes en temas relacionados con la salud a las que se exponen habitualmente (Escobar S. , 2016).

### **Uso de indicadores para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión**

En la gestión de talento humano, dentro de los indicadores para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión aplicado en las organizaciones, pueden mencionarse: la gestión identificar el índice de satisfacción mediante entrevistas y encuestas, tiempo promedio de reclutamiento que corresponde a los procesos que se deben realizar para la contratación, índice de capacitación y desarrollo donde se establece la inversión de crecimiento y evolución de los empleados, índice de absentismo que sirven como indicadores de problemas de satisfacción laboral.

Existen también otros indicadores que se emplean para analizar la gestión del departamento, los que contribuyen a reconocer las mejoras e implementar y las formas de crecimiento como, por ejemplo, la tasa de retención de empleados. Por lo tanto, todos estos indicadores, deben de ser monitoreados de forma continua para evaluar la gestión realizada de forma efectiva.

De acuerdo con los datos obtenidos por los entrevistados sobre la aplicación de indicadores para los procesos de seguimiento se determinó que “El formulario for 2, ya que este es la asignación de responsabilidades de cada servidor público”. (JSSO-

01), (ASO2-04), otro respondió con “Lo ignoro” (MSSO-02), (ASO1-03) y por ultimo “No cuenta al momento con esa información.” Esta información permite observar que existe relativo desconocimiento en cuanto a los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión que desarrolla la IES en estudio.

En base a esto, Sin importar cuál sea el modelo de gestión escogido por la organización, es necesario que dentro de las fases se encuentre el seguimiento el mismo que le permite al trabajador y a la organización que ocurre internamente y diseñar estrategias para la toma de decisiones respectivas en tiempo real. Los indicadores coadyuvan el proceso de las organizaciones para que sean más eficaces, mejorando sus niveles de trabajo y aprendizaje para el manejo óptimo de las organizaciones (Monroy & Simbaqueba, 2017).

De esta manera se puede concluir que los indicadores son herramientas prácticas para elaborar un control de seguimiento y plantear las situaciones reales dentro del ciclo de las organizaciones (estrategias, ejecución, seguimiento y modificaciones) los mismo que deben ajustarse a necesidades en la organización.

### **Labores realizadas que aportan al cumplimiento y logro de los objetivos**

Los objetivos en las organizaciones son variados, los mismos que buscan enfrentar los requerimientos sociales y personales del personal. Estas metas pueden ser logradas por medio de varias actividades que ejecutan los empleados que debes estar enfocadas en mantener, utilizar, analizar y mantener estrategias laborales. Entre los objetivos que pueden establecerse dentro de una organización educativa, pueden mencionarse: promoción del beneficio emocional, soluciones a conflictos interpersonales, gestión de casos sociales, programas de sensibilización, inclusión y convivencia, los cuales permitan lograr una mejora calidad de vida entre los colaboradores y miembros de la organización, y favorecer al alcance de los objetivos institucionales.

Por tanto, en el área de talento humano el personal administrativo, debe estar enfocado en prácticas y políticas que guíen las labores de los empleados además que

cumplan con una estructura en la selección, orientación, pagos, protección social entre otros que resguarden la integridad de su grupo de trabajo (Borrero, 2018).

En las encuestas realizadas a los empleados del área de talento humano para conocer si las labores que se ejecutan permiten alcanzar los objetivos se establece que “Si ya que este es el profesional encargado del estudio social y socioeconómico del personal administrativo” (JSSO-01), así mismo otros entrevistados indican que “Si se da el cumplimiento a objetivos y logro en atribuciones generales” (MSSO-02), (RH-05), (ASO1-03), y (ASO2-04). No se especificó de forma puntual el tipo de labores que aportan de forma significativo al logro de los objetivos.

En base a esto, Briones & González mencionan que (2019) “La gestión universitaria del talento humano necesita ser conducida desde enfoques sistémico, multidimensional, e inter y transdisciplinario. Estos enfoques muestran las articulaciones de las funciones sustantivas universitarias en las competencias del talento humano”. En resumen, el área de trabajo social es el encargado de cumplir con los objetivos a favor del departamento el cual está en la obligación de velar por beneficio, desenvolvimiento y cálida de vida de todos los integrantes de esta. Su perspectiva desde la parte social y como departamento genera un ambiente humano, inclusivo y de mayor productividad el cual debe estar predispuesto siempre a brindar ayuda a los más necesitados.

### **Existen limitantes dentro de los procesos del área de trabajo.**

Como en cualquier área o departamento, el área de talento humano también puede enfrentar algunas limitaciones en sus procesos entre ellos se encuentran: pocos recursos referente al tema financiero, el mismo que impediría el uso de tecnología, realización de programas que son de utilidad en el departamento de talento humano, además está el exceso de carga laboral generando cansancio y que los empleados realicen otras tareas que no les corresponde generando estrés, modificaciones y regulaciones, puesto que los cambios legales se modifican constantemente los mismo que esperan crear mejores prácticas en los requerimientos laborales, niveles bajos de adaptación lo que imposibilita que las modificaciones y cambios se ejecuten de forma

eficaz , un clima laboral poco favorable  
sonde no exista conocimiento para abordar los conflictos de las organizaciones.

En base a la interrogante sobre las limitaciones que existen en los procesos que se realizan en el área de talento humano, los entrevistados mencionaron que: Si, como el espacio físico equipado y adecuado”. (JSSO-01), (ASO1-03) (ASO1-03), por otra parte, indica que “desconoce” (MSSO-02) y el jefe de recursos humanos establece que “No existen limitantes” (RH-05), lo que permite ver que existe una opinión dividida, que ubica a las limitaciones dentro del nivel de infraestructura, pero que por otra parte, define que no hay problemáticas para el desarrollo de los proceso de trabajo.

Cómo conceptos más desatados sobre los obstáculos se encuentran los de Peters y OConnor que indica que los problemas son temporales pero dificulta el rendimiento de los colaboradores así también influyen en su bienestar, la mayoría de estos inconvenientes son ergonómicos, técnicos por la falta de herramientas, temas ambientales que generan problemas en las organizaciones. Con esto indica Rodríguez, et al., (2019) “Debe considerarse la relación entre los sistemas que intervienen y tener la certeza de que las dificultades que aparezcan en el proceso comunicativo-colaborativo serán atendidas y resueltas de forma conjunta”.

Es relevante conocer los impedimentos y diseñar estrategias para mejorarlas, el mismo tiempo que se direccionan las acciones para encontrar oportunidades y mejorar los procesos, hacer uso de los recursos que dispone, lograr capacitaciones para el personal y relacionarse con los otros profesionales para cumplir con los desafíos impuestos en sus labores.

### **Necesidades más apremiantes que obligan a los colaboradores a pedir ayuda.**

Las situaciones por las cuales los empleados buscan el respaldo del departamento de talento humano constan: problemas de bienestar y equilibrio emocional, relaciones laborales conflictivas con compañeros o superiores, desarrollo profesional y oportunidades para crecer, donde resultan importantes los planes de desarrollo, así también constan los problemas personales que perjudica en sus actividades laborales donde suelen requerir respaldo de otros departamentos, también

esta cuando buscan que se cumplan las políticas y procesos entre ellos esta cuando requieren licencias de permisos, asesoramiento y otros.

Conforme a las entrevistas realizadas al personal del área de talento humano sobre cuáles son las necesidades que obligan a los trabajadores a solicitar ayuda esta que “cuando se requieren permisos médicos, informes sociales, accidentes laborales, jubilación por enfermedad catastrófica o por discapacidad”. (JSSO-01) (ASO1-03) y (ASO2-04), por otra parte, está “No tiene conocimiento de las estadísticas generales de la población” (MSSO-02) y por último “Por falta de acercamiento, en referir sus necesidades los colaboradores a las personas adecuadas” (RH-05).

El departamento de Talento humano es considerada un área delicada por las organizaciones que depende de situaciones culturales que se llevan en las organizaciones, las características ambientales, el formato estructural, el manejo de la organización y los recursos tecnológicos que posean, sus actividades principales consisten en resolver problemas que tiene problemas de satisfacción, de salud entre otros, que se espera que el departamento pueda ayudar a resolver (Prieto, 2013). Entre los requerimientos que más se suscitan con los empleados son los problemas de salud para tener permisos. Por lo tanto, el departamento debe estar listo para trabajar efectivamente en estos requerimientos de forma eficaz, dar soporte, y establecer recursos que solucionen paulatinamente los inconvenientes presentados.

### **Recursos técnicos y financieros son los adecuados**

Los recursos técnicos y financieros adecuados al área de talento humano, se relaciona con la gestión y la eficiencia del personal tanto en los procesos de contratación y retención de personal, que influye en el costo financiero, así como la inversión en infraestructura tecnológica, desenvolvimiento y formación de los trabajadores para la realización de capacitaciones, lo que incluye la contratación de personal experto; así como el cumplimiento de las normativas y regulaciones con las que el departamento de talento humano, puede actualizar la documentación y de sus colaboradores para realizar auditorías internas, con lo que se garantiza los contratos y trámites administrativos se cumplan; todo bajo una perspectiva de eficacia, y manejo adecuado del recurso económico.

Según los datos obtenidos en la entrevista a sobre los recursos técnicos y financieros que se ejecutan en la organización son los adecuados se estableció que “mayor inversión y gestión responsable otorgarán buenos resultados” (JSSO-01). (ASO1-03) Por otra parte, se dijo “No conozco, pero cumple con los requerimientos” (MSSO-02), y otros entrevistados mencionaron que “En lo técnico se debe mejorar los mecanismos de todos los involucrados” (ASO2-04) y (RH-05).

Los recursos tecnológicos como financieros permiten alcanzar ventajas desde la perspectiva competitiva, siendo este un recurso principal para las organizaciones; el mismo que maneja conocimientos y permite gestionar situaciones dentro de la organización, cualquier organización puede tener inconvenientes financieros, pero si este no cuenta con el personal idóneo será imposible que la institución pueda salir adelante y ser competitiva (Domínguez, 2008).

En resumen, los recursos técnicos y financieros resulta ser uno de los elementos de soporte para el departamento de talento humano de una institución educativa puesto que permite lograr un proceso eficaz para cumplir con las funciones y alcanzar las metas de la organización en el sector educativo. Las organizaciones son productivas cuando brinda la posibilidad de razonar y optimizar recursos dentro de la administración del área de talento humano, que incluye el sector financiero, de salud y los recursos tecnológicos, generando situaciones que le permiten crear bienes y servicios que cubran los requerimientos educativos y estén enfocados en la cultura organizacional ofreciendo una mejor calidad de vida para la sociedad.

### **Uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación.**

Los modelos de gestión de trabajo social pueden lograr una mayor colaboración y coordinación en el área de talento humano si este se enfoca en las personas donde debe poner atención a los requerimientos, preocupaciones, necesidades con una atención individualizada, mediante la participación activa con miembros colaboradores que contribuyan a los resultados del departamento, coordinación interdisciplinaria mediante las estrategias integrales para lograr el intercambio de información que beneficien a los colaboradores, lo mismo que le permiten resolver

los inconvenientes, generando una  
pensamiento orientado a resolver problemas y buscar soluciones efectivas, justicia social y equidad para eliminar la discriminación y crear un entorno igualitario.

De acuerdo a las respuestas del personal de talento sobre si el uso de un modelo de gestión puede generar mayor colaboración y coordinación se estableció que “Si para tener una mejor ruta para la solución de requerimientos, así como también contribuiría de forma extraordinaria como guía opinaron”(JSSO-01), (SM04, 2022) (ASO2-04) y (RH-05), por otra parte, se mencionó que “con tal que no entorpezca el desenvolvimiento de la ayuda a la institución” (MSSO-02).

Los modelos son estructuras perennes y de participación, estos buscan diseñar, mantener y ofrecer mejoras, para favorecer la ejecución de actividades de los colaboradores y mejorar su estilo de vida y de todo su entorno, y al mismo tiempo lograr un ambiente satisfactorio, a favor de las actividades que deben resolver (Crespo, 2013)

En resumen, la aplicación de un modelo de gestión de trabajo social sirve como herramienta de colaboración y coordinación para el departamento de talento humano, este está direccionado a resolver los inconvenientes que se maneja con la ayuda de otras disciplinas, y está orientado a resolver problemas desde una perspectiva de justicia y equitativa, con esto es posible fortalecer el impacto del departamento y mejorar la calidad de vida de los empleados

## CAPITULO V

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

De acuerdo al primer objetivo sobre los referentes, teóricos, normativos y estratégicos se puede determinar que es un tema relevante puesto que el trabajador social debe brindar apoyo a familias y comunidades en situaciones especialmente difíciles, por lo tanto, debe conocer las normativas legales que respaldan sus funciones e identificar y diseñar estrategias de intervención para mejorar los procesos relacionados a dicha atención. En la IES de estudio manejan información de tipo cualitativa y cuantitativa, y ejecutan normativas legales basadas en la Ley Orgánica del Servicio Público, Ley Orgánica de Educación Superior, Código de Trabajo, Reglamentos Internos de la Institución, adicional a esto ejecutan planificaciones, pero no existe un formato específico de las funciones o actividades que sirvan de respaldo tanto para el trabajador social como para los otros colaboradores.

Con esto se establece la importancia de realizar procesos sistemáticos para lograr tener un orden en las actividades y que estas se enfoquen en los objetivos de la organización, así mismo se ha destacado la importancia de integrar conocimientos tanto de las ciencias sociales como administrativas, para que el profesional en trabajo social cuente con una visión amplia y multidisciplinaria, existen varios modelos que fueron considerados en este estudio como son el modelo de intervención de crisis, el modelo humanista existencial y el modelo sistémico, con lo mencionado se concluye que el modelo sistémico es el más competente acorde a los antecedentes ya que define la ejecución de los valores, crea una estructura para evaluar, reconocer, pensar y elaborar métodos de intervención más apropiados para la complejidad y la responsabilidad que conlleva la labor del trabajador social.

La elaboración de un modelo de gestión debe ser fundamentada en estos referentes teóricos para garantizar su efectividad y contribuir al desarrollo sostenible de la institución el cual sería una gran estrategia para el cumplimiento de las funciones en el área de talento humano.

Referente a los sistemas y subsistemas relacionados con la gestión de trabajo social en el área de talento humano se determinó que dentro de las funciones

primordiales de los trabajadores del departamento es velar por la institución, realizar seguimientos en caso de accidentes y evaluar el desempeño del personal constantemente y como subprocesos buscan enfocarse en los procesos institucionales y el cumplimiento de los requerimientos del personal de forma general, así mismo dentro de sus funciones más relevantes está organizar, ejecutar programas de salud y bienestar, donde se realiza un trabajo en conjunto con otras áreas para hacer las derivaciones respectivas en caso de ser necesario, además se identificó que los procesos incluyen desde la notificación de accidentes laborales hasta el seguimiento de casos que requieren atención especial, como personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, problemas familiares entre otros.

Por otro lado, existe un enfoque en la interacción interpersonal, la capacitación y el bienestar laboral ya que demuestra una orientación humanista en el trabajo social en este contexto. No obstante, es necesario crear un manual bien establecido donde se planteen los procesos a seguir de forma más ordenada, es importante hacer hincapié que la institución no cuenta en la actualidad con un modelo de gestión, situación que no le ha permitido a la IES llevar un control completamente adecuado de sus registros, y las funciones se han realizado empíricamente, por otro lado, la propuesta de creación de un modelo de gestión fue aceptado favorablemente con el que esperan mejorar las funciones y proceso que se han venido dando, el mismo que sería respaldado bajo documentos certificados por la institución con el cual será posible la optimización de labores y tener un mejor enfoque sobre las normativas y reglamentos que soportan sus actividades.

Por otra parte, referente a las necesidades técnicas y operativas procedimentales que ofrece la instrucción para el área de talento humano se concluyó que es necesario diseñar una mejor estructura que resulta un tema prioritario por ser una institución muy grande, que facilite el desarrollo de planeaciones donde establezcan visitas y acompañamiento a los colaboradores que presentan problemas de vulnerabilidad o discapacidad, puesto que a pesar de cumplir con sus funciones carecen de algunos recursos técnicos como el de un sistema para el registro de documentación, normativas estipuladas y certificadas, que incluyan la implementación de una ruta de solicitudes que mejoren la eficiencia, el fortalecimiento de los recursos

técnicos y financieros para un desempeño

más efectivo, así como la creación de un ambiente laboral adecuado y espacios físicos equipados para la atención a los colaboradores. También se observa procesos limitados en la realización de capacitaciones para que el personal siempre esté preparado ante situaciones de crisis.

Además se considera necesaria la implementación de indicadores para el seguimiento y evaluación que son consideradas como una necesidad importante, fue evidente que existe desconocimiento de muchos de los procesos que se ejecutan en la institución educativa entre ellos están los indicadores donde solo el departamento ocupacional aplica el formulario For 2 el mismo que se presenta como un limitante entre los muchos ya existentes para la ejecución de sus labores, muchas de las solicitudes que se hacen al departamento son de respaldo donde se destacan los permisos, accidentes, discapacidad problemas familiares, clima laboral poco favorable entre otros, con esto hace hincapié que el personal concuerda con el diseño de un modelo de gestión para lograr una mayor coordinación y colaboración de todos los empleados y a su vez pueda brindar la ayuda oportuna a los colaboradores que lo requieran, del mismo modo debería de existir un sistema de evaluación continuo para monitorear la efectividad de los procesos con la finalidad de realizar ajustes y mejoras en función de los resultados obtenidos y de las necesidades cambiantes de la institución y sus colaboradores.

Con todo lo mencionado se concluye que dentro de las IES existen muchas falencias en el manejo de los procedimientos, sobre todo en el desconocimiento de algunas actividades y funciones que se realizan para resolver los problemas, no obstante, aplican procedimientos con estructuras poco elaboradas que a veces confunden los roles que los colaboradores deben desempeñar. Por otra parte, estos procesos empíricos se los han llevado durante varias décadas sin inconvenientes mayores, pero de acuerdo con las entrevistas se encontró gran interés por el personal del área de talento humano en implementar un modelo de gestión para el trabajador social con el que esperan hacer cambios de mejoras a favor de la institución educativa que serán de gran ayuda no solo en la actualidad sino también para futuras generaciones.

## **4.2 Recomendaciones**

Elaborar e implementar un modelo de gestión para los procesos que realiza el trabajador social en el área de talento humano, que se base en los referentes conceptuales, teóricos, normativos y estratégicos que representen una plataforma para tomar decisiones oportunas e implementar prácticas adecuadas a favor de todos sus miembros que colaboran en la institución, por lo que se recomienda desarrollar un modelo de gestión que integre estos componentes de manera coherente. Este modelo debería ser un marco que guíe las actividades y decisiones, asegurando la conformidad con la normativa y la aplicación de enfoques basados en evidencia.

Analizar y fortalecer los sistemas y subsistemas que corresponden al área administrativa dentro del departamento de talento humano, por lo que se hace necesario reconocer los procesos para saber cuáles son los que se deben aplicar según los requerimientos y así mejorar las prácticas que se realizan en la actualidad, donde se considere el conocimiento en el ámbito de las ciencias sociales como en las ciencias administrativas, es recomendable que los profesionales en trabajo social en esta institución de educación superior reciban formación multidisciplinaria. Esto podría lograrse a través de cursos y capacitaciones que aborden temas relevantes en ambas áreas, permitiendo así una comprensión holística de su rol.

Evaluar exhaustivamente los requerimientos técnicos, operativos y procedimentales que carece el departamento de talento humano, a su vez mejorar los inconvenientes presentados, mediante la aplicación de políticas mejores que logren el cumplimiento de los objetivos, por lo que se sugiere la creación de manuales y procedimientos claros que describan detalladamente los pasos a seguir en diferentes situaciones. Estos manuales pueden actuar como guías para el personal involucrado en la gestión del trabajo social, asegurando una ejecución uniforme y eficiente de las actividades.

Se debe motivar a todos los trabajadores a tener mayor interés en aplicar técnicas de participación, recolectar datos, conocer las opiniones, discrepancias del grupo para disuadirlas y que exista trabajo en equipo para que se puedan ejecutar las

actividades de forma apropiada. Dado que la implementación de indicadores fue señalada como una necesidad, se recomienda establecer un conjunto de indicadores que permitan medir el desempeño y la eficacia de los procesos de trabajo social en talento humano. Esto proporcionaría una base cuantitativa para evaluar la efectividad de las intervenciones y permitiría realizar ajustes en función de los resultados obtenidos.

Incentivar al diseño de una cultura organizacional que soporte las funciones del trabajador social, que incluya un clima laboral favorable para todos los integrantes de la organización, por lo tanto, se deben mantener lazos de confianza y respeto, una comunicación abierta de tal manera que, resulte más sencillo organizarse y resolver los conflictos, así también se recomienda promover una cultura de colaboración y comunicación efectiva entre los diferentes departamentos involucrados en la gestión del trabajo social. Esto podría lograrse a través de reuniones regulares, intercambio de información y la implementación de sistemas que faciliten la coordinación de actividades.

Para abordar las necesidades técnicas y financieras identificadas, se recomienda una inversión adecuada en recursos que permitan una ejecución eficiente de las actividades de trabajo social. Esto podría incluir la adquisición de herramientas y tecnologías necesarias para el seguimiento y la gestión de los procesos. En conjunto, estas recomendaciones buscan fortalecer la gestión del trabajo social en talento humano en una institución de educación superior, que garantice un enfoque integral, eficaz y centrado en las necesidades de los colaboradores y la organización.

## Bibliografía

- Acurio, J., Alvarez, L., Manosalvas, L., & Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Scielo*, 12(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400093](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400093)
- Agudelo, L., Zuluaga, L., & Saldarriaga, D. (2021). Reflexiones acerca de la especificidad del Trabajo Social. *Universidad Pontificia Bolivariana*, 12(6). <https://doi.org/ISSN 2386-4915>
- Arias, F. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Retrieved 10 de marzo de 2020, from Academia.edu: [https://www.academia.edu/9153815/Fidias\\_G.\\_Arias\\_El\\_Proyecto\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta.\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/9153815/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n)
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *www.redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Asprella, G. (2015). *www.memoria.fahce.unlp.edu.ar*. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.8334/pp.8334.pdf>
- Avedaño, V. F. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Ciencias Sociales, Humanidades y Artes*, 201-227. <https://www.redalyc.org/journal/4576/457646537004/html/>
- Avella, F. (2017). *repositorio.umecit.edu.pa*. <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/598/Fanny%20Avella.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Bertalanffy, L. v. (1989). <https://docplayer.es/13410568-Teoria-general-de-sistemas.html>
- Borrero, R. (2018). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590017/html/index.html>
- Briones, K., & González, C. (2019). La universidad contemporánea y la gestión del talento humano. Apuntes y reflexiones. *Revista San Gregorio*, 35. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072019000200081](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200081)

- Burbano, E. (2019). importancia de lacultura organizacional en las instituciones educativas. *Revista societias*, 54-67. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/1902/1468>
- Castro, C., & Pérez, J. (2017). El trabajo social en el entorno educativo español. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 215-226. <https://www.redalyc.org/journal/3221/322153762013/html/>
- Cedeño, L., & Triana, J. (2014). *dspace.ups.edu.ec*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6503/1/UPS-GT000592.pdf>
- Centurión, E. (2019). *Metodología de la Investigación*. Retrieved 10 de marzo de 2020, from *Academia.edu*: [https://www.academia.edu/42234958/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_-\\_Conceptos\\_B%C3%A1sicos](https://www.academia.edu/42234958/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_-_Conceptos_B%C3%A1sicos)
- Chaparro, M., & Urra, M. (2013). Trabajo social en la gestión del talento humano: de lo operativo a lo estratégico. *Revista perspectivas*, 145-157. [file:///C:/Users/W10x64/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLaGestionDelTalentoHumano-8229451%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/W10x64/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLaGestionDelTalentoHumano-8229451%20(10).pdf)
- Chiavenato, I. (1999). */www.ucipfg.com/Repositorio*. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/unidades-aprendizaje/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/unidades-aprendizaje/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Código de trabajo. (2005). */www.trabajo.gob.ec*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). *www.zonalegal.net*. <https://www.zonalegal.net/uploads/documento/1SRO91.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (1 de 05 de 2022). */www.igualdad.gob.ec*. [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/05/ANII\\_Registro\\_oficial2SU60\\_2022.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/05/ANII_Registro_oficial2SU60_2022.pdf)
- Constitución de la República Del Ecuador 2008. (13 de 07 de 2011). */www.oas.org*. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Constitución política. (1979). *www.cancilleria.gob.e*. [https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion\\_1978.pdf](https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_1978.pdf)
- Crespo, L. (2013). *Funciones del Profesional en Trabajo Social en los Procesos Gestión Humana*.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/16337/CB-0492865.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, M. (2008). Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana. *Acíelo*, 24. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762008000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100005)

Domínguez, V., & López, M. (2017). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia Chihuahua*, 3. <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/174/540>

Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigacion y educaion superior*. E.E.U.U: Lulu.com.

<https://books.google.com.ec/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA36&dq=tipo+y+nivel+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwir7fDzmLz9AhWDkIQIHf7XCIMQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tipo%20y%20nivel%20de%20investigacion&f=false>

Escobar, S. (2016). [www.dspace.uce.edu.ec/](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18827/1/T-UCE-0013-CSH-108.pdf)  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18827/1/T-UCE-0013-CSH-108.pdf>

Flores, A., & Thomas, J. (1987). [file:///C:/Users/W10x64/Downloads/Dialnet-LaTeoriaGeneralDeSistemas-6581658%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/W10x64/Downloads/Dialnet-LaTeoriaGeneralDeSistemas-6581658%20(1).pdf)

Gómez, M., & Marins, G. (11 de 03 de 2021). [repositorio.ucsg.edu.ec/](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16352/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-71.pdf)  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16352/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-71.pdf>

Gómez, S. (2012). [www.redalyc.org/](https://www.redalyc.org/pdf/3211/321131651033.pdf)  
<https://www.redalyc.org/pdf/3211/321131651033.pdf>

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezote, G. (2020). Modelo de gestión administrativa. *Revista Universidad*, 12(4), 32-37. <https://doi.org/ISSN:2218-3620>

Guamán, B. (2020). El trabajo social en el ámbito laboral desde el abordaje del equipo interdisciplinario. *evista Killkana Sociales.*, 57-66. [https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana\\_social/article/view/529/911](https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/529/911)

- Guerrero, S. (2020). *repositorio.uasb.edu.ec*.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7898/1/T3426-MDTH-Guerrero-Propuesta.pdf>
- Hernández, G., & Hernández, J. (2021). Reduccionismo y enfoque de sistemas: dos enfoques complementarios. *Horizonte de la ciencia*, 73-80.  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570967307006/html/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGrwall Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Printed in Mexico. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huertas, R. (2019). *La importancia del capital humano en la organización*. Universidad de América.
- Ibarra, L. (2016). *Diseño de modelo de gestion de Talento humano*.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1837/1/76340.pdf>
- INEC. (2020). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo - ENEMDU*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Inspección del trabajo en la industria del comercio . (1975). *www.trabajo.gob.ec*.  
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/CVN-081-INSPECCION-DEL-TRABAJO-EN-LA-INDUSTRIA-Y-COMERCIO.pdf?x42051>
- Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los de los empleadores públicos y privados. (2017). *www.trabajo.gob.ec*. [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/CompletosSinConcordanciaspdf1097265\\_-\\_instructivo\\_para\\_el\\_cumplimiento\\_de\\_las\\_-1.pdf?x42051](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/CompletosSinConcordanciaspdf1097265_-_instructivo_para_el_cumplimiento_de_las_-1.pdf?x42051)
- Jiménez, J., & Vázquez, G. (2023). *Investigación aplicada a la práctica clinica*. Monterrey: digital.  
[https://books.google.com.ec/books?id=UmmwEAAAQBAJ&pg=PT258&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTyo-8lrz9AhV\\_TjABHdkjBeMQ6AF6BAGCEAI#v=onepage&q=investigacion%20aplicada&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=UmmwEAAAQBAJ&pg=PT258&dq=investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjTyo-8lrz9AhV_TjABHdkjBeMQ6AF6BAGCEAI#v=onepage&q=investigacion%20aplicada&f=false)
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigacion social cuantitativa*. Barcelona: UAB.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

- Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Argentina: UNLP. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Marcó, F., Laguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *biblioteca.unaj.edu.ar/*. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Scielo*, 16(72), 72. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262#B4](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262#B4)
- Monroy, L., & Simbaqueba, N. (2017). *La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas*. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion\\_de\\_empresas#:~:text=El%20objetivo%20de%20los%20indicadores,de%20aprendizaje%20en%20la%20organizaci%C3%B3n](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion_de_empresas#:~:text=El%20objetivo%20de%20los%20indicadores,de%20aprendizaje%20en%20la%20organizaci%C3%B3n).
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *www.ilo.org*. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=normlexpub:12100:0::no::p12100\\_ilo\\_code:c118](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=normlexpub:12100:0::no::p12100_ilo_code:c118)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, :227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). *scielo.sld.cu*. *Scielo*, 15(70). <https://doi.org/ISSN 1990-8644>
- Plan Nacional de Desarrollo 2021, 2025. (2021). *www.eeq.com.ec:8080*. <http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DESARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n>

- %20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci  
%C3%B3n%20del%20personal.pdf
- Proyecto ley orgánica de seguridad y salud en el trabajo. (2017).  
<http://seso.org.ec/phocadownload/losst2018finalapsstec.pdf>
- Ramirez, R., Espindola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ramón, M., Lalangui, J., Guachichulca, L., & Espinoza, E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Scielo*, 15(66).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000100219](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000100219)
- Reglamento Orgánico de la Universidad de Guayaquil. (2020).  
<https://www.ug.edu.ec/secretaria-general-r/normativa/vigente/reglamento%20organico%20de%20gestion%20organizacional%20por%20procesos%20de%20la%20universidad%20de%20guayaquil%202020.pdf>
- Reyes, E., Rojano, Á., & Araújo, L. (2019). La fenomenología: un método multidisciplinario en el estudio de las ciencias sociales. *Scielo*, 47.  
<https://doi.org/ISSN2145-941X>
- Reyes, L., Hasse, V., & Silva, L. (2020). Educación en Derechos Humanos para el Trabajo Social: una mirada desde los estándares internacionales. *Scielo*, 30.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.25100/prts.v0i30.8858>
- Rodríguez, F. (2015). */repository.unilibre.edu.co*.  
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8291/PROYECTO%20MAESTRIA\\_vFINAL\\_FrancyRodr%C3%ACguez\\_Julio%2021%20\(1\).pdf?sequence=1f](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8291/PROYECTO%20MAESTRIA_vFINAL_FrancyRodr%C3%ACguez_Julio%2021%20(1).pdf?sequence=1f)
- Rodríguez, L., Calderón, S., & Bravo, J. (2019). Retos y limitaciones del trabajador social en las instituciones del distrito. *RECUS*, 41-48.  
file:///C:/Users/W10x64/Downloads/Dialnet-RetosYLimitacionesDelTrabajadorSocialEnLasInstituc-7001761%20(2).pdf
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: KLIK.  
<https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcove>

- r&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjB-Lf9kLz9AhVzn4QIHbaWCSkQ6AF6BAGgEEAI#v=onepage&q&f=false
- Sánchez, R. (2022). 201.159.223.180. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/18376/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-100.pdf>
- Secretaria tecnica de la circunscripción territorial especial amazónica. (08 de 2020). [www.secretariadelamazonia.gob.ec](http://www.secretariadelamazonia.gob.ec). [https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/reglamento\\_higiene\\_y\\_seguridad\\_adoptado\\_por\\_el\\_mdt-21082020.pdf](https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/reglamento_higiene_y_seguridad_adoptado_por_el_mdt-21082020.pdf)
- Silva, R. (2009). Características de los sistemas en las organizaciones. *Perspectivas*, 149-163. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159009.pdf>
- Soria, C. (2018). [repositorio.uta.edu.ec](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28061/1/FJCS-TS-266.pdf). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28061/1/FJCS-TS-266.pdf>
- Tapia Muñoz, J. (2022). *Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras*. Universidad Técnica de Ambato.
- Trabajo forzoso obligatorio. (1953). [/www.trabajo.gob.ec](https://www.trabajo.gob.ec). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/CVN-029-trabajo-forzoso-y-obligatorio.pdf?x42051>
- Travé, G. (2019). *La investigación en la didáctica de las ciencias sociales*. España: Universidad de Huelva. <https://books.google.com.ec/books?id=9v7YDwAAQBAJ&pg=PA20&dq=paradigma+critico+en+la++investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4ntWtkbz9AhXzmYQIHBYWBAmQ6AF6BAGgDEAI#v=onepage&q=paradigma%20critico%20en%20la%20%20investigacion&f=false>
- UNIR. (2022). [www.unir.net](http://www.unir.net). <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/trabajo-social-empresa/>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). Importancia de la planificación de recursos humanos en la empresa. *Perspectivas*, 7-28. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331002.pdf>

- Universidad de Guayaquil. (2021).  
*www.ug.edu.ec*. <https://www.ug.edu.ec/secretaria-general-r/normativa/vigente/manual%20de%20descripci%c3%93n,%20valoraci%c3%93n%20y%20clasificaci%c3%93n%20de%20puestos%202021.pdf>
- Universidad de Guayaquil. (2021). *www.ug.edu.ec*. <https://www.ug.edu.ec/>
- Vallejo, V., & Portalanza, A. (15 de 04 de 2017).  
<file:///C:/Users/W10x64/Downloads/76-Texto%20del%20art%C3%ADculo-140-1-10-20170623.PDF>
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*, 27-40.  
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21207702.pdf>
- Vélez, A., Loor, L., & Chavez, C. W. (2020). *Trabajo social laboral, una mirada desde el mundo contemporaneo*.  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/04/trabajo-social-laboral.pdf>
- Viera, D. (04 de 2017). <file:///C:/Users/W10x64/Downloads/76451.pdf>
- Villamil, J. (2004). *revistas.udistrital.edu.co*.  
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/reving/article/view/1883/2456>

## **Anexos**

**Nombre del entrevistado: Juan Luis hidalgo Solórzano**

**Edad: 34**

**Tiempo de trabajo en la IES:**

**Cargo: Jefe de seguridad y salud ocupacional (encargado)**

**Objetivo: Examinar los sistemas y subsistemas que se desarrollan en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una institución de educación superior.**

1. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son los sistemas o procesos de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?

Los procesos que interviene el profesional son varios de ellos se desprende las visitas domiciliarias, informes sociales y reportes de necesidades de los colaboradores administrativos (JSSO-01).

2. Para usted. ¿Cuáles son los subprocesos o subsistemas de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?

Los más frecuentes que se presentan en esta área es el reporte de accidentes laborales, manejo de matrices mensuales de jubilados activos y pasivos, solicitudes para reportes de atenciones médicas, entrevistas a personal administrativos, elaboración de matriz de vulnerabilidad, reporte de personas con discapacidad. (JSSO-01)

3. ¿Cuáles son los sistemas o procesos que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

Informes técnicos sociales de las necesidades del personal administrativo los cuales son cuidadores de personas con discapacidad, reporte de accidentes laborales (caídas graves, accidentes intencionales); procesos de jubilación, personal vulnerable, reporte de matrices de personal de contrato y código de trabajo(JSSO-01).

4. ¿Cuáles son las funciones más importantes que usted realiza con el área de trabajo social de la institución? Detalle:

El porte de accidentes laborales del personal administrativo, matriz de vulnerabilidad, reporte de matriz de jubilados activos, informes sociales (JSSO-01).

5. ¿Cuáles son las actividades que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

Reporte de visitas domiciliarias, análisis de casos de faltas injustificadas del personal administrativa, visita a casa de salud para análisis de permisos médicos, valoración de análisis para personal cuidador de personas con discapacidad. (JSSO-01)

6. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?

Al momento contamos con el reglamento orgánico de gestión organizacional por proceso de la universidad de Guayaquil, donde se establece las actividades del cargo de cada analista del área responsable(JSSO-01).

7. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?

Se debería crear algún mecanismo adicional en el reglamento donde las jefaturas realicen su petición para que así se cree una ruta de solicitudes ya que de esta manera se mejora logra tener una mejor solución a las peticiones establecidas por el área de talento humano. (JSSO-01)

**Objetivo: Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales de la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta al área administrativa en una institución de educación superior**

8. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son las necesidades organizacionales que su departamento demanda al área de trabajo social? Detalle:

Que se incorporen más profesionales en trabajo social para lograr cubrir las demandas de solicitudes de la institución, además de un espacio físico acorde para entrevista con el personal. (JSSO-01)

9. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que usted o su departamento, requiere del área de trabajo social? Detalle:  
Resolución de peticiones por parte de talento humano para visitas domiciliarias, reporte mensual de matriz de vulnerabilidad, reporte de jubilados, accidentes laborales(JSSO-01).
10. ¿Cuáles son las actividades que usted o su departamento, requiere que se realicen por el área de trabajo social? Detalle:  
Entrevistas a personal administrativos para actualización de datos, recepción de solicitudes por parte de talento humano para visitas domiciliarias, informes técnicos de permisos médicos, asesoría para jubilación, ingreso de datos a matices del personal administrativo. (JSSO-01)
11. ¿Cuáles son los procedimientos o actividades de trabajo que desarrolla usted o su departamento, de forma conjunta, con el trabajo social en la institución? Detalle:  
Seguimiento a los casos asignados ya sea por las diferentes necesidades del personal administrativo con referente a enfermedades laborales o accidentes de trabajo. (JSSO-01)
12. ¿Frente a que políticas internas o protocolos existentes de la institución, usted debe desarrollar actividades o funciones con el área de trabajo social?  
Si, entre esas Notificación de accidentes laborales  
Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral (JSSO-01)
13. ¿Existe algún procedimiento o política interna que usted considere deba ser actualizada para coordinar sus funciones con el área de trabajo social?  
El reglamento orgánico de gestión organizacional por proceso de la universidad de Guayaquil, el formulario for 2 para la evaluación de desempeño y el ROGOP. (JSSO-01)
14. ¿La institución cuenta con algún tipo de indicador para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión de trabajo social?

El formulario for 2, ya que este es la asignación de responsabilidades de cada servidor público. (JSSO-01)

15. ¿Cree usted que las labores del área de trabajo social aportan al cumplimiento y logro de los objetivos de la institución educativa?

Si ya que este es el profesional encargado del estudio social y socioeconómico del personal administrativo. (JSSO-01)

16. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?

Si en el reglamento orgánico de gestión organizacional de gestión organizacional por proceso de la universidad de Guayaquil(JSSO-01)

17. ¿Cree usted que existen limitantes dentro de los procesos del área de trabajo social que no les permita cumplir a cabalidad sus funciones?

Si, como el espacio físico equipado y adecuado ya que de esta manera podrá cumplir con tiempos de cada requerimiento. (JSSO-01)

18. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las necesidades más apremiantes que obligan a los colaboradores a requerir ayuda al área de recursos humanos?

Visitas domiciliarias, permisos médicos, informes sociales, accidentes laborales, jubilación por enfermedad catastrófica o por discapacidad. (JSSO-01)

19. ¿Cree usted que los recursos técnicos y financieros que ofrece la institución brinda facilidades para la intervención del trabajador social frente a las solicitudes de ayuda?

Si Es un tema controversial, pero siempre una mayor inversión y gestión responsable otorgarán buenos resultados(JSSO-01).

20. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?

Si ya que de esta manera se logra obtener una mejor ruta para la solución de requerimientos(JSSO-01).

**Nombre del entrevistado: ISAAC IVAN NAVARRETE AGUILAR**

**Edad: 59**

**Tiempo de trabajo en la IES: 7 AÑOS**

**Cargo: MEDICO DE JEFATURA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Objetivo: Examinar los sistemas y subsistemas que se desarrollan en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una institución de educación superior.**

1. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son los sistemas o procesos de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?

Es tan importante Trabajo Social en la dirección de talento humano cuyo objetivo es velar por los intereses de la institución como del trabajador cumpliendo el compromiso de ayudar al ser humano ejemplo accidente laboral necesidades(MSSO-02)

2. Para usted. ¿Cuáles son los subprocesos o subsistemas de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?

Gestionar el trabajo en condiciones para orientar y acompañar en el desempeño del trabajador evaluando metas de esta población de colaboradores. (MSSO-02)

3. ¿Cuáles son los sistemas o procesos que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

Procesos y sistemas con trabajo social va desde visitas por accidentes laborales, faltas continuas, problemas de relaciones humanas y sin números de problemas de la institución de gran tamaño (MSSO-02)

4. ¿Cuáles son las funciones más importantes que usted realiza con el área de trabajo social de la institución? Detalle:

Evaluación en: accidentes de trabajo, faltas continuas y visitas domiciliarias con propósito de velar el interés del trabajador y la institución(MSSO-02)

5. ¿Cuáles son las actividades que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

- a.- Prevenir conflictos laborales
- b.-brindar atención directa
- c.-Promover inserción social
- d.-Visitas a colaboradores en casa (MSSO-02)

6. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?

Existen reglas generales y procedimiento institucionales, desconozco de manual de coordinación de actividades con el área social cumpliendo funciones (MSSO-02)

7. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?

El modelo de gestión ayudaría a la institución con mayor eficacia y de resultados adecuados(MSSO-02)

**Objetivo: Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales de la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta al área administrativa en una institución de educación superior**

8. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son las necesidades organizacionales que su departamento demanda al área de trabajo social? Detalle:

Se necesita el organigrama por tener un procedimiento adecuados en institución muy grande(MSSO-02)

9. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que usted o su departamento, requiere del área de trabajo social? Detalle:

Los principales requerimientos técnicos de apoyo institucional para proyecto de índole social para personas individual o grupos sociales (MSSO-02)

10. ¿Cuáles son las actividades que usted o su departamento, requiere que se realicen por el área de trabajo social? Detalle:

Socialización de actividades necesareas(MSSO-02)

11. ¿Cuáles son los procedimientos o actividades de trabajo que desarrolla usted o su departamento, de forma conjunta, con el trabajo social en la institución? Detalle:  
En conjunto visitas domiciliaria, por accidentes laborales y charlas(MSSO-02)
  
12. ¿Frente a que políticas internas o protocolos existentes de la institución, usted debe desarrollar actividades o funciones con el área de trabajo social?  
Políticas generales o lo determina por jefe inmediato(MSSO-02)
  
13. ¿Existe algún procedimiento o política interna que usted considere deba ser actualizada para coordinar sus funciones con el área de trabajo social?  
Poco se necesita de mucha teoría lo importante es actualizar lo que hay y darle uso (MSSO-02)
  
14. ¿La institución cuenta con algún tipo de indicador para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión de trabajo social?  
Lo ignoro solo se que es general y por orden superior(MSSO-02)
  
15. ¿Cree usted que las labores del área de trabajo social aportan al cumplimiento y logro de los objetivos de la institución educativa?  
Si se da el cumplimiento a objetivos y logro en atribuciones generales(MSSO-02)
  
16. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?  
Lo ignoro cumplo con disposiciones superiores en mi forma de trabajar(MSSO-02)
  
17. ¿Cree usted que existen limitantes dentro de los procesos del área de trabajo social que no les permita cumplir a cabalidad sus funciones?  
Lo ignoro solo me limito a procesos del área de trabajo social con guía de autoridades superiores(MSSO-02)

18. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las necesidades más apremiantes que obligan a los colaboradores a requerir ayuda al área de recursos humanos?

No me permito en dar esa opinión ya que no tengo estadísticas generales en población por número de personas con cuanto debe contar de trabajadoras (es) sociales(MSSO-02)

19. ¿Cree usted que los recursos técnicos y financieros que ofrece la institución brinda facilidades para la intervención del trabajador social frente a las solicitudes de ayuda?

No conozco, pero veo que si llega a cumplir con las necesidades requerida de nuestra institución (MSSO-02)

20. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?

Considero lo que sumar es cosas buenas, ayuda con tal que no entorpezca el desenvolvimiento de la ayuda a la institución(MSSO-02)

**Nombre del entrevistado:** Danixa Lourdes Leon Vergara

**Edad:** 29

**Tiempo de trabajo en la IES:** 2 años 1 mes

**Cargo:** Analista de seguridad y salud ocupacional

**Objetivo: Examinar los sistemas y subsistemas que se desarrollan en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una institución de educación superior.**

1. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son los sistemas o procesos de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?

Seguimiento de casos de accidentes laborales y enfermedades laborales.

Visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables que padezcan limitaciones físicas para el desarrollo de actividades.

Actualización de trabajadores Vulnerables(ASO1-03)

2. Para usted. ¿Cuáles son los subprocesos o subsistemas de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?

Seguimiento de casos de accidentes laborales y enfermedades laborales.

Visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables que padezcan limitaciones físicas para el desarrollo de actividades.

Actualización de trabajadores Vulnerables (ASO1-03)

3. ¿Cuáles son los sistemas o procesos que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

Notificación de accidentes laborales

Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral(ASO1-03)

4. ¿Cuáles son las funciones más importantes que usted realiza con el área de trabajo social de la institución? Detalle:

Notificación de accidentes laborales

Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral (ASO1-03)

5. ¿Cuáles son las actividades que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

Notificación de accidentes laborales

Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral (ASO1-03)

6. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?

Desconozco(ASO1-03)

7. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?

Claro que sí, el mismo sería de gran ayuda para seguir un flujo de desarrollo de actividades. (ASO1-03)

**Objetivo: Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales de la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta al área administrativa en una institución de educación superior**

8. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son las necesidades organizacionales que su departamento demanda al área de trabajo social? Detalle:

Espacio físico

Privacidad

Buen ambiente laboral (SM04, 2022)

9. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que usted o su departamento, requiere del área de trabajo social? Detalle:

Espacio físico equipado y adecuado para entrevistas(ASO1-03)

10. ¿Cuáles son las actividades que usted o su departamento, requiere que se realicen por el área de trabajo social? Detalle:

Seguimiento de casos de accidentes laborales y enfermedades laborales.

Visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables que padezcan limitaciones físicas para el desarrollo de actividades.

Actualización de trabajadores Vulnerables(ASO1-03)

11. ¿Cuáles son los procedimientos o actividades de trabajo que desarrolla usted o su departamento, de forma conjunta, con el trabajo social en la institución? Detalle:

Notificación de accidentes laborales

Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral(ASO1-03)

12. ¿Frente a que políticas internas o protocolos existentes de la institución, usted debe desarrollar actividades o funciones con el área de trabajo social?

Si, entre esas Notificación de accidentes laborales

Seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral(ASO1-03)

13. ¿Existe algún procedimiento o política interna que usted considere deba ser actualizada para coordinar sus funciones con el área de trabajo social?

Si, la ROGOP(ASO1-03)

14. ¿La institución cuenta con algún tipo de indicador para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión de trabajo social?

Desconozco(ASO1-03)

15. ¿Cree usted que las labores del área de trabajo social aportan al cumplimiento y logro de los objetivos de la institución educativa?

Por supuesto(ASO1-03)

16. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?  
Desconozco(ASO1-03)
17. ¿Cree usted que existen limitantes dentro de los procesos del área de trabajo social que no les permita cumplir a cabalidad sus funciones?  
Si, como el espacio físico equipado y adecuado. (ASO1-03)
18. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las necesidades más apremiantes que obligan a los colaboradores a requerir ayuda al área de recursos humanos?  
Accidentes laborales, jubilación por discapacidad o enfermedad catastrófica. (ASO1-03)
19. ¿Cree usted que los recursos técnicos y financieros que ofrece la institución brinda facilidades para la intervención del trabajador social frente a las solicitudes de ayuda?  
Es un tema controversial, pero siempre una mayor inversión y gestión responsable otorgarán buenos resultados. (ASO1-03)
20. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?  
Claro que si. (SM04, 2022)

**Nombre del entrevistado: Arelis Anabell Angulo antepara**

**Edad: 28**

**Tiempo de trabajo en la IES: 2 años**

**Cargo: asistente**

**Objetivo: Examinar los sistemas y subsistemas que se desarrollan en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una institución de educación superior.**

1. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son los sistemas o procesos de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?  
Seguimiento de casos de accidentes laborales, Visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables. Actualización de trabajadores Vulnerables (ASO2-04)
2. Para usted. ¿Cuáles son los subprocesos o subsistemas de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?  
Realizar el seguimiento a los casos de accidentes laborales y enfermedades laborales. Programación de Visitas domiciliarias en casos que ameriten como personal con discapacidades o vulnerables, reporte de matrices del grupo vulnerable y asesorías en general al tema laboral. (ASO2-04)
3. ¿Cuáles son los sistemas o procesos que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:  
Solicites para informe técnicos sociales de las necesidades del personal administrativo los cuales son cuidadores de personas con discapacidad, notificación de accidentes laborales (caídas graves, accidentes intener); procesos de jubilación, personal vulnerable, reporte de matrices de personal de contrato y código de trabajo(ASO2-04).
4. ¿Cuáles son las funciones más importantes que usted realiza con el área de trabajo social de la institución? Detalle:  
Notificación de accidentes laborales, seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral, verificación de datos de jubilados en plataformas del estado. (ASO2-04)

5. ¿Cuáles son las actividades que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:

Reporte de accidentes laborales en plataforma de IESS, remitir informe social de visitas domiciliarias al coordinados del área, verificación de activos fijos en matriz de jubilados, seguimiento de casos para entrevista al personal administrativo(ASO2-04)

6. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?

Reglamento orgánico de gestión organizacional por proceso de la universidad de Guayaquil. (ASO2-04)

7. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?

Claro que sí, el mismo sería de gran ayuda para seguir un flujo de desarrollo de actividades. (ASO2-04)

**Objetivo: Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales de la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta al área administrativa en una institución de educación superior**

8. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son las necesidades organizacionales que su departamento demanda al área de trabajo social? Detalle:

Visitas a trabajadores en domicilio acompañamiento a trabajadores con problemas de salud. (ASO2-04)

9. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que usted o su departamento, requiere del área de trabajo social? Detalle:

Los principales requerimientos técnicos de apoyo institucional para proyecto de índole social para personas individual o grupos, espacio físico equipado y adecuado para entrevistas. (ASO2-04)

10. ¿Cuáles son las actividades que usted o su departamento, requiere que se realicen por el área de trabajo social? Detalle:  
Entrevistas a personal administrativos para actualización de datos, recepción de solicitudes por parte de talento humano para visitas domiciliarias, informes técnicos de permisos médicos, asesoría para jubilación, ingreso de datos a matices del personal administrativo. (ASO2-04)
11. ¿Cuáles son los procedimientos o actividades de trabajo que desarrolla usted o su departamento, de forma conjunta, con el trabajo social en la institución? Detalle:  
Notificación de accidentes laborales, seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral. (ASO2-04)
12. ¿Frente a que políticas internas o protocolos existentes de la institución, usted debe desarrollar actividades o funciones con el área de trabajo social?  
Si, entre esas Notificación de accidentes laborales, seguimiento de casos en los que el trabajador padeció accidente o enfermedad laboral. (ASO2-04)
13. ¿Existe algún procedimiento o política interna que usted considere deba ser actualizada para coordinar sus funciones con el área de trabajo social?  
El reglamento orgánico de gestión organizacional por proceso de la universidad de Guayaquil, el formulario for 2 para la evaluación de desempeño y el ROGOP. (ASO2-04)
14. ¿La institución cuenta con algún tipo de indicador para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión de trabajo social?  
El formulario for 2, ya que este es la asignación de responsabilidades de cada servidor público. (ASO2-04)
15. ¿Cree usted que las labores del área de trabajo social aportan al cumplimiento y logro de los objetivos de la institución educativa?  
Por supuesto. (ASO2-04)

16. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?  
Si en el reglamento orgánico de gestión organizacional de gestión organizacional por proceso de la universidad de Guayaquil. (ASO2-04)
17. ¿Cree usted que existen limitantes dentro de los procesos del área de trabajo social que no les permita cumplir a cabalidad sus funciones?  
Si, como el espacio físico equipado y adecuado. (ASO2-04)
18. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las necesidades más apremiantes que obligan a los colaboradores a requerir ayuda al área de recursos humanos?  
Accidentes laborales, jubilación por discapacidad o enfermedad catastrófica. (ASO2-04)
19. ¿Cree usted que los recursos técnicos y financieros que ofrece la institución brinda facilidades para la intervención del trabajador social frente a las solicitudes de ayuda?  
Se debería mejorar los mecanismos de trabajo para de esta manera los requerimientos estén encaminado al bienestar tanto del profesional como el personal administrativo, para otorgar buenos resultados. (ASO2-04)
20. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?  
Claro que si. (ASO2-04)

**Nombre del entrevistado: TOMAS PEÑAFIEL LOOR**

**Edad: 31**

**Tiempo de trabajo en la IES: 1 AÑOS**

**Cargo: JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

**Objetivo: Examinar los sistemas y subsistemas que se desarrollan en torno a la gestión de trabajo social en talento humano en el área administrativa en una institución de educación superior.**

1. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son los sistemas o procesos de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?  
Selección; capacitación y desarrollo; remuneraciones; planificación; comportamiento organizacional; evaluación del desempeño; análisis, clasificación y descripción de cargos; normas y relaciones laborales. (RH-05)
2. Para usted. ¿Cuáles son los subprocesos o subsistemas de talento humano que interactúan con el área de trabajo social en la institución?  
Dentro de los subprocesos de talento humano tenemos la interacción interpersonal entre colaboradores, inducciones y actividades de mejoramiento en un ambiente laboral sano y productivo. RH-05)
3. ¿Cuáles son los sistemas o procesos que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:  
Control de todos los procesos mencionados en el área de talento humano. (RH-05)
4. ¿Cuáles son las funciones más importantes que usted realiza con el área de trabajo social de la institución? Detalle:  
Presentar, coordinar, organizar y ejecutar programas de selección, promoción y bienestar social del equipo de trabajo.  
Potenciar las capacidades y la facultad de autodeterminación de usuarios y colectivos.  
Además, implementar las políticas sociales que favorecen la creación y el reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades de los colaboradores.  
(RH-05)

5. ¿Cuáles son las actividades que usted desarrolla con el área de trabajo social en la institución? Detalle:
- a.- Prevenir conflictos laborales
  - b.- Elaborar un plan de acción que tenga objetivos concretos
  - c.-Elaborar planes de programas de salud ocupacional para los miembros de la empresa.
  - d.- Desarrollar y mantener actualizado un manual de trabajo de acuerdo con el perfil de la organización. (RH-05)
6. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?
- Existen reglas generales y procedimiento institucionales. (RH-05)
7. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?
- Estoy de acuerdo que si existe un modelo de gestión va hacer un aporte para el mejoramiento de los procesos para alcanzar excelentes resultados. (RH-05)

**Objetivo: Comprender las necesidades técnicas-operativas-procedimentales de la gestión de trabajo social en talento humano da respuesta al área administrativa en una institución de educación superior**

8. Desde su punto de vista. ¿Cuáles son las necesidades organizacionales que su departamento demanda al área de trabajo social? Detalle:
- Se necesita integración social, autonomía personal y social en la institución. (RH-05)
9. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos que usted o su departamento, requiere del área de trabajo social? Detalle:
- Definida la necesidad, el concepto se refuerza aludiendo a las características de las necesidades humanas. (RH-05)

10. ¿Cuáles son las actividades que usted o su departamento, requiere que se realicen por el área de trabajo social? Detalle:  
Intervención con el personal en general. (RH-05)
11. ¿Cuáles son los procedimientos o actividades de trabajo que desarrolla usted o su departamento, de forma conjunta, con el trabajo social en la institución? Detalle:  
Actividades en general para el personal, capacitación y formación, por accidentes laborales y charlas(RH-05)
12. ¿Frente a que políticas internas o protocolos existentes de la institución, usted debe desarrollar actividades o funciones con el área de trabajo social?  
Por medio de un reglamento interno, manual de funciones y designaciones por parte del jefe inmediato. (RH-05)
13. ¿Existe algún procedimiento o política interna que usted considere deba ser actualizada para coordinar sus funciones con el área de trabajo social?  
Si existe y está actualizada, falta poner en práctica en el día a día. (RH-05)
14. ¿La institución cuenta con algún tipo de indicador para los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión de trabajo social?  
No cuenta al momento con esa información. (RH-05)
15. ¿Cree usted que las labores del área de trabajo social aportan al cumplimiento y logro de los objetivos de la institución educativa?  
Si es fundamental para el logro de los objetivos dentro de la institución. (RH-05)
16. ¿Existe algún tipo de manual, normas, reglas o procedimientos donde se señale que usted debe coordinar actividades con el área de trabajo social para el cumplimiento de sus funciones?  
No existe. (RH-05)

17. ¿Cree usted que existen limitantes dentro de los procesos del área de trabajo social que no les permita cumplir a cabalidad sus funciones?  
No existen limitantes. (RH-05)
18. ¿Desde su punto de vista, cuáles son las necesidades más apremiantes que obligan a los colaboradores a requerir ayuda al área de recursos humanos?  
Por falta de acercamiento, en referir sus necesidades los colaboradores a las personas adecuadas. (RH-05)
19. ¿Cree usted que los recursos técnicos y financieros que ofrece la institución brinda facilidades para la intervención del trabajador social frente a las solicitudes de ayuda?  
Si cumple, pero falta mejorar e implementar cosas mejores para nuestro entorno laboral. (RH-05)
20. ¿Considera que el uso de un modelo de gestión de trabajo social podría lograr una mayor colaboración y coordinación con las demás áreas de talento humano?  
Considero que, si ayudaría de una manera extraordinaria, porque tendríamos un fin en común guiados para un resultado adecuado para la institución. (RH-05)

**Nombre del entrevistado: Lorena Acosta**

**Edad: 56**

**Tiempo de trabajo en la UG.:1año**

**Cargo: Trabajadora Social**

Objetivo: Identificar los referentes teóricos, conceptuales, normativos y estratégicos que se deben considerar en una propuesta de modelo de gestión de trabajo social en una institución de educación superior.

1. ¿Qué teorías o enfoques formativos-académicos considera relevante para la gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior? Explique por qué:

Como especialista que somos, primero debe ser el enfoque social, porque nos permite diagnosticar los hechos a partir de las interrelaciones entre el individuo su núcleo familiar y entorno social,

Enfoque cualitativo. - Nos basamos en las diferentes metodologías de investigación para comprender las experiencias de vida del usuario a intervenir.

Enfoque cuantitativo. - nos ayuda a la recolección de datos con posible hipótesis creadas para un análisis final luego del estudio de caso.

Recalco los más usuales en el ámbito de acción del trabajador social, ya que, existen muchos enfoques de intervención(TS-06).

2.- ¿Bajo qué normativas legales a nivel nacional se ampara una institución de educación

superior cuando existen inconvenientes en el entorno laboral de sus trabajadores?

Subrayo con las normas legales con la que se trabaja en nuestro campo de acción.

-Ley Orgánica del Servicio Público

-Ley Orgánica de Educación Superior

-Código de Trabajo

-Reglamentos Internos de la Institución. (TS-06)

3.- ¿Qué tipo de planificación usted realiza para alcanzar las metas y objetivos de la institución de educación superior?

Ajustarse a los programas y procesos con fechas establecidas de la Jefatura a la cual

pertenezco, previamente realizados según necesidad Institucional a inicios de año.  
(TS-06)

4.- ¿Cuáles son los procesos o procedimientos de trabajo que usted lleva a cabo en la actualidad en su área de trabajo? Detalle:

-Visitas domiciliarias

-Entrevista social

-Informes sociales

-Acompañamiento de casos

-Reporte de accidentes laborales

-Informe ampliatorio del suceso

-Actualización, Verificación, Depuración y Actualización del Estado Civil de los Pensionistas en la página de dato seguro(TS-06).

5 ¿Los procesos o procedimientos de trabajo que usted desarrolla se adecuan a las necesidades y objetivos de la institución?

Considero que si, por que se trabaja de forma planificada y coordinada en base a las políticas y procedimiento establecidos por la DTH desarrollando soluciones apropiadas en cada caso. (TS-06)

6. ¿Cuáles son las funciones más importantes que usted realiza con el área de trabajo social de la institución?

Creo que más que funciones, seria las habilidades en su quehacer profesional:

La organización

La comunicación asertiva

El saber escuchar

La empatía

Trabajar mucho con la resiliencia con el usuario. Etc. (TS-06)

7- ¿Cree usted que un modelo de gestión de trabajo social contribuiría eficazmente a los

procesos que ejecutan en el área de talento humano? Explique por qué:

Definitivamente que sí, ya que es una herramienta que favorece las estrategias de

mejora continua de los procesos, beneficiando tanto a trabajadores como a la Institución por que ayuda a identificar los componentes necesarios para el logro de un producto final. (TS-06)

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro, con C.C: # 1312938010 autor/a del trabajo de titulación: Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de 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, 27 de agosto de 2023

f. 

Nombre: **Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro**

C.C: 1312938010

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi con C.C: # 0923428163 autor/a del trabajo de titulación: Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de 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, 27 de agosto de 2023

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

Nombre: **Hinostroza Guevara, Katherine Mariuxi**

C.C: 0923428163

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Modelo de gestión de trabajo social en el área de talento humano de una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTORES</b>	Cobeña Mitte, Jonathan Artemidoro Hinostrza Guevara, Katherine Mariuxi		
<b>REVISOR /TUTOR</b>	Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>CARRERA:</b>	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	27 de agosto de 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	123
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social, Protección, Género.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Manual de gestión, funciones, área de talento humano, instituciones educativas, administración.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>Los modelos de gestión constituyen la realización de varias actividades que buscan alcanzar varias metas a favor de la organización a través de actividades y la aplicación correspondiente de la administración; la planeación, organización, dirección y coordinación controlados, son métodos que permiten lograr adecuadamente los procesos. Con esto se pretende indicar que la problemática de estudio se enfoca en un centro educativo superior de la ciudad de Guayaquil, donde existe una inadecuada estructura orientada a la gestión del talento humano debido a la carencia del enfoque de Trabajo Social, lo que repercute en un débil proceso de planificación generando inestabilidad laboral, alta rotación de personal, problemas de salud entre otros.</p> <p>Todos estos problemas administrativos relacionados al talento humano inciden en el clima laboral del personal, en la calidad del servicio educativo y en el progreso institucional, la metodología utilizada es de tipo cualitativo de tipo aplicada que uso como método la fenomenología y la descripción, como muestra se seleccionó al personal de IES de estudio del departamento de talento humano en donde se escogieron a seis personas para ser entrevistadas, y obtener información sobre la problemática, dentro de los datos más relevantes se obtuvo que la institución realiza procedimientos pero estos han sido trabajado sin un manual de gestión.</p> <p>Por lo tanto, este estudio se justifica en la necesidad de satisfacer y alcanzar las metas propuestas de la institución educativa, que están direccionados hacia los desafíos organizacionales y del contexto activo profesional; aquí también se hace énfasis en la labor del trabajador social y como está repercute en el área de talento humano, según los objetivos propuestos dentro de la estructura organizacional y las políticas institucionales, enfocadas en el bienestar social y laboral de todos los integrantes de la organización.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 961106492 +593 984893834	<b>E-mail:</b> Manabasc28@gmail.com khinostrza88@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Paola Ximena Mejía Ospina.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			