



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

**TEMA:  
PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁMBITO LABORAL**

**AUTORA:  
Baidal Arreaga, Carmen Ysaura**

**Requisito previo a la obtención del título de  
Licenciada en Trabajo Social**

**TUTORA:  
Mgs. Condo, Cecilia**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Baidal Arreaga Carmen Ysaura**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTORA**

---

**Mgs. Cecilia Condo**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**Lcda. Sandra Mendoza**

**Guayaquil, a los 23 días del mes de Agosto del año 2014**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Carmen Ysaura Baidal Arreaga**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Perfil del Trabajador Social en el ámbito laboral**, previo a la obtención del Título **de Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado 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 Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 23 días del mes de Agosto del año 2014**

---

**Carmen Ysaura Baidal Arreaga**



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

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Carmen Ysaura Baidal Arreaga**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Perfil del Trabajador Social en el ámbito laboral**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 23 del mes de Agosto del año 2014**

---

**Carmen Ysaura Baidal Arreaga**



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

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DEL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO  
SOCIAL**

En la ciudad de Guayaquil, a los treinta días del mes de septiembre de dos mil catorce, en el Auditorio Vicente Rocafuerte de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a las 18h00, se presenta **graduanda CARMEN YSAURA BAIDAL ARREAGA**, con el fin de sustentar el trabajo de titulación cuyo tema es “Perfil del Trabajador Social en el ámbito laboral”, requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social.

El Tribunal presente está integrado por:

- Lcda. Sandra Mendoza Vera, Directora de la Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano
- Mgs. Ana Quevedo Terán, Docente de la UCSG
- Mgs. Paola Mejía Ospina, Oponente

Una vez finalizada la sustentación del tema, el Tribunal procede a la calificación de \_\_\_\_\_ sobre diez; declarándola **apta para su investidura correspondiente a Licenciada en Trabajo Social**.

Para constancia de lo actuado, suscriben la presente acta, los miembros del Tribunal y la graduanda.

---

**Sandra Mendoza Vera, Lcda.**  
Directora de Carrera Trabajo Social  
y Desarrollo Humano

---

**Ana Quevedo Terán, Mgs.**  
Docente UCSG

---

**Paola Mejía Ospina, Mgs.**  
Oponente

---

**Carmen Ysaura Baidal Arreaga**  
Graduanda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**

**DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

**CALIFICACIÓN**

---

**Mgs. Cecilia Condo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al grupo de Trabajadoras Sociales que aportaron con la información para los resultados de este estudio, a la tutora que aportó en la consecución de este objetivo y a mi familia: Rey, Juan Pablito y Panchito quienes soportaron el abandono durante todo este tiempo que he vivido esta experiencia inolvidable.

**Carmen Baidal Arreaga**

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DEL GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL.....	V
CALIFICACIÓN.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
RESUMEN/ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1. Definición del problema.....	4
1.2. Justificación.....	6
1.3. Objetivo general.....	9
1.4. Objetivos específicos.....	9
1.5. Pregunta central.....	10
1.6. Preguntas de investigación.....	10
CAPÍTULO II	
REFERENTE TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	11
2.1. Referente Teórico.....	11



2.2.	Referente conceptual.....	35
2.3.	Referente normativo.....	37
2.4.	Referente estratégico.....	43
CAPÍTULO III		
	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.	Antecedentes.....	46
CAPÍTULO IV		
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
4.1.	Tipo de estudio.....	49
4.2.	Población y muestra.....	52
4.3.	Técnicas de recolección de información.....	53
4.4.	Técnicas de análisis de los datos.....	54
CAPÍTULO V		
	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	55
CAPÍTULO VI		
	Conclusiones.....	96
	Recomendaciones.....	100
	BIBLIOGRAFÍA.....	106
	ANEXOS.....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de categorías teóricas.....	51
Tabla 2. Perfil profesional del Trabajo Social en el ámbito laboral.....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Funciones que realizan las Trabajadoras Sociales en el área laboral.....	57
Gráfico 2. Roles que deberían tener las Trabajadoras Sociales en el área laboral según su percepción.....	67
Gráfico 3. Roles que deberían tener los Trabajadores Sociales con clientes internos de la organización según su percepción.....	68
Gráfico 4. Roles que deberían tener las Trabajadoras Social en el área laboral según su percepción con otros profesionales del área.....	70
Gráfico 5. Necesidades a fortalecer los y las Trabajadoras Sociales del área laboral para cumplir sus funciones.....	74
Gráfico 6. Valores éticos que despliegan en su ejercicio profesional.....	79
Gráfico 7. Limitaciones encontradas por profesionales de Trabajo Social.	90
Gráfico 8. Necesidades o problemas que tienen las Trabajadoras Sociales en una organización.....	94
Gráfico 9. Coordinación de los/las Trabajadores/as Sociales con otros departamentos.....	129
Gráfico 10. Asuntos que se coordinan con Salud.....	130
Gráfico 11. Asuntos que se coordinan con Seguridad.....	131
Gráfico 12. Asuntos que se coordinan con Financiero.....	131

Gráfico 13. Asuntos que se coordinan con Producción.....	132
Gráfico 14. Asuntos que se coordinan con Recursos Humanos.....	132
Gráfico 15. Roles que deberían tener Trabajadoras/es Sociales en área laboral, según su percepción con la población que se encuentra a los alrededores de la empresa.....	133
Gráfico 16. Habilidades (hacer) que necesitarían desarrollar las/los trabajadoras/es Sociales en el área laboral, según su percepción.....	134
Gráfico 17. Conocimientos (saber) que necesitarían desarrollar las/los trabajadoras/es Sociales en el área laboral, según su percepción.....	135
Gráfico 18. Actitudes (ser) que necesitarían desarrollar las/los trabajadoras/es Sociales en el área laboral, según su percepción.....	136
Gráfico 19. Principales aspectos que se deben tener en cuenta en la intervención del Trabajador/a Social en el área laboral.....	137
Gráfico 20. Programas o proyectos que brinda la Institución a sus trabajadores/as y a sus familias.....	138
Gráfico 21. Población a la que se dirigen los programas o proyectos en la empresa.....	139

## RESUMEN

El presente estudio se trata del Perfil Profesional del Trabajador Social en el ámbito laboral, este estudio tiene la pertinencia de la línea de investigación que es “estado social de derechos” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y fue solicitado por la institución debido a los constantes cambios en materia legal sobre todo en el ámbito educativo.

Las preguntas de investigación planteadas en este estudio son las siguientes:

1. ¿Cuáles son los roles, funciones y/o habilidades que le imponen o los asume el profesional de Trabajo social?
2. ¿Cuáles son las diferentes teorías, métodos y técnicas utilizados para cada uno de los procesos que desarrolla el profesional en el ámbito laboral?
3. ¿Cómo los valores éticos y posturas declaradas por el TS influyen en el ejercicio profesional?
4. ¿Cuál es el significado que tienen las organizaciones donde se desarrolla la intervención frente al Trabajo Social y cómo aporta este significado para la detección de las necesidades básicas del trabajador?

El método a utilizarse es cuantitativo y cualitativo debido a que se utilizaron instrumentos que se pudo contabilizar y también se realizaron grupos focales donde se realizó codificación axial para poderlos interpretar.

Como recomendaciones se plantea un perfil del Trabajador Social del ámbito laboral donde se las segmentas según el tipo de conocimiento que se debe desarrollar, entre los cuales, se observa las competencias cognoscitivas que se refiere al hacer, la competencia procedimental que es el saber - hacer y para finalizar el saber - ser el cual habla de las actitudes de la Trabajadora Social debe desarrollar para poder tener atención de casos o sin tener inclinación por ciertas personas.

**Palabras Claves:** Perfil del Trabajo Social, Intervención profesional, ámbito laboral

## ABSTRACT

The present study is the Professional Profile of Social Worker in the workplace, this study is the relevance of the research that is "social state rights" of the Catholic University of Santiago of Guayaquil and was requested by the institution because constant changes in legal matters especially in education.

The research questions posed in this study are:

- 1 What are the roles, functions and / or abilities impose or assume the professional social work?
- 2 What are the different theories, methods and techniques used for each of the processes developed by the professional in the workplace?
- 3 How ethical values and positions declared by the TS influence professional practice?
- 4 What is the meaning behind the organizations where the intervention takes place in front of the Social Work and how this contributes to the detection significance of the basic needs of the worker?

The method used is quantitative and qualitative instruments because they could count and focus groups were used where axial coding was done in order to interpret were also performed.

As recommendations poses a Social Worker profile workplace where you segment according to the type of knowledge that must be developed, among which the cognitive skills referred when observed, procedural competence is knowledge - do and finally knowing - being who speaks of the attitudes of the social worker must develop in order to take care of cases or having fondness for certain people.

**Keywords:** Social Work Profile, professional intervention, workplace

## INTRODUCCIÓN

Este estudio fue motivado por la necesidad de la academia para responder a las dinámicas actuales del ámbito laboral ecuatoriano, las normativas legales establecidas, y los objetivos estratégicos planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017; uno de ellos plantea el desarrollo de las capacidades y potencialidades en los ciudadanos con la finalidad de estar mejor preparados para la construcción de la sociedad del conocimiento. Por lo anterior, la pertinencia de este estudio es elevada ya que trata de responder a los requerimientos legales y a las demandas de la sociedad; al no contar con un perfil de Trabajador Social del ámbito laboral se generan ambigüedades de parte de las empresas, asignando roles y funciones según criterios subjetivos y sin conocer la preparación que tienen estos profesionales ni su capacidad de respuesta ante a diferentes situaciones que se pueden presentar en las empresas.

En el capítulo I se encuentra el planteamiento del problema donde se justifica dentro de las líneas de investigación de la Universidad y de las reformas actuales de educación que envuelven el sistema legal del país; también se desarrolla los objetivos generales y específicos de la investigación, donde se trata de identificar los elementos mínimos necesarios que requiere el profesional de Trabajo Social para poder desarrollar su intervención con las competencias y habilidades necesarias para dar respuesta oportuna a las necesidades actuales, y las preguntas de investigación que se despenden de los objetivos planteados.

En el capítulo II se va a analizar los referentes que sustentan de forma epistemológica, teórica, normativo y estratégico las diferente bases que se utilizaron en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III se realiza una mirada histórica de lo que se ha desarrollado en el campo de la intervención de Trabajo Social aplicado al área laboral, donde se revisan estudios e investigaciones sobre problemáticas similares pero que no responden a las preguntas de investigación planteadas en esta investigación.

En el capítulo IV se muestra el tipo de estudio, de corte descriptivo y aplicado, además de transversal ya que la recolección de datos se hace en un momento único; en este caso fue en el periodo 2013 – 2014, con enfoque cuantitativo y cualitativo. La población que se utilizó en esta investigación corresponden a Trabajadoras Sociales que están en el ámbito laboral, la muestra que se seleccionó es no probabilística por lo que es un proceso cualitativo por conveniencia. En este capítulo también se menciona las técnicas que fueron utilizadas para la recolección de datos, entre las que se utilizaron fueron: la encuesta con preguntas abiertas y cerradas, también se utilizó grupos focales y finalmente entrevista grupal que permitió abarcar mucha información necesaria para el estudio.

Finalmente en el capítulo V se puede encontrar los resultados de la investigación; se confronta los resultados de las técnicas con los referentes teóricos planteados en el primer capítulo y se describe los resultados que los profesionales de Trabajo Social mencionaron en los instrumentos, además también se indica las conclusiones donde se da respuesta a cada una de las preguntas de investigación y, por último, las recomendaciones donde se recomienda una propuesta del perfil profesional del Trabajador Social en el ámbito laboral.

En esta propuesta se presenta el aspecto cognoscitivo es decir lo que debe saber o conocer el profesional para hacer su trabajo, lo procedimental que se refiere al saber – hacer, es decir, las funciones que tiene que hacer el profesional



en su medio laboral y lo actitudinal que es el saber – ser, en donde indica el comportamiento frente a situaciones que se le presentan a la profesional, la respuesta que da desde su concepción de ética a los trabajadores. Con estos tres puntos planteados se propone de forma sistémica el perfil que el Trabajador Social del ámbito laboral debe tener para poder ser competente, con habilidades desarrolladas para responder al contexto laboral actual que lo requiere.

Este estudio pretende responder a la necesidad de conocer el perfil que deben tener los Trabajadores/as Sociales, cuál es el perfil con el que se están formando los estudiantes de Trabajo Social y de ello se pueda discernir si es el camino que se sigue o existen otras áreas del Trabajo Social que deban desarrollarse; al conocer el perfil profesional, las Trabajadoras Sociales ya posicionadas, podrán realizar una comparación con su labor actual, y se podrá empezar a cerrar las brechas existentes actualmente entre lo esperado y la realidad con la finalidad de posicionar la profesión en el ámbito laboral y ocuparnos realmente por el bienestar y desarrollo de los trabajadores.

# **CAPÍTULO I**

## **Planteamiento del problema**

Según Hernández Sampieri “los elementos para plantear un problema son tres y están relacionados entre sí: los objetivos que persigue la investigación, las preguntas de investigación y la justificación del estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 26).

A partir de lo que menciona el autor, en este capítulo se va a analizar los tres elementos relacionados con el tema de investigación, con lo cual va a permitir dar una visión más amplia y sobre todo sobre lo que se quiere conseguir con la información investigada.

### **1.1. Definición del problema**

La desactualización de perfil profesional del Trabajo Social en el ámbito laboral es un tema que se ha evidenciado en estos años, debido al cambio dentro del marco legal, a la percepción y cambios de cultura organizacionales de las empresas con respecto a la atención que se da a los trabajadores. En ese cambio la Trabajadora Social tiene el rol fundamental de la operativización de los derechos y beneficios, los cuales deben responder a la atención de los trabajadores.

En el ámbito laboral por muchos años se ha mantenido el rol de la Trabajadora Social como un rol instrumentalista dejando de lado el desarrollo personal que la misma pudiera alcanzar dentro de la empresa.

Una vez hecha esta precisión parecería que existe una desactualización del perfil profesional del Trabajo Social, es decir no conocen el ámbito legal sobre el cual soportan su intervención, los nuevos enfoques y/o las nuevas corrientes informáticas donde se incluye e manejo de las tecnologías de la información.

Hoy en día existe una gran demanda de Trabajadoras Sociales en el ámbito laboral, debido a que, esta profesión logró estar en uno de los artículos del Código de Trabajo donde se exige a las empresas tener este tipo de profesional para poder velar por los derechos y contribuir a la mejor calidad de vida de los trabajadores, sin embargo las Trabajadoras Sociales que asisten a encuentros, asambleas del gremio tienen la percepción de no estar cumpliendo con el verdadero rol de Trabajadora Social, en cambio, mencionan cumplir un rol instrumental y mediatista como nómina, eventos, uniformes, comedor, etc., que si bien pueden ser parte del accionar del Trabajo Social en lo laboral no son los más importante.

Continuando con la exploración de la problemática de investigación es importante mencionar que en los perfiles que recibe la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil un 95% de estas solicitudes de profesionales son para realicen actividades operativas como lo que se mencionó en el párrafo anterior, lo cual permite observar que desde las empresas esta visión sobre el profesional pudiera creerse que es de poco alcance e influencia dentro de la empresa lo cual se refleja e n que por décadas ha sido una profesión desvalorizada y poco remunerada.

Con los cambios legales y la exigencia del cumplimiento de la ley al sector empresarial la profesión de Trabajo Social ha ido aumentando su demanda y como efecto colateral los sueldos han mejorado, así mismo, las empresas en la actualidad esperan y solicitan más cosas y conocimientos de las profesionales.

Las consecuencias que el perfil de Trabajo Social en el ámbito laboral no cumpla con la necesidad actual del sector empresarial pueden dar como resultado que bajen los salarios de las profesionales por no tener las competencias necesarias para responder al contexto actual. Dentro de las empresas el sistema de

bienestar no va a estar articulado con lo que legalmente por derecho le corresponde al trabajador.

Otra de las consecuencias es que por ejemplo si no hay Trabajadoras Sociales que manejen el tema de Responsabilidad Social lo pueden asumir otros profesionales dándole a este tema un énfasis que no sea social, lo cual se empezaría a restar campo de intervención al Trabajador Social no solo en este tema sino en otros más técnicos y de mayor profundidad lo que desde mi perspectiva actualmente está sucediendo.

## **1.2. Justificación**

Esta investigación se realizó dentro de la línea de investigación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil denominada Estado Social de Derechos debido a que aporta al desarrollo humano de usuarios/as de futuros profesionales en el Trabajo Social.

En la Constitución promulgada en 2008 se establece que el Ecuador es un Estado de derechos; el Plan Nacional del Buen Vivir en su objetivo 4 indica que se debe “Fortalecer y mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013), con esto se plantea, desde el estado, desarrollar mayores capacidades y competencias en los ciudadanos para ejercer una función. Esta visión se conjuga con el enfoque en derechos, ya que una ciudadanía con educación está en pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones los cuales no pueden ser restringidos por ningún motivo.

Para poder cumplir con este objetivo, las Universidades se ven en la necesidad de crear o reformular sus perfiles profesionales para responder a las demanda de la sociedad en sus diversos contextos, motivo por el cual la Universidad solicita un estudio que aporte a la reelaboración del Perfil Profesional del

Trabajador Social en el ámbito laboral, de modo que a futuro se formen nuevos profesionales con competencias sistémicas respondiendo a las necesidades del entorno.

Los trabajadores sociales que actualmente están en el ámbito laboral, por su formación pueden realizar diversas funciones profesionales en el contexto donde se encuentran: desde intervención de casos, de grupos, responsabilidad social empresarial, seguridad industrial, etc. Su capacidad de intervención es muy amplia pero se reduce en muchas ocasiones a solo la atención de casos, a atender lo micro de las situaciones, a derivar, y en ocasiones, cuando se pretende llegar más allá y tener una visión sistémica se encuentra con que lo que hace (o pretende hacer) no es lo requerido por las empresas, ya que ésta solo se busca cumplir con la cuota que exige la ley.

Ante la demanda de Trabajadores Sociales las empresas se han visto en la necesidad de observar las competencias de estos profesionales para asegurar que se conviertan en un aporte y en un eje ejecutor de la atención de las necesidades del personal, es decir, del bienestar social, por ello es importante tener claro un perfil, tanto para las empresas como para la academia, para que sepan valorar la profesión desde los mismos profesionales hasta los contextos de pertenencia.

En el objetivo 4 del Buen Vivir, que se mencionó inicialmente, se trata de promover un modelo de economía basado en la visión de que los recursos naturales son finitos y que el país puede superar su dependencia de estos recursos, para ello debe invertir en otros ámbitos como la educación que debe ser de calidad y equidad, poniendo en el centro al ser humano en su contexto.

Busca además una formación integral que potencie la sociedad del conocimiento, para lo cual se pone en un rol fundamental al docente y las instituciones como estructuras para la construcción del Buen Vivir; esto se concreta en las políticas

4.5 que indica: “Potenciar el rol de docentes y otros profesionales de la educación como actores clave en la construcción del Buen Vivir” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013) y 4.6: “Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013); para poder promover este engranaje del sector productivo y educación es aún más necesario tener los perfiles desarrollados y actualizados con las características que aporten en investigación, satisfacción de necesidades y demás, para poder responder con eficiencia y eficacia no solo a los conflictos que se presentan en el ejercicio profesional sino también en reducir las brechas de inequidad y vulnerabilidad de los seres humanos.

La necesidad del cambio en la matriz educativa del país impulsó la creación del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior-CEAACES-, para que las universidades del país sean evaluadas de acuerdo a criterios estandarizados, entre ellos están el desarrollo de investigación y las nuevas reglamentaciones establecidas para responder a los objetivos del Buen Vivir. El Reglamento de Régimen Académico en el Art. 26 establece que los campos de formación del currículo son “formas de clasificación de los conocimientos disciplinares, profesionales, investigativos de saberes integrales y de comunicación, necesarios para desarrollar el perfil profesional y académico del estudiante al final de la carrera o programa” (Consejo de Educación Superior, 2013), significa que es una relación interdependiente: el perfil profesional se alcanza a través de la malla curricular y por ende ésta debe responder a las necesidades de la sociedad y su matriz productiva.

El modelo genérico de evaluación de carreras propuesto por el CEAACES requiere que el perfil profesional de la carrera sea establecido en base a consultas y análisis de las necesidades del entorno relacionadas a la carrera, a

nivel nacional o regional, del sector productivo, de los empleadores, de los graduados, entre otros (Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de Educación Superior, 2013); con esto se garantiza y se asegura la pertinencia de los programas curriculares con las necesidades de los sectores interesados. El presente trabajo de investigación aporta a la construcción del perfil profesional del Trabajador Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil mediante la consulta a empleadores, profesionales y egresados que se encuentran en el área laboral.

### **1.3. Objetivo general**

Analizar la intervención del profesional en Trabajo Social que se desempeña en el ámbito laboral, en instituciones localizadas en la ciudad de Guayaquil y su área de influencia, a fin de identificar elementos mínimos necesarios para un perfil profesional que responda a los contextos actuales de la profesión.

### **1.4. Objetivos específicos**

1. Identificar los roles y funciones asumidos e impuestos que tienen los Trabajadores Sociales en cada organización.
2. Identificar las diferentes métodos y técnicas utilizados por el Trabajador Social en cada uno de los procesos de atención, dentro del ámbito laboral.
3. Analizar los valores éticos y posturas declaradas por el Trabajador Social como importantes en el ejercicio profesional.
4. Conocer el significado que tiene el Trabajo Social para las organizaciones en las que se desempeña y para el/la propio/a profesional, y como aporta el significado para la detección de las necesidades básicas del trabajador.

## **1.5. Pregunta central**

La pregunta central que se analiza en esta investigación es:

¿Cómo se desarrolla la intervención del profesional en Trabajo Social que se desempeña en el ámbito laboral en instituciones localizadas en la ciudad de Guayaquil y su área de influencia?

## **1.6. Preguntas de investigación**

5. ¿Cuáles son los roles, funciones y/o habilidades que le imponen o los asume el profesional de Trabajo Social?
6. ¿Cuáles son las diferentes teorías, métodos y técnicas utilizados para cada uno de los procesos que desarrolla el profesional en el ámbito laboral?
7. ¿Cómo los valores éticos y posturas declaradas por el TS influyen en el ejercicio profesional?
8. ¿Cuál es el significado que tienen las organizaciones donde se desarrolla la intervención frente al Trabajo Social y cómo aporta este significado para la detección de las necesidades básicas del trabajador?
9. ¿Cuáles son los elementos mínimos necesarios para que el perfil profesional responda a los contextos actuales de la profesión?



## **CAPÍTULO II**

### **Referente Teórico**

#### **2.1. Referente Teórico**

##### **2.1.1. Teoría Sistémica**

Una de las teorías bases que se utilizará en esta investigación es la Sistémica debido a que ve a la realidad como una totalidad, además de que en el ámbito laboral presenta una forma de ver al trabajo en forma transdisciplinaria.

En primer lugar se anota lo que los estudiosos consideran como un sistema:

“Conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directa o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 3).

Así también los sistemas tienen su clasificación, según Cathalifaud & Osorio (1998, pág. 4) de la siguiente manera:

a. “Con relación a su origen los sistemas pueden ser naturales o artificiales, distinción que apunta a destacar la dependencia o no en su estructuración por parte de otros sistemas” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 4).

b. “Con relación al ambiente o grado de aislamiento los sistemas pueden ser cerrados o abiertos, según el tipo de intercambio que establecen con sus ambientes” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 4).

Bertalanffy (1976) citado en (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 5) , autor de la Teoría de Sistemas “reconoce que esta comprende un conjunto de enfoques que difieren en estilo y propósito, entre las cuales se encuentra la teoría de conjuntos (Mesarovic), teoría de las redes (Rapoport), cibernética (Wiener), teoría de la

información (Shannon y Weaver), teoría de los autómatas (Turing), teoría de los juegos (Von Neumann), entre otras” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 5)

Es por esta razón hay que indicar que un análisis basado en la teoría de sistemas debe fundamentarse en varios modelos que tengan relación con la problemática del suceso “aún cuando algunos conceptos, modelos y principios de la Teoría General de los Sistemas como el orden jerárquico, la diferenciación progresiva, la retroalimentación, etc., son aplicables a grandes rasgos a sistemas materiales, psicológicos y socioculturales” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 5).

Los sistemas abiertos son sistemas que toman información del contexto la cual es procesada, convirtiéndose en una característica fundamental y propia de los sistemas que tienen vida. El intercambio constante de información de un sistema con el medio que lo rodea indica que es un sistema abierto, estos intercambios son los que determinan su “Equilibrio, capacidad reproductiva o continuidad, es decir, su viabilidad (entropía negativa, teleología, morfogénesis, equifinalidad)” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 11).

En cambio, los sistemas cerrados se caracterizan por no permitir que elementos e información que estén fuera del sistema entren, así como ningún elemento que está dentro pueda salir, “estos alcanzan su estado máximo de equilibrio al igualarse con el medio (Entropía, equilibrio)” (Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 11). Al sistema cerrado generalmente se lo compara con sistemas que actúan de forma estática, fija, sin movimiento; es también aplicado a sistemas que se comportan de una manera fija, rítmica o sin diferenciaciones.

La teoría de sistemas también está conformada por postulados, los cuales son:

- Totalidad: “el todo es más que la suma de las partes”, resumiría la idea de totalidad. Los elementos de un sistema sólo podrían comprenderse como funciones del mismo. Cada elemento influiría en los demás y sería influido por ellos y por el sistema mismo” (Garberí, 2009, pág. 4)

- **Protección y Crecimiento:** Cannon en sus ideas propone que los sistemas tienden a adaptarse a realidades nuevas, lo que se conoce como la homeostasis. Dentro de los sistemas conviven dos fuerzas cuyo objetivo es mantener la homeostasis: la que genera la estabilidad (morfostasis) y la que genera situaciones nuevas (morfogénesis); estas dos fuerzas consienten un equilibrio en los sistemas constantes. (Garberí, 2009).
- **Causalidad Circular:** la idea de totalidad y la posibilidad de retroalimentaciones, donde los elementos del sistema se influyen mutuamente, descartan la causalidad lineal donde el pasado ya no sería tan importante. Lo importante serían los círculos viciosos que se retroalimentarían y bloquearían otras vías posibles (Garberí, 2009, pág. 5)
- **Equifinalidad:** Este principio consiste en que las metas finales propuestas por los sistemas se consiguen a pesar de que se parta de diferentes inicios. (Garberí, 2009).

La Teoría General de los sistemas permite conocer de forma mas global los diferentes subsistemas con el que se relaciona y al que pertenece un trabajador de determinada compañía, con la finalidad de que si se conoce el manejo de relaciones y se conoce los subsistemas parental, filial o conyugal se pueda comprender los diferentes comportamientos de la persona para poder intervenir de forma más sistémica en el individuo, entendiendo que este es parte de un sistema donde lo que pase le afecta en determinado momento de su vida.

Al comprender el sistema en el que el trabajador se desenvuelve sea este abierto, cerrado o permeable serán más efectivo los mecanismos que se utilicen, lo cual también permitirá el acercamiento dentro de su sistema o subsistema.

### **2.1.2. Derechos humanos**

“Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o

étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tienen los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles” (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, 1996, pág. 1).

El enfoque de derechos humanos de las Naciones Unidas “busca cortar con anteriores prácticas del desarrollo centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población beneficiaria, y reemplazarlas por prácticas basadas en el reconocimiento de que toda persona es titular de unos derechos inherentes” (PNUD, 2006, pág. 1).

El objetivo de este enfoque ya no es solamente conseguir la satisfacción de las necesidades, sino que busca la realización de los derechos, señalando que los mismos implican obligaciones, es por eso que al hablar de derechos se habla de seres humanos que tienen responsabilidades en relación a esos derechos (PNUD, 2006).

“El enfoque basado en derechos precisa del enfoque de género, pues éste permite entre otras cosas, profundizar en las causas del incumplimiento de derechos y del irrespeto a uno de los principios claves de los derechos humanos, el de igualdad y no discriminación” (PNUD, 2006, pág. 1)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 2003 señaló los siguientes principios para el enfoque de derechos (tomado de PNUD, Derechos Humanos; Enfoque de Derechos, 2006):

#### *1.- Articulación con los estándares de derechos humanos*

“El enfoque de derechos define los objetivos del desarrollo en términos de realización de los derechos establecidos en los instrumentos nacionales, regionales e internacionales de derechos humanos, y estructura el trabajo de

desarrollo en torno a los principios de inalienabilidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todo el conjunto amplio de derechos humanos –civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y colectivos” (PNUD, 2006, pág. 1).

Con lo expuesto es importante mencionar que existen los pronunciamientos en cuanto a los derechos y cada vez es algo que suena con mayor fuerza sobre todo en el ámbito laboral, se considera que en alguna cantidad de países se forman leyes para evitar que los derechos de las personas sean violados por la generación de riquezas del sistema capitalista, donde lo importante es producir para obtener mayores ganancias y mantener la rentabilidad de las empresas.

## *2.- Igualdad, no discriminación y atención a grupos en mayor situación de vulnerabilidad*

“El principio de igualdad de resultados demanda prestar atención preferente a aquellas personas y grupos que sufren discriminación: mujeres, personas con necesidades especiales, población LGBT (Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y transgénero), jóvenes y ancianas/os, población rural, pueblos indígenas y afrodescendientes, etc.” (PNUD, 2006, pág. 1).

Para tener trabajadores satisfechos en las empresas es importante que no sean discriminados por su elección o condición, ya que se debe fomentar una cultura de tolerancia, aceptación y sobre todo respeto porque son seres humanos iguales que los demás, con las mismas necesidades; en muchas ocasiones al ser una población discriminada se deben enfocar en la realización y ejecución de planes de intervención para poderlos insertar en una sociedad altamente discriminatoria.

### *3.- Rendición de cuentas*

Consiste en vislumbrar las brechas de capacidades de ciudadanos y ciudadanas elegidos democráticamente y las obligaciones que según su cargo deban cumplir, además de identificar la conculcación de derechos fundamentalmente en los desfavorecidos y discriminados con el fin de exigir el cumplimiento de los derechos de manera oportuna y eficaz. Algo importante de anotar es que generalmente se ve al Estado como el único y principal titular de obligaciones, pero en la sociedad actual se está empezando a tomar en cuenta las responsabilidades de otras instituciones o actores estatales, que están llamadas a respetar y hacer respetar los derechos de los actores sociales (PNUD, 2006)

Queda por aclarar que el tema de derechos es algo inherente a toda la sociedad, así como se tiene derechos también se tienen responsabilidades las cuales deben ser asumidas por todos no solo por el Estado, sino también por las diferentes instituciones que aportan al desarrollo de la sociedad.

### *4.- Participación*

La participación ciudadana es el fin y a la vez el medio que permite a los ciudadanos y ciudadanas de un país, exigir a las autoridades electas o designadas el cumplimiento de sus compromisos y/o responsabilidades. Así también la participación ciudadana está ligada a la rendición de cuentas que tienen que presentar los gobiernos electos. Por último, uno de los derechos de las personas y grupos sociales “es la participación activa, libre y significativa en el desarrollo” (PNUD, 2006, pág. 1)

### *5.- Empoderamiento*

Las personas están concebidas como actores de propio desarrollo, el enfoque de derechos les otorga a los seres humanos un papel activo en la búsqueda del

desarrollo, por lo que se busca otorgar los seres humanos, principalmente a los que necesitan más, “el poder, capacidades y acceso a los recursos que les permitan exigir sus derechos y tener control sobre sus propias vida” (PNUD, 2006, pág. 1)

El empoderar a las personas las hace responsable de sus decisiones y de sus propias vidas, se le delega la responsabilidad de velar por sus derechos y exigir su cumplimiento, con esto se permite el desarrollo del ser humano porque pasa a ser un ser autónomo con los recursos necesarios para poder cumplir sus metas.

### **2.1.3. Teorías de la Administración**

Según Scott (1964) citado en (Hall 1983, pág. 4) “las organizaciones están definidas como colectividades que se han establecido para alcanzar objetivos relativamente específicos sobre una base más o menos continua. Debe ser claro sin embargo, que las organizaciones tienen aspectos que las distinguen, diferentes a la obtención de objetivos y a la continuidad. Estos aspectos incluyen límites relativamente fijos, un orden normativo, rangos de autoridad, un sistema de comunicaciones y un sistema de incentivos que permita que las diferentes clases de participantes trabajen juntas por el logro de objetivos comunes” (Hall, 1983, pág. 4).

La organización también se la observa como un sistema que tiene muchos subsistemas los cuales están interrelacionados, además que tienen un objetivos que buscan en común.

Es importante revisar los tipos de organizaciones, Warriner (1980) citado en Hall, (1998, pág.14) ha clasificado a las organizaciones en dos tipos: “con ánimo de lucro o sin ánimo del mismo” (Hall, Naturaleza y clases de organizaciones, 1983, pág. 14)

Así también Parsons (1960) citado en Hall (1998, pág., 15), teniendo en cuenta la función que realiza o el objetivo con el que fue creada una organización menciona cuatro tipos de organizaciones:

“La primera clase la forman las organizaciones de producción que manufacturan bienes que consume la sociedad. El segundo tipo es el que está orientado a alcanzar objetivos políticos que busca garantizar que la sociedad alcance sus metas y genera y asigna el poder dentro de la sociedad. El tercer tipo es la organización integrativa cuyo principal propósito es resolver conflictos, generar motivaciones para el logro de las expectativas institucionalizadas y garantizar que los componentes de la sociedad trabajen de consumo. La última forma es la organización que busca mantener un patrón y que trata de preservar una continuidad social por medio de actividades educativas, culturales y de expresión” (Hall, 1983, pág. 15)

#### *El enfoque de sistemas aplicado a la organización*

Herbert Spencer citado en (Navarro, 2009) afirmaba a principios del siglo XX: "Un organismo social se asemeja a un organismo individual en los siguientes rasgos esenciales: en el crecimiento, en el hecho de volverse más complejo a medida que crece, en el hecho de que haciéndose más complejo, sus partes exigen una creciente interdependencia, porque su vida tiene inmensa extensión comparada con la vida de sus unidades componentes y porque en ambos casos existe creciente integración acompañada por creciente heterogeneidad". (Navarro, 2009, pág. 5)

La teoría estructuralista, menciona que Taylor, Fayol y Weber enfocaron a las organizaciones como un sistema cerrado, para lo cual emplearon el modelo racional, “Los sistemas son cerrados cuando están aislados de variables externas



y cuando son determinísticos en lugar de probabilísticos. Un sistema determinístico es aquel en que un cambio específico en una de sus variables producirá un resultado particular con certeza. Así, el sistema requiere que todas sus variables sean conocidas y controlables o previsibles. Según Fayol la eficiencia organizacional siempre prevalecerá si las variables organizacionales son controladas dentro de ciertos límites conocidos” (Navarro, 2009, pág. 5)

Partiendo de que el autor menciona que las organizaciones son sistemas cerrados, se considera que no son del todo cerrados debido a que en el ámbito laboral se rigen por las leyes y normativas vigentes las cuales se encuentran en constante cambio y deben permitir el ingreso y la retroalimentación de sus consumidores para poder innovar y estar a la vanguardia o cumplir con las expectativas de sus clientes.

Aunque el autor menciona que si son sistemas cerrados, se considera que son permeables por las razones antes expuestas.

Las organizaciones poseen ciertas características que se mencionan a continuación, recalcando que estas son las mismas que tienen los sistemas abiertos:

1. Comportamiento probabilístico y no-determinístico de las organizaciones: la organización es afectada por el contexto que lo rodea, ese contexto contiene variables que pueden ser extrañas y estar fuera de control. Esto está ligado a que el ser humano en su comportamiento no es previsible puesto que son complejos, únicos, por lo anotado, la administración está consiente que los clientes, proveedores, etc., no pueden presentar un comportamiento predecible (Navarro, 2009)
2. Las organizaciones son vistas como integrante importante de la sociedad. Estas organizaciones están formadas por organizaciones menores

(subsistemas), por lo que éstas son vistas como sistemas dentro de sistemas (Navarro, 2009).

3. “Interdependencia de las partes: un cambio en una de las partes del sistema, afectará a las demás. Las interacciones internas y externas del sistema reflejan diferentes escalones de control y de autonomía” (Navarro, 2009, pág. 5)
4. Homeostasis o estado firme: el estado firme puede ser alcanzado por una organización, cuando ésta tiene dos precisiones: “la unidireccionalidad y el progreso” (Navarro, 2009, pág. 5). La primera tienen que ver con que aunque hayan novedades en la compañía, los objetivos serán alcanzados; la segunda precisión (el progreso), está relacionada con el fin esperado (Navarro, 2009).
5. “Fronteras o límites: es la línea que demarca lo que está dentro y fuera del sistema. Podría no ser física. Una frontera consiste en una línea cerrada alrededor de variables seleccionadas, que tengan mayor intercambio (de energía, información) con el sistema. Las fronteras varían en cuanto al grado de permeabilidad, dicha permeabilidad definirá el grado de apertura del sistema en relación al ambiente” (Navarro, 2009, pág. 6)
6. “Morfogénesis: el sistema organizacional, diferente de los otros sistemas mecánicos y aún de los sistemas biológicos, tiene la capacidad de modificar sus maneras estructurales básicas, esto es identificado por Buckley como su principal característica identificadora” (Navarro, 2009, pág. 6)

### *Modelos de organizaciones*

Continuando con la idea que las organizaciones deben ser sistemas abiertos, Schein (1996) propone una relación de aspectos que una teoría de sistemas debería considerar en la definición de organización:

“La organización debe ser considerada como un sistema abierto; La organización debe ser concebida como un sistema con objetivos o funciones múltiples, La organización debe ser visualizada como constituida de muchos subsistemas que están en interacción dinámica unos con otros. Al ser los subsistemas mutuamente dependientes, un cambio en uno de ellos, afectará a los demás. La organización existe en un ambiente dinámico que comprende otros sistemas. Los múltiples eslabones entre la organización y su medio ambiente hacen difícil definir las fronteras de cualquier organización” (Navarro, 2009, pág. 6)

### *Modelo de Katz y Kahn*

El modelo de Katz y Kahn (1986) citado por Navarro (2009, pág, 8, 9) es catalogado como más amplio y complejo a través de la aplicación de la teoría de las organizaciones. Según su modelo, la organización presenta las siguientes características:

- “Importación (entrada), transformación (procesamiento), exportación (salidas), los sistemas como ciclos que se repiten; entropía negativa, información como insumo, retroalimentación negativa y proceso de codificación, estado firme y homeostasis dinámica, diferenciación, equifinalidad y límites o fronteras” (Navarro, 2009, págs. 8,9)

A continuación se plantean los elementos constitutivos de las teorías administrativas más trascendentes:

### *Teoría del proceso administrativo*

Fayol estructuró su teoría de la administración “en cinco puntos: primero, presentó las seis funciones básicas de la empresa, segundo, aclaró lo que son las funciones administrativas, definiendo el concepto de administración, tercero, demostró mediante la proporcionalidad de las funciones administrativas, que la jerarquía se reparte por toda la empresa y que no son privativas de la alta gerencia, cuarto, diferenció los conceptos entre administración y organización y quinto, estableció los principios generales de la administración” (Universidad Experimental Marítima del Caribe, 2006, pág. 2).

Fayol, citado por la Universidad Experimental Marítima del Caribe (2006, pág., 2) menciona que toda institución, empresa u organización podía dividirse en seis grupos de funciones:

- Funciones técnicas (producción de bienes y servicios de la empresa)”
- Funciones comerciales (compra, venta o intercambio).
- Funciones financieras (relacionada con la búsqueda y gerencia de capitales).
- Funciones de seguridad (protección y preservación de los bienes y las personas).
- Funciones contables (inventarios, registros, balances, costos y estadísticas).
- Funciones administrativas (coordinan y sincronizan las demás funciones y están siempre por encima de ellas).

Fayol dejó en claro lo que son las funciones administrativas, para lo cual define a la administración “como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Universidad Experimental Marítima del Caribe, 2006, pág. 2).

El autor definió las fases del proceso administrativo de esta manera: “Planear: visualizar el futuro y trazar el programa de acción, Organizar: construir las

estructuras material y social de la empresa, Dirigir: guiar y orientar al personal, Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos, Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas” (Universidad Experimental Marítima del Caribe, 2006, págs. 2,3).

“Estos elementos de la administración, que constituyen el llamado proceso administrativo, se hallan presentes en cualquier actividad del administrador y en cualquier nivel o área de actividad de la empresa” (Universidad Experimental Marítima del Caribe, 2006, págs. 2,3).

## *2.- Escuela estructural/funcionalista aplicada a la administración*

“El estructuralismo se le conoce y estudia a través de la Sociología porque sus autores analizan a la empresa como un grupo social. La Administración no puede dejar a un lado este punto de vista, pues la empresa se compone por un grupo social y como tal se debe estudiar y analizar, por ello la solución de los problemas debe tener en cuenta esta premisa” (Chávez & Herrera, 2002, pág. 63).

Las principales características del estructuralismo según Chávez & Herrera (2002, pág, 64) son:

1. Sus representantes son Sociólogos.
2. Estudia todo tipo de empresas y el medio que las rodea.
3. Es una síntesis de las escuelas clásicas y de las relaciones humanas.
4. Analiza grupos formales e informales.
5. Estudia las compensaciones sociales y materiales y los efectos de unas sobre otras.
6. Estudia la relación de la Sociología con la Administración.
7. Dirigen su análisis a todos los niveles de organización

“La escuela Estructuralista considera cierto conflicto y tensión entre hombres y organización como inevitable y no siempre deseable” (Chávez & Herrera, 2002, pág. 64).

Para aclarar según las funciones que indica Fayol, se infiere que las funciones de la Trabajadora Social son administrativas y de seguridad porque trabaja con personas pero así mismo, es importante conocer como se lo cataloga al rol desde lo social en donde Salvador Giner lo define como “el conjunto coherente de actividades normativamente efectuadas por un sujeto” (Giner, 2013, pág. 14), también se define el rol como según Murillo Ferrol como “expectativa de conducta que puede producirse por estar socialmente prescrita, y que corresponde a determinado status o posición” (Greco, 2009, pág. 339).

Según lo recopilado el rol es un papel que el individuo debe mantener para cumplir con lo que socialmente se le ha encomendado y además el rol delimita el campo de acción o hasta dónde puede llegar la intervención de una persona. El rol finalmente se operativiza en las funciones que se designan o se asumen debido a que dependiendo de la cantidad de roles que se asuman, las funciones de alguna manera contribuyen a cumplir con el rol efectivo.

#### **2.1.4. Intervención profesional en Trabajo Social**

En cualquier ámbito de la vida se interviene, pero sobre todo y con mayor énfasis sin caer en una ayuda caritativa desde lo social y todas las disciplinas que esta alberga.

De la visión tradicional de cómo se ve a la intervención hay algunos autores como Paulo Netto que indican “la práctica empirista, reiterativa, paliativa y burocratizada que los agentes realizaban y realizan efectivamente en América Latina” (Rosas Pagaza, 2001, pág. 25). Desde esta visión la intervención era algo empírico que se llevaba a través de procesos, cada una de las etapas del proceso

lo cual hacía ver burocratizado, esta visión fue cambiando y mucho con el aporte de Mary Richmond donde se presenta de forma sistémica un nuevo planteamiento de intervención donde el profesional debe analizar desde distintas miradas la evidencia.

Existe otro tipo de visión acerca de la intervención que es la de ayudar a los más pobres, esta visión de intervención tiene una perspectiva “doctriniana” según Margarita Rosas, quien indica que este tipo de intervención se inscribe en la Doctrina Social de la Iglesia.

La intervención no está suelta ya que no es solamente la acción la que se muestra cuando se realiza una intervención en cualquier ámbito sino que “la intervención también es denominada como la Praxis Social” (Zurita Castillo, 2012) mencionada por Kisnerman en su libro “Introducción al Trabajo Social”.

“La intervención es el “Hacer”, pero también es el “Como Hacer”” (Zurita Castillo, 2012), esto nos da una pauta para poder definir con mayor fiabilidad las habilidades que se deben tener para poder realizar una intervención exitosa. También se puede concebir a la intervención desde una perspectiva más amplia “como un proceso que en un tiempo y en un contexto de mayor magnitud, quiere llevar a cabo un sistema, considerando tanto personas calificadas, como aquellos que trabajan, impulsan y mantienen el sistema” (Galindo & Vargas, 2003, pág. 13). En este caso la intervención se da desde lo macro, desde donde se ve al Trabajo Social como agente de cambio, donde los esfuerzos de ayuda son desde una mirada sistémica, es decir donde la epistemología, las instituciones, el gobierno, las organizaciones, la metodología se conjugan para poder intervenir en el proceso de cambio.

La intervención “no solo debe basarse en un querer actuar, que significa tomar parte sino en un querer hacer en una estrecha alianza con el cómo, confiriendo un especial énfasis a la determinación desde elementos se partirá y obviamente

que estrategias se adoptarán a la hora de materializarla” (Galindo & Vargas, 2003, pág. 20).

Ante los cambios de los estados y la dinámica de sus políticas, la intervención social no puede quedarse en un estado de inercia sino que tiene que igualarse con su dinamismo para responder a los problemas sociales de los estados.

La intervención social se la define como una “construcción de un saber un poco más sistematizado, más ordenado” (Carballeda, 2006, pág. 1); desde todo tipo de profesión se puede realizar intervención social para dar respuesta a las diferentes problemáticas que se han venido presentando en la historia hasta la actualidad, y los abordajes con los que se interviene deben ir adaptándose a las necesidades del contexto territorial donde se desarrolla.

La intervención social no puede ser manejada siempre desde los mismos conceptos epistemológicos, teóricos o metodológicos porque esto se tiene que ir adaptando, inclusive en el ámbito laboral, debido a que el concepto de trabajo y relaciones laborales han cambiado en los últimos 30 años con la globalización y neoliberalismo.

Carballeda (2007), afirma que la intervención se construye en función de lo que se hace con otro a partir de una demanda, pero también de lo que se hace con los demás que trabajan en conjunto con uno a partir de las relaciones de intercambio y de reciprocidad que se tiene con ellos; queda claro que al responder a esa demanda se lo realiza en línea con lo que se requiere en ese momento según el contexto y el momento en el tiempo, el cual juega un papel importante en la intervención no solo por la respuesta sino por el tiempo de respuesta de las demás instituciones con las que se debe articular para poder realizar una intervención efectiva.



Javier Corvalán define a la intervención social como “la acción organizadora de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma” (Corvalán, 1996, pág. 4). La dinámica base a la que se refiere Corvalán es el tipo de sociedad: capitalista, democrática, socialista etc. De alguna forma este concepto se iguala en su mayoría con la de Carballada debido a que los dos mencionan que la intervención social se da frente a las problemáticas de la sociedad.

Corvalán clasifica dos tipos de intervenciones, las cuales son:

- Intervención profesional no socio – política: la cual es la asistencialista, caritativa de un corte más positivista.
- Intervención social de tipo socio – política: Está dada por modelo de gestión y de desarrollo de la sociedad y los objetivos a los cuales responde su accionar. En este tipo de intervención social está involucrado el estado y las ONGs como instituciones privadas que pueden estar a favor o en contra de los objetivos del Gobierno.

Corvalán menciona que esta intervención socio – política debe tener cuatro elementos para posibilitarla, los cuales son:

- El desarrollo del pensamiento crítico sobre la sociedad a partir de la desnaturalización de la misma.
- La democracia, y su extensión donde se conoce las necesidades de los más necesitados.
- La revolución industrial que está orientada al incremento de la productividad y la producción en masa.
- La secularización ayuda a visualizar los problemas de las personas con la dinámica social.

Con estos elementos se parte del principio de inaceptabilidad de los problemas de los seres humanos por causa de los objetivos estatales, por lo que en resumen

este autor se refiere a la intervención social de tipo socio – política como la “acción social producida a partir de la inaceptabilidad de una situación vivencial de un grupo de individuos, la cual a su vez estaría provocada por la dinámica de base del sistema” (Corvalán, 1996, pág. 5).

El paradigma de la competitividad se refleja en las empresas donde prima el individualismo debido a que su rentabilidad es la suma del esfuerzo de todos los trabajadores, en la empresa se dan las relaciones de intercambio debido a que trabajan por un sueldo y además reciben bonificaciones o beneficios por ese trabajo, es por esto que en las empresas se realiza también la intervención social haciendo una reinterpretación de las problemáticas que puedan surgir en este ámbito debido a las nuevas corrientes e innovaciones que tienen que realizar hoy en día para poder ser líderes o estar en un nivel aceptable en un mundo globalizado; “la empresa emerge como democratizadora en tanto limita la acción del Estado y posibilita la acción creativa y participativa de los individuos como agente modernizador , puesto que integra el proyecto individual y el colectivo apoyándose en la tecnología más avanzada del momento” (Corvalán, 1996, pág. 24).

Las políticas sociales son una forma de intervención social, que dependen desde qué tipo de estado se encuentre para que estas políticas favorezcan o no, la reducción de las brechas sociales; en un estado capitalista se va a privilegiar el capital por encima de los derechos del ser humano y sus políticas estarán orientadas en esa línea, por lo que al profesional le corresponderá crear instancias donde se pueda mejorar la inequidad social; en cambio en un estado de derechos se procurará disminuir las brechas de inequidad, para lo cual el profesional de igual forma, alineado con el estado, tendrá más herramientas para su intervención (Corvalán, 1996).

El Trabajo Social es una de las disciplinas en las que la intervención es el más fuerte componente de la formación, debido a que se lucha por la reivindicación de los derechos de las personas que no pueden o no conocen acerca de sus derechos y obligaciones, y se trata de responder a las necesidades del entorno a través de distintas miradas epistemológicas.

Existe dos tipos de intervenciones que realizan los Trabajadores Sociales según Lefebvre (Corvalán, 1996):

- Case work (trabajo de casos): es la atención a un individuo específico con una problemática donde se va dando las herramientas internas o de la sociedad para que pueda ser superado, por lo que Lefebvre denominada como una persona inadaptada.
- Socio – análisis: en este tipo se refiere a la atención grupal donde el mismo grupo determina la problemática social que es la realidad en la que se encuentran inmersos, en donde permite que concienticen el aspecto y diseñen un nuevo proceso superarla

“El término intervención que se tiene en Trabajo Social, es el factor común de acción colectiva o individual para la transformación de una situación social” (Corvalán, 1996, pág. 7). Esto significa que la idea base es mejorar una situación de desigualdad e injusticia que pudieran estar viviendo las personas o grupos en situación de marginación en la sociedad, por lo cual no solo es importante el conocimiento de las teorías y metodologías sino también de las habilidades y actitudes que se tomen frente a esas realidades y cómo se puede aportar al cambio de las mismas.

La intervención en el Trabajo Social no solo es la intervención de casos, también se realizan abordajes con la familia, en grupos, a nivel colectivo y a nivel de la sociedad, es por eso que Mary Ellen Richmond define el Trabajo Social como “una profesión que se desarrolla a través de una multiplicidad de operaciones y

métodos, cuyo fin principal consiste en progresar la especie humana, tornando mejores las relaciones sociales” (Travi, 2006); esta expresión lleva a la reflexión de que no solamente se interviene en lo social por problemas individuales que solucionar, esto sería una visión muy simplista de la profesión, sino que además también se preocupa por potenciar y desarrollar a las personas para que se superen en todos los niveles de calidad de vida.

Cuando se menciona la intervención social en Trabajo Social muy pocas veces se habla de lo efectivo de la intervención, evaluándola desde lo cualitativo, lo cual nos permite posteriormente sistematizar la intervención, pero la evaluación se da en casos de atención prolongados y que sean atendidos por personas competentes (Travi, 2006).

Gordon Hamilton indica que la intervención social en el Trabajo Social debe buscar el mejoramiento constante del hombre y el bienestar general (Travi, 2006), para esto se debe promover la igualdad de derechos, el respeto a los derechos de las personas más aún si estas son minorías.

Bibiana Travi engloba los saberes en base a dimensiones, que las menciona como:

- Dimensión epistemológica
- Dimensión metodológica
- Dimensión técnico – instrumental
- Dimensión ético – política

Las cuales van a ser analizadas más adelante como aporte teórico a los resultados.

### **2.1.5. Dimensión metodológica de la intervención**

“La construcción metodológica es un pilar fundamental del desarrollo de la profesión y disciplina de Trabajo Social” (Cifuentes R. M., 2004, pág. 13).

La metodología permite enfocar después de todo el bagaje epistemológico y teórico, los métodos que se utilizan para poder desarrollar la intervención individual o grupal.

Según Gordon Hamilton “Con respecto a los métodos sostiene que siempre deben estar orientados por los fines y los objetivos y para poder dar respuesta a las complejas situaciones y necesidades que debe enfrentar ya sea de masas, de comunidad, de grupos o individuales” (Travi, 2006, pág. 94).

Los aspectos metodológicos y los técnicos – instrumentales están muy relacionados porque finalmente se maneja como una cascada tanto descendente como ascendente donde los métodos determinan las técnicas y las técnicas reflejan a los métodos.

### **2.1.6. Dimensión técnico – instrumental de la intervención**

“Las técnicas constituyen conjuntos de procedimientos de que se sirve una ciencia o arte, así como en una habilidad para usar estos procedimientos, ejecutar o conseguir algo” (Cifuentes R. M., 2004, pág. 15). Para el Trabajador Social las técnicas van a permitir que se busque la mayor cantidad de información necesaria para poder analizar la problemática de forma más global y poder dar una respuesta más acorde con las necesidades reales del usuario.

“Los instrumentos son objetos fabricados que sirven de medio para lograr resultados. Se relacionan con herramientas” (Cifuentes R. M., 2004, pág. 15); los instrumentos es en donde se materializa la técnica para ser ejecutada; un

instrumento debe llevar un diseño elaborado con rigurosidad para poder obtener lo que se necesita.

La articulación es muy importante para poder lograr los resultados esperados, como indica Mary Ellen Richmond, son “condiciones imprescindibles para el ejercicio profesional, el saber específico y la experiencia profesional” (Travi, 2006, pág. 66); el uso de las técnicas en la intervención además de darnos conocimiento e información para la resolución de un caso individual o grupal, también ayuda a transformar las situaciones - problemas que tienen que resolver los usuarios con la ayuda del Trabajador Social y que va a afectar en su calidad de vida y en el bienestar.

### **2.1.7. Dimensión ético – política**

La ética conduce a dos ideas fundamentales según Bibiana Travi, lo que convierte a esta profesión en humanística, “la primera que el acontecimiento humano está constituido por una personas y una situación que tienen entre sí una interacción constante; la segunda, que el método característico del Trabajo Social, a fin de alcanzar sus metas, incorpora en sus procesos tanto el conocimiento científico como los valores sociales” (Travi, 2006, pág. 94)

La ética toma un papel fundamental en la intervención social del Trabajo Social ya que está asociada con las obligaciones y responsabilidades que el Trabajador Social tiene con sus usuarios, empresa y consigo mismo. El Trabajador Social tiene el deber de manejar su ética y tener un trato de cordialidad, acogimiento con respeto y aceptación a las diferencias de cada caso y de las concepciones con las que venga el usuario; en esa relación que se marca es muy importante salvaguardar, en primera instancia, la vida de la persona con la problemática, además de que toda la información que es entregada por el usuario debe ser resguardada ya que es una información confidencial por la obligación ética del secreto profesional.

Con respecto a lo político, el Trabajador Social se preocupa por los derechos, libertades y necesidades de las personas en una sociedad democrática. La democracia demuestra la voluntad del pueblo para decidir lo que es mejor para los ciudadanos, por lo que la respuesta de esto es que siempre van a preocuparse es por el bienestar del pueblo y en cumplir con las necesidades y mejorar la calidad de vida.

El Trabajador Social en la empresa no solo tiene la responsabilidad de preocuparse por el bienestar de los empleados a través de la asistencia, programas, proyectos o planes ya sean orientados al trabajador o a su familia, ya que sería una mirada muy lineal y positivista de la situación, sino que también su responsabilidad es lograr la socialización dentro de la familia y de la comunidad con la finalidad de que aporte al desarrollo de una sociedad más acertada, considerando que no son procesos aislados sino interdependientes el uno del otro y se nutren a medida que se vaya trabajando en cada uno.

Los valores éticos que el Trabajo Social debe manejar para responder a los grupos de intervención son: “justicia, responsabilidad y aunque menos definido, higiene mental, son valores éticos esenciales del Trabajo Social por su conexión con las redes sociales” (Di Carlo, 2005, pág. 295)

- En el caso de la justicia implica que todas las personas tienen los mismos derechos y las mismas obligaciones que deben ser tratados por igual, sin distinciones de ninguna clase; tienen derecho a la misma oportunidad ya sea de educación, salud o laboral; esto no significa que todas las personas sean iguales sino que tienen el mismo derecho a la consideración, estima y atención.
- La responsabilidad es reconocer que se necesitan unos a otros y que todo son sujetos de derechos, además de que se deben cuidar o ayudar al

colega que requiere cualquier tipo de información, y más aún si eso le proporciona seguridad en la intervención que realiza.

- La higiene mental es estar sanado interiormente para poder trabajar con los problemas de los demás, es una responsabilidad de magnitud elevada porque se trata con personas o grupos en problemas que vienen con sus valores y cultura ya formadas por lo que la objetividad es importante para poder realizar una intervención exitosa.

“Estos valores constituyen los axiomas de la práctica profesional y están incluidos en los sistemas de valores de un gran número de culturas humanas” (Di Carlo, 2005, pág. 296). En ocasiones al Trabajador Social le es más fácil emitir expresiones como bueno o malo, bien o mal cuando no se debe emitir juicios de valor sino analizar el contexto en el que se desarrolla la problemática y brindar soluciones sistémicas del problema.

Los valores y la ética dan las directrices para la intervención debido a que en ella se refleja la intencionalidad, los valores se reflejan en la conducta, como lo pueden la actitud expresión verbal y no verbal; y los valores son “supuestos generales constitutivos; tienen trasfondo ético, filosófico y político” (Cifuentes R. M., 2004, pág. 10).

La metodología y los valores éticos están unidos en la intervención son indisolubles, porque la Trabajadora Social mantiene una lucha constante contra las inequidades del sistema donde se encuentra; sus valores serán los pilares donde se soporta para poder defender los derechos y la metodología será la forma cómo conseguirlo.



## **2.2. Referente conceptual**

### **2.2.1. Perfil profesional**

Los perfiles profesionales de cada una de las ramas o disciplinas evolucionan de acuerdo a las demandas del entorno, en este caso laboral y político, por lo tanto el perfil profesional es dinámico y debe estar en constante evaluación y modificación para adecuarse a los requerimientos de las épocas.

En el perfil del egresado se “describe los dominios de competencias que identifican a un profesional determinado al momento de su acreditación por parte de la institución formadora” (Hawes & Corvalán, 2005), es que aquí donde se intenta conciliar lo que espera la empresa y lo que realmente conoce el profesional y su accionar en la intervención de su trabajo; la academia debe asegurar que ese profesional pueda soportarse en el ámbito laboral implementado o realizando investigaciones que aporten al desarrollo humano de sus usuarios.

### **2.2.2. Competencia profesional**

La Organización Mundial del Trabajo (OIT) define la competencia profesional “como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello” (Irigoin & Vargas, 2002, pág. 43) y también indica que “es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo de una situación real de trabajo, que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo” (Irigoin & Vargas, 2002, pág. 43).

En otros documentos se señala que las competencias son un “conjunto estabilizados de saberes y de saber-hacer, de conductas tipo, de procedimientos

estándares, de tipos de razonamiento, que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje” (Tejada, 1999, pág. 4).

“La competencia profesional se adquiere a través de la adquisición de un saber especializado, el cual se logra con sólidos conocimientos teóricos provenientes de diversas disciplinas y que a su vez, es fundamental la experiencia especializada y el desarrollo de habilidades profesionales, lo cual se hace evidente en la capacidad de combinar diversas acciones que ninguna persona desprovista de la formación especializada hubiese podido realizar, por más inteligente que se le suponga” (Travi, 2006, pág. 56); esto ayudaría a que la intervención de Trabajo Social sea más especializada y alineada a las competencias que al final de este documento se mencionan.

Cabe mencionar que el Trabajador Social debe tener una competencia profesional para asegurar el éxito de las intervenciones que realiza y con un nivel de problemática y profundización que logre un verdadero cambio.

En las competencias de los profesionales se debe evidenciar el saber, el cual se refiere a los conocimientos, el saber hacer que son las habilidades y el saber ser que son las actitudes; con estas tres herramientas el nuevo profesional que se desenvuelve en el ámbito laboral puede responder a las necesidades de su contexto (Püschel & Ponce, 2010). Dentro de estas competencias, la investigación se centra en las competencias funcionales y conductuales porque son las que se utilizan en el ámbito laboral, las funcionales que están relacionadas con lo técnico para desarrollar una actividad, y las conductuales que son las habilidades o conductas que desarrolla el profesional para responder en su trabajo de forma exitosa para cumplir con las expectativas de sus jefes.

Si un trabajador logra desarrollar mayor nivel de competencias profesionales, tiene mayores posibilidades de asumir cualquier tipo de cargo porque está y se siente capacitado para ello.

Hoy en día en el ámbito laboral se habla mucho de cuan competente es un candidato para un puesto determinado, debido a que se evalúa por competencias, lo cual suele generar confusión debido a que en el proceso educativo formal se evalúa sobre todo por conocimientos, que no garantizan el desarrollo de las competencias requeridas para el ejercicio profesional, pues como se mencionó anteriormente, las competencias son una combinación entre el saber, el saber hacer y saber ser y que se demuestre externamente. Como se mencionó en la justificación en la Ley Orgánica de Educación superior en su artículo 27 se refiere al desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar que menciona la Constitución del 2008.

### **2.3. Referente normativo**

El presente documento está basado en las siguientes leyes

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Educación Intercultural
- Ley Orgánica de Educación Superior
- Código del Trabajo
- Ley de defensa profesional de Trabajadores Sociales

Con la aprobación de la Constitución de la República en la ciudad de Montecristi en el año 2008, el país fue testigo del cambio en el contenido de la Carta Magna, en la misma se dictan leyes para todos los asuntos que tienen que ver con el correcto desenvolvimiento de una sociedad, dentro de estos asuntos está la educación.

Puede decirse que estos nuevos lineamientos imprimen un cambio en lo relacionado con la educación comparándola con la anterior Constitución lo que ha causado que se den cambios en el área educativa “En particular, en lo que podría denominarse *recuperación de la dimensión pública de la Educación Superior*” (Ramírez & Minteguiga, 2010, pág. 129)

Realizando un breve recorrido por las Constituciones de los años 1978 y 1998 en lo que respecta a la educación, se puede observar lo siguiente:

1. Constitución de 1978 Art. 40 “La educación oficial es Laica y gratuita en todos los niveles” y Constitución de 1998 Art. 67 “La Educación será Laica en todos los niveles; y gratuita hasta el bachillerato o su equivalente”, Art. 78 “Para asegurar el cumplimiento de los fines y funciones de las instituciones estatales de educación superior, el Estado garantizará su funcionamiento e incrementará de su patrimonio” (Ramírez & Minteguiga, 2010, pág. 133) pero en este artículo también dice que “Por su parte las universidades y escuelas politécnicas crearán fuentes complementarias de ingresos y sistemas de contribución” (Ramírez & Minteguiga, 2010, pág. 133), dando con este indicación un aval para que las universidades y escuelas politécnicas cobren por enseñar a los estudiantes, por otro lado de esta manera se cerraron las puertas para que jóvenes de estrato económico bajo puedan acceder a concluir sus estudios, contribuyendo así a agravar la situación de educación en el país; atrasando más a la sociedad ecuatoriana pues una sociedad sin conocimiento es una sociedad a la deriva.
2. La Constitución de 1998 establecía un sistema de autonomía, acreditación y evaluación, En el artículo 70 dice que funcionaría de forma independiente y coordinada con el CONESUP, pero al final estuvo bajo el mando de esta, dejando que las decisiones en cuanto al funcionamiento de la educación, siguieran en manos de grupos políticos y bajo la sospecha de corrupción y conflictos de intereses.
3. A partir del año 2000, por primera vez en la historia del Ecuador, se le da la trascendencia necesaria a la ciencia, además de darle a las universidades, escuelas politécnicas, centros de investigación e instituciones del área de la investigación científica y tecnológica la

importancia del caso y aflora una articulación entre los ámbitos productivos y las instituciones nombradas.

En el diagnóstico realizado en el año 1991 sobre los problemas en la educación superior en el país, se demostraba el pobre nexo entre las necesidades primordiales básicas a satisfacer para el desarrollo de una nación, y la elección que los estudiantes realizaban en cuanto a sus carreras.

Así también hay que indicar que como parte de la mercantilización de la educación en los años noventa, “el 34% de las carreras ofertadas eran en administración y comercio quedando relegadas las áreas vinculadas al conocimiento agrícola y pecuario y fundamentalmente las ciencias básicas” (Ramírez & Minteguiga, 2010, pág. 141)

La educación durante las décadas de los 80 y 90 solamente representa la incapacidad para garantizar la calidad de la misma y su nexo con las necesidades de la nación, mirándola desde la perspectiva mercantil.

Con este antecedente y ante la necesidad de cumplir con los nuevos requerimientos para incorporar al país a la sociedad del conocimiento, Ecuador ha iniciado el cambio en el ámbito de la educación, es así que en la nueva Carta Política del año 2008, se define que la “Educación superior debe responder al interés público y que no podrá estar al servicio de intereses individuales y corporativos ni tener fines de lucro” (Ramírez & Minteguiga, 2010, pág. 145)

Después de haber revisado brevemente la evolución de la educación en las constituciones de los años 1978 y 1998, y debido a los cambios legales que se han dado en el ámbito educativo, y ante la necesidad de cumplir con el compromiso que busca el desarrollo de las capacidades de las personas, buscando como fin el desarrollo de la Patria, es importante realizar una reseña

de lo que manda la Constitución vigente en cuanto a la educación, mandatos que sirven de base en la investigación realizada.

Dentro de la nueva perspectiva que se ha dado en la educación hay que señalar que uno de los objetivos que se ha planteado es “garantizar la regulación y el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas”, en el art. 351 de la Constitución de 2008 dice que “el sistema de educación superior debe estar ligado al plan de desarrollo”, e indica los principios que deben guiar la misma: “la autonomía responsable, el cogobierno, la igualdad de oportunidades, la calidad, la pertinencia, la integralidad y la auto determinación, para la producción del pensamiento y conocimiento” (Ramírez & Minteguiga, 2010, págs. 145, 146).

“En el año 2008 con la Constitución de Montecristi y una nueva propuesta de Ley Orgánica de Educación Superior que supone entre otros importantes cambios, una nueva institucionalidad. En el proyecto se destacan tres grandes transformaciones que se inscriben en la línea de recuperación de la dimensión pública de la educación superior” (Ramírez & Minteguiga, 2010, pág. 152).

Así también la Carta Magna señala que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y que para el Estado es un deber ineludible e inexcusable (Art. 16) (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Además se indica que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, y será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar, señala también que la educación es un eje estratégico para el desarrollo nacional, art. 27 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el art. 28 se nombra que la educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos, que será universal, permanente y no discriminatoria, además de gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Este cuerpo legal también garantiza la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural art. 29 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Es oportuno también revisar lo que dice la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), la cual en su artículo 2 menciona los principios que la rigen, los cuales son: universalidad, educación para el cambio, libertad, interés superior de los niños, niñas y adolescentes, atención prioritaria, desarrollo de procesos, aprendizaje permanente, educación en valores, enfoque de derechos, igualdad de género, gratuidad, comunidad del aprendizaje, identidades culturales, acceso permanente entre otros (Ley Órgánica de Educación Intercultural, 2012).

El artículo 4 de la LOEI señala que la educación es un derecho humano fundamental garantizado en la Constitución de la República y es condición necesaria para la realización de los otros derechos humanos (Ley Órgánica de Educación Intercultural, 2012).

La LOEI señala también (artículo 2) que el Estado tiene la obligación ineludible e inexcusable de garantizar el derecho a la educación, a los habitantes del territorio ecuatoriano y su acceso universal a lo largo de la vida, además indica que ejercerá la rectoría sobre el Sistema Educativo a través de la Autoridad Nacional de Educación de conformidad con la Constitución de la República y la Ley, recalca que el Estado garantizará una educación pública de calidad, gratuita y laica (Ley Órgánica de Educación Intercultural, 2012).

El cambio observado en el ámbito educativo está ligado a la búsqueda permanente del ser humano para alcanzar el bienestar y el desarrollo en todos sus ámbitos, puesto que es un pilar fundamental y una herramienta primordial que está a disposición del hombre para alcanzar su fin, en la última década se ha observado como la cultura del conocimiento ha tomado la importancia en las sociedades del mundo, es así como la preparación académica de las personas está ligada directamente con sus oportunidades de trabajo, por lo que en esta investigación también es importante revisar las leyes que protegen a los trabajadores del país.

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 33 menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía, y señala que 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 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La ley específica del ámbito laboral el Código de Trabajo en el artículo 2 dice que el trabajo es un derecho y un deber social (Código del Trabajo, 2005)

También se menciona que el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga, y recalca que ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio, toda persona deberá trabajar mediante un contrato y la remuneración correspondiente (art. 3), así también señala que los derechos del trabajador son irrenunciables (art.4) (Código del Trabajo, 2005)

En el caso puntual de la investigación que se ha realizado, y cuyo tema específico es el perfil de los y las Trabajadoras Sociales en el ámbito laboral, es importante



indicar las áreas en las cuales se desenvuelve, según el artículo Art. 19 de la Ley Defensa profesional de Trabajadores Sociales del año 2008, el sector en el que se desenvuelve es el sector del bienestar social de la población del país, y dentro de ésta especialmente las siguientes áreas:

a) La de Política social

b) La de planificación y promoción social y desarrollo de la comunidad

c) La de investigación social, tanto de carácter general, sectorial, con especial énfasis en el sector laboral, y de casos singularizados

d) La de problemas sociales de la juventud y de la niñez con especial miramiento a la cooperación de que requieren las autoridades de que trata el Código de Menores principalmente la Corte Nacional y Tribunales en las causas que se hallan a su cargo

e) La de rehabilitación social tanto de los delincuentes durante y después del cumplimiento de las penas impuestas, cuanto de personas incapacitadas o disminuidas en sus facultades físicas y mentales, en cooperación con los tribunales y juzgados de la República y direcciones de establecimientos penales y correccionales, y con el Consejo Nacional de Rehabilitación.

## **2.4. Referente Estratégico**

La presente investigación tiene como bases los objetivos y políticas del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.

*Objetivo 4:* Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

*Políticas:*

4.1. Alcanzar la universalización en el acceso a la educación inicial, básica y bachillerato, y democratizar el acceso a la educación superior.

4.2. Promover la culminación de los estudios en todos los niveles educativos.

4.3. Promover espacios no formales y de educación permanente para el intercambio de conocimientos y saberes para la sociedad aprendiente.

4.4. Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad.

4.6. Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades.

*Objetivo 9:* Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

*Políticas:*

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

## CAPÍTULO III

### Contextualización de la investigación

#### 3.1. Antecedentes

Algunas investigaciones antecedieron a la que hoy se presenta en este documento, relacionando el contexto de intervención social y perfil profesional, entre ellas se mencionan las siguientes:

El informe de investigación de Lcda. Sandra Mendoza (Mendoza, 2010), de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, presenta, entre otras estas conclusiones:

- La débil formación en investigación en el pensum, denota que no existe una distinción de los egresados de la metodología; y como esto se puede involucrar en su intervención.
- No se reportan investigaciones en los egresados, ni con la docencia, ni con la intervención profesional

En esta investigación se menciona la necesidad de fomentar la investigación no mencionan las características que debe tener el Trabajador Social en el ámbito laboral.

El Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional de la Universidad de Talca de Chile realizó una publicación sobre la construcción del perfil profesional de sus egresados (Hawes & Corvalán, Construcción del Perfil Profesional, 2005), donde las conclusiones fueron las siguientes:

- La Universidad en el momento del egreso del estudiante da fe de que el graduado pueda ejercer unas funciones con eficiencia y aplicando los conocimientos aprendidos en su etapa universitaria.

- La realización de un perfil por competencias desplaza la “departamentalización de disciplinas” ya que su atención se desplaza hacia el desarrollo de competencias que el estudiante en su vida universitaria debe ir desarrollando.
- Señala que el enfoque de competencias debe estar implícito en la malla, sin embargo se debe tener presente los puntos relativos al currículo, a la enseñanza y a la evaluación.

Esta es una investigación muy completa que menciona como se debe realizar el perfil de un egresado y del profesional sin embargo no lo hace en ninguna carrera, solo indica el modelo a seguir en lo académico.

En la universidad Autónoma Metropolitana – Unidad de Xochimilco existe una investigación sobre las competencias laborales y la educación: innovación educativa (Juárez & Comboni), sus conclusiones son:

- El hecho de tener los perfiles actualizados les sirve de referencia para poder iniciar la educación a distancia en la Universidad.
- La formación de los docentes es fundamental para el uso de la tecnología en los procesos de aprendizaje tanto presencial como a distancia.

En esta investigación menciona a las competencias laborales y su importancia para poder iniciar nuevos proyectos en el ámbito educativo pero no menciona cual debe ser el perfil del profesional.

En una de las tesis doctorales que tiene por nombre “La formación profesional en la relación jurídica laboral” (Lleó Casanova, 2011) en sus conclusiones menciona que la formación del profesional en el sistema privado debe tener enfoque en la empresa donde la empresa le proporciona al estudiante la experiencia para su vida laboral, esta tesis doctoral fue realizada en la Universidad de Valencia – España, aunque el tema es interesante le aporta muy poco a mi investigación ya que al ser con una mirada sistémica el perfil profesional aunque sea laboral no

va a ser vista desde el enfoque capitalista del ganar – ganar, sino desde el enfoque sistémico y del humanístico.

En la tesis doctoral de Josefina Fombuena Valero, la autora se enfoca en las familias de los trabajadores sociales y trata de investigar de donde viene la motivación de ser Trabajador Social revisando el genograma familiar de grandes autores como Mary Ellen Richmond Harris y otros trabajadores sociales donde se extrae conclusiones como:

El hecho de que un Trabajador Social venga de una familia en crisis o con padre ausente no la hace ni mejor ni peor ya que esa no es el fin de la investigación.

Es importante la práctica pero también el conocimiento y es ahí donde la academia interviene, en hacer que la praxis ayude a tomar vida al conocimiento; también menciona que “ampliar y mejorar el conocimiento teórico y técnico de los trabajadores sociales es un imperativo de los profesionales, de los empleadores, de los usuarios y de la sociedad implicada en los grandes asuntos que interesan al Trabajo Social” (Fonbuena Valero, 2011)

Es importante para esta investigación la conclusión del trabajo anteriores, que indica que no solo es la práctica empírica sino también el conocimiento, y la educación formal apoya ese desarrollo donde se conjuga la práctica con el conocimiento adquirido, por lo que aporta a mi investigación debido a que no menciona nada explícitamente acerca del perfil profesional.

## **CAPÍTULO IV**

### **Metodología de la investigación**

#### **4.1. Tipo de Estudio**

La investigación que se está realizando es aplicada y de nivel descriptivo, porque “busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en comprobar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones” (Tamayo, 1999)

Con la investigación se busca dar cuenta de los diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, que son las funciones y/o responsabilidades de los profesionales de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Guayaquil.

Según Hernández Sampieri indica que “muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir, como es y se manifiesta determinado fenómeno” (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 66). Es una investigación de diseño transeccional descriptivo, porque se trata de un estudio en el que la recolección de datos se realiza en un solo momento y en un tiempo único; esta investigación se realizó en el periodo 2013 - 2014. El objetivo principal es describir las variables y su incidencia e interrelación en un momento dado.

Su enfoque de cuanti–cualitativo; en lo cualitativo se refiere a que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar la hipótesis en su proceso de interpretación. Dicho enfoque involucra la recolección de datos utilizando técnicas tales como, observación, entrevistas abiertas entre otras.

El enfoque es mixto, en cuanto en lo cuantitativo se refiere a que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación, y se confía en la mediación numérica para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de los profesionales de la carrera de Trabajo Social que se desempeñan en el ámbito laboral.

Hernández Sampieri mencionan que “la investigación no experimental es sistemática y empírica en las que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991, pág. 96). El método que se utiliza en esta investigación es no experimental debido a que fue un estudio realizado en un único momento, y a través de la observación y encuesta se obtuvieron variables sobre hechos que ya ocurrieron.

Las variables que se estudia en esta investigación son las siguientes:



**Tabla 1: Matriz de categorías teóricas**

Categorías	Variables	Indicadores de las variables
Dimensión teórica metodológica (Travi, 2006) (Bertalanffy, 1976)	Teorías y conceptos evidenciados	Teorías y conceptos que maneja la TS sobre la persona y el desarrollo humano, y sobre trabajador
		Teorías y conceptos que maneja la TS sobre la familia
		Teorías y conceptos que maneja la TS sobre la sociedad
		Teorías y conceptos que maneja la TS sobre el trabajo
		Teorías y conceptos que maneja la TS sobre la organización-empresa
		Teorías y conceptos que maneja la TS sobre la propia profesión
	Metodologías o métodos de Trabajo Social	Tipos de metodologías o métodos que utiliza el TS para el diagnóstico
		Tipo de métodos para la administración del personal de la organización que labora.
		Tipos de métodos para la intervención con casos
		Tipos de métodos para la planificación, monitoreo y evaluación de los proyectos y/o programas
	Roles y funciones del Trabajo Social	Roles y funciones que son declarados por las trabajadoras sociales que realizan
		Roles solicitados por la jefatura de Talento Humano de la empresa para que ejerzan las TS
		Roles definidos en los descriptivos de cargos de las organizaciones
		Limitaciones en el cumplimiento del rol
	Competencias necesarias para el Trabajo Social	Habilidades desarrolladas por las TS para el ejercicio profesional
		Habilidades necesarias para el desarrollo de su actividad profesional
		Limitaciones en el desarrollo de las habilidades
	Dimensión técnico instrumental (Travi, 2006) (Ciguentes M.R., 2004)	Técnicas e Instrumentos utilizados por Trabajo Social
Técnicas e Instrumentos utilizados para diagnóstico		
Técnicas e Instrumentos para monitoreo, evaluación y sistematización de su intervención		
Técnicas e Instrumentos para planificar su intervención		
Técnicas e Instrumentos para la ejecución de programas, proyectos, planes y actividades en la organización		
Técnicas para la administración del personal		
Técnicas e instrumentos para la coordinación en equipos multidisciplinarios		

Dimensión ético – político (Travi, 2006) (Di Carlo, 2005)	Posturas de Trabajo Social	Posturas de T.S. frente a conflictos
		Determinación de límites en la intervención profesional
		Posición del trabajador social frente a la realidad de su entorno
	Valores éticos evidenciados en el ejercicio profesional Trabajo Social	Percepción de los valores que tienen las TS.
		Importancia de los valores éticos para las TS
	Coincidencia entre ética organizacional y profesional de Trabajo Social	Posturas de la TS frente al código de ética
Referente Contextual (Hawes y Corvalán, 2005) (Travi,2006)	Instituciones en las que se desempeña Trabajo Social en el ámbito laboral	Programas de la institución dirigidos a los trabajadores
		Programas de la institución dirigidos a otras personas
	Significados de la profesión en el contexto organizacional	Significado del Trabajo Social para los Jefes (empresa u organización)
	Conocimiento de población usuaria de Trabajo Social	Necesidades básicas del trabajador/a usuario de T.S. y sus familias
		Nivel de Bienestar del trabajador/a usuario de T.S.
		Motivaciones intrínsecas de trabajador/a usuario de TS

**Fuente:** Elaboración propia

## 4.2. Población y muestra

El universo de nuestro estudio corresponde a Trabajadoras/es Sociales que ejercen la profesión en empresas grandes debido a que en el código laboral ecuatoriano en el capítulo IV artículo 42 en obligaciones del empleador literal 24 indica que “La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un Trabajador Social titulado” (Congreso Nacional del Ecuador, 2012, pág. 9).

Se trató de tener información en el Ministerio de Relaciones Laborales sobre la cantidad de empresas que contaban con Trabajadores Sociales pero nos indicaron que ellos no tenían esa información, no registraban con exactitud el cumplimiento de la empresa, solo contaban con datos aislados.

La muestra de la investigación es no probabilístico el cual responde a un proceso cualitativo por conveniencia.

En la UCSG se realizó un seminario para las Trabajadores Sociales del área laboral donde se les pidió que llenen una encuesta sobre las características de su trabajo con la finalidad de aportar a esta investigación. Al no tener información certera del Ministerio de Relaciones Laborales se procedió a solicitar información a Trabajadores Sociales de ámbito laboral que se encontraban en grandes empresas nacionales y transnacionales.

### **4.3. Técnicas de recolección de información**

Se utilizó como técnicas de recolección de información una entrevista estructurada, con preguntas abiertas y cerradas, la encuesta se realizó a 40 profesionales de Trabajo Social que están en el ámbito laboral. Esta técnica se define como un medio donde el entrevistado responde las preguntas que se le realizan y tiene como propósito conocer lo que hace, piensa o siente una persona con respecto a un tema en particular. Esta clase de técnica permite preguntar sobre cuestiones más complejas con mayor detenimiento. Por otro lado, también se utilizó la técnica denominada Grupo focal, por ser una técnica rápida, oportuna y válida, que constituye una fuente importante de información para comprender las actitudes y creencias, saber cultural, y las percepciones de los profesionales de la carrera de Trabajo Social que trabajan en ámbito laboral.

El grupo focal es un medio para recolectar en poco tiempo información cualitativa, por lo general son grupos de 4 a 12 personas, y se divide en 2 componentes esenciales. El contenido de la información (lo que se dice) y el proceso de la comunicación (como se dice). Para esta investigación se realizaron dos grupos focales de 4 integrantes cada una, las participantes fueron Trabajadoras Sociales que se encuentran en el ámbito laboral y se utilizó una guía de preguntas que se está en el anexo 3.

#### **4.4. Técnicas de análisis de los datos**

La técnica de análisis de datos que se utiliza es el análisis de contenido, puesto que se encuentra dentro de los análisis cualitativos. “El análisis de contenido es parte de los análisis textuales. En este sentido, se indica que el contenido de un texto no estaría en el mismo texto, sino que en un plano distinto en relación con el cual el texto define, y así revela su sentido” (Díaz y Navarro cit por Echeverría; 2005:5). El desarrollo del análisis de contenido, se basa en la lectura como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico desarrollando procesos de categorización. Se realizó el análisis mediante categorías conceptuales, definidas por medio de la descripción textual de la información obtenida en las entrevistas estructuradas y en los grupos focales que se realizaron en esta investigación; es decir que los datos cualitativos recolectados fueron codificados con codificación axial y posteriormente se relacionó la información obtenida y coincidente de ambas técnicas aplicadas.

## **CAPÍTULO V**

### **Análisis de Resultados**

Este capítulo está organizado para vincularse de forma sistemática a cada uno de los objetivos planteados al inicio del estudio y responder a cada una de las preguntas de investigación, por ello los resultados se analizan en el mismo orden que fueron declarados.

En el análisis de resultados se intenta conciliar lo que indica la teoría que es la base fundamental, contrastada con los resultados obtenidos con los distintos instrumentos de medición y de obtención de información.

### **Roles y funciones asumidos e impuestos de los Trabajadores Sociales en el ámbito laboral**

Luz Patricia Pardo en su libro “Gerencia Social en el contexto globalizado y su aporte al desarrollo local (2011)”, menciona algunas características que debe tener el Gestor Social, las cuales son:

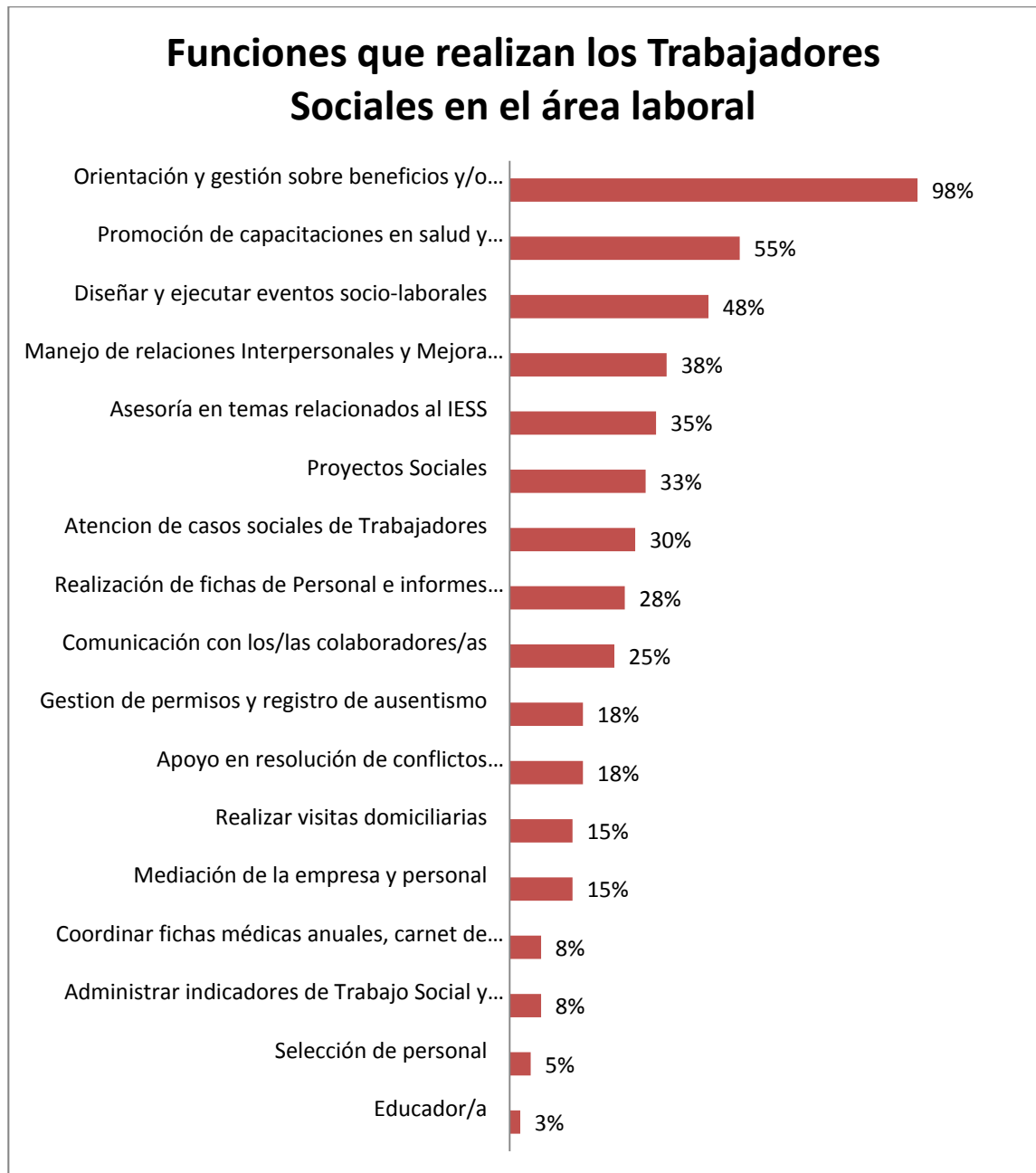
- La sensibilidad y la responsabilidad social para poder dar soluciones a través de respuestas con un grado de efectividad a las necesidades socialmente planteadas.
- Capacidad para tomar decisiones apropiadas a la situación, teniendo una visión estratégica y sistémica (Pardo, 2011).

Esas características hablan del “saber ser” de la personas, es decir, trata de las actitudes y valores con los que los profesionales van a afrontar una situación de intervención. El texto no menciona explícitamente los roles de la Trabajadora Social.

Existen dos tipos de funciones en una organización: las funciones asignadas y las funciones asumidas; para Katz y Kahn, una de las características de las organizaciones como sistemas sociales son las funciones en una organización, las funciones describen formas específicas que se terminan desarrollando en tareas para las personas y a través de esas tareas van a ser evaluados en su trabajo.

Las respuestas que dan las Trabajadoras Sociales entrevistadas respecto a las funciones que declaran tener en las empresas, se las detalla en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1.** Funciones que realizan los Trabajadores Sociales en el área laboral



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Para el análisis se consideran las seis primeras funciones con mayor puntuación que indican las Trabajadoras Sociales que realizan:

1. Orientación y gestión sobre beneficios de la empresa.
2. Promoción de capacitaciones en salud y seguridad
3. Diseñar y ejecutar eventos socio – laborales.
4. Manejo de relaciones interpersonales y mejora del clima laboral.
5. Asesoría en temas relacionado al IESS.
6. Atención de casos sociales de trabajadores.

Con respecto a la primera función (Orientación) es importante tener a un trabajador informado y asesorado, pero eso es una pequeña parte de lo que la Trabajadora Social debe hacer, porque si bien es importante contribuir en las situaciones cotidianas, la función de información u orientación no debe ser la principal gestión de esta profesión.

Según Pardo, la función de la Trabajadora Social es “contribuir a la creación de un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); por lo que se concluye que la información u orientación es parte importante de la intervención dentro de un plan estratégico de bienestar social.

Con respecto a la protección, Luz Patricia Pardo indica que “el trabajador con óptimas condiciones de protección, y dentro de un cuidadoso sistema de seguridad en el trabajo, tiene garantizado un entorno laboral sano” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 74), es por esto que la segunda función (Promoción de capacitación en salud y seguridad) es de vital importancia, ya que es necesario ayudar a comprender a los colaboradores las mejoras que debe realizar en su vida y en sus concepciones para tener un buen estado de salud y no tener accidentes en su trabajo. Sin embargo el plan de Trabajo Social no puede ser



solo dar charlas o desarrollar talleres de capacitación, sino también hacer seguimiento y control, implementando nuevas estrategias de promoción de salud y seguridad dirigidas al personal con el que trabaja.

En una cultura que no se caracteriza por brindar importancia a la seguridad o la prevención, resulta complejo penetrar estos conceptos en los trabajadores, por ese motivo es importante, evaluar como los conocimientos adquiridos en la capacitación se han interiorizado en los trabajadores.

Si este trabajo no se realiza de forma estratégica y planificada, se convierte en un esfuerzo sin valor, porque al final no se refleja en una reducción significativa de ausentismo médico o de accidentes laborales. Muchas veces se enfocan los esfuerzos en decirle al trabajador “no haga esto” o “no haga aquello”, pero no se tiene una visión sistémica y humanística de por qué lo está haciendo así: quizás, por ejemplo, la empresa no le ha dado los implementos necesarios para realizar correctamente su trabajo.

Para la tercera función (Diseño y ejecución de eventos socio-laborales), es importante conocer que la Organización Internacional del Trabajo menciona sobre la conciliación laboral-familiar que “en la actualidad, la inseguridad e inestabilidad de trabajo han aumentado y las jornadas laborales son menos previsibles. Como resultado de esto los trabajadores y trabajadoras se sienten menos seguros de poder proveer ingresos, están más cansados y con menos posibilidades de desarrollar una vida personal y familiar” (Organización Internacional del Trabajo, 2009, pág. 3).

En esta función, los eventos socio-laborales pueden ser un aporte a la integración y a la conciliación familia-trabajo, lo cual puede generar un impacto de agradecimiento por poder compartir momentos de esparcimiento, integración y reconocimiento de los trabajadores con sus familias, ya que parte de sus necesidades están siendo satisfechas. Maslow (1943) afirma que el auto-

reconocimiento es muy importante, además de la confianza, respeto y éxito; los eventos socio-familiares que realizan las empresas pretenden generar un sentido especial de identidad, de trabajo en equipo para conseguir las metas, etc. Aunque este efecto se diluye con el tiempo, los trabajadores recuerdan que de una u otra forma se generan estos espacios de socialización entre compañeros, y con la familia en algunos casos; resulta importante mantenerlos para reforzar el clima laboral y el prestigio de la empresa. Este ámbito ingresaría en el área lúdica donde se busca realizar vínculos internos y externos para potenciar en este caso, sentimientos de estabilidad, como indica la OIT, y de productividad y competitividad para la empresa, como indica Pardo.

En la cuarta función declarada por los trabajadores sociales, mencionan el manejo de relaciones interpersonales y mejoramiento del clima laboral. Con respecto a la primera, son habilidades que los Trabajadores Sociales deben desarrollar para manejar los diferentes tipos de conflictos de forma política y armónica, interviniendo como mediadores en casos extremos; las relaciones se deben entender como dinámicas (en constante movimiento y que tienen un gran poder adaptativo), como menciona Luz Patricia Pardo (2001). El clima laboral es un aspecto que viene por añadidura en un ambiente de respeto a los derechos humanos, donde los sujetos son respetados y no se discrimina a nadie por su raza, sexo, religión o condición social; el rol de la Trabajadora Social se centra en identificar las necesidades, delimitando los campos de intervención donde se van a enfocar con los trabajadores. Pardo se enfoca en cuatro áreas de intervención, las que son:

- Área de protección
- Área socio afectiva
- Área creativa
- Área lúdica

En lo que corresponde a protección, según Pardo, las Trabajadoras Sociales deben crear un sistema de compensaciones y beneficios, lo cual en muchos de los casos no está a cargo de la Trabajadora Social sino del departamento de compensaciones, pero sí se pueden crear micro beneficios con alto impacto para los trabajadores como planes de reconocimiento formal, concursos, etc.

Aunque aquí se puede mencionar los programas que realizan las Trabajadoras Sociales en su empresa a favor de sus trabajadores, se lo podría también considerar como un beneficio que se otorga al trabajador para su desarrollo personal o laboral y que este conocimiento pueda ser reconocido y experimentado en su puesto de trabajo.

El 40% de las Trabajadoras Sociales indican que realizan charlas de salud ocupacional, lo cual significa que trabajan en la prevención. Un 25% afirma desarrollar actividades deportivas con la familia, lo que ingresaría dentro del área lúdica.

En el área creativa, las Trabajadoras Sociales, no tienen mayor injerencia, porque significaría generar un espacio creativo. En este aspecto se trabajaría mayormente con grupos, pero no hay ninguna información de que las Trabajadoras Sociales realicen intervenciones en esta área.

El área lúdica sería el aspecto más desarrollado según los indicadores de la función “diseño y ejecución de eventos socio-laborales”, ya que en las empresas se procura agasajar a los trabajadores en fechas importantes del año; además de ser una de las principales funciones que declaran las Trabajadoras Sociales.

Respecto a la quinta función: Asesorar a los trabajadores con todo lo relacionado al IESS, se concluye que es una función importante porque contribuye al bienestar social del trabajador porque según Pardo “busca contribuir en la calidad de vida del cliente interno, se logra el impacto esperado en atención, servicio y

oportunidad para nuestro cliente externo” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 43); pese a que es importante dentro de la planificación del Trabajo Social este punto debería ser solo uno de los ámbitos de la intervención con los trabajadores.

En la sexta respuesta, referente a la atención de casos de trabajadores (casos sociales), es muy importante que la Trabajadora Social pueda atender a estas problemáticas que se suscitan en el ámbito laboral, pero no solo con el afán de dar respuesta inmediata, sino de ver sistémicamente la situación ya que en algunas situaciones se dan soluciones que terminan afectando al círculo familiar o al mismo colaborador. Por ejemplo el exceso de horas extras en una empresa puede conllevar a muchos problemas familiares, la Trabajadora Social con una visión sistémica podría detectar estas causalidades y determinar cómo eso está afectando en su relación conyugal o parental.

Es importante realizar una comparación de estas funciones con los programas que indican las Trabajadoras Sociales que realizan en sus empresas, ya que permite observar si se cumplen los roles anteriormente mencionados. Efectivamente se cumple con lo indicado por las Trabajadoras respecto a que realizan programas de salud preventiva y evento socio-laborales. Aquí un fuerte componente es la capacitación en temas sociales, el asesoramiento y la orientación.

Por lo anteriormente expuesto, es importante conocer lo que esperan las empresas de las Trabajadoras Sociales para poder encaminar y corregir algunos conceptos si resultase necesario, y continuar con el engrandecimiento e importancia de la profesión.

La primera función que los jefes de Talento Humano esperan de una Trabajadora Social es: “Elaborar un diagnóstico participativo de las problemáticas de las personas que se encuentran en la organización” (jefe1, jefe2, jefe3, 2014), es decir que para la empresa es importante conocer las problemáticas de los

trabajadores para definir las prioridades de intervención; para que la Trabajadora Social pueda desarrollar esta función debe estar capacitada para desarrollar un diagnóstico laboral, teniendo en consideración el método a utilizar con sus respectivas técnicas e instrumentos a aplicar para recopilar la información necesaria y analizarla para proponer programas o proyectos sociales enfocados a dar respuesta a las problemáticas encontradas.

La segunda función mencionada es “Planificar, coordinar y ejecutar las actividades de los proyectos y/o programas socio económicos de la organización” (jefe1, jefe2, jefe3, 2014); la Trabajadora Social debe estar preparada para planificar, coordinar y ejecutar los distintos programas o proyectos que la organización se plantea. Con estos conocimientos la Trabajadora aporta de forma significativa al mejoramiento de la calidad de vida a través de los programas que proponga, ayuda al desarrollo a través de capacitación no solo del trabajador sino de su familia y finalmente contribuye al mejoramiento del clima laboral debido a que el personal se siente más respetado en su lugar de trabajo.

Esta función mencionada por los jefes de Talento Humano, responde al área socio-afectiva porque según Pardo “incide de manera determinante en el desarrollo y potencialización del individuo, así también en el clima y ambiente laboral de la organización” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 50)

Algunos directivos indican que la tercera función debe ser “Propiciar espacios de comunicación directa y eficaz entre las diferentes áreas de la organización” (jefe1, 2014) y otros mencionan que debe “Participar en la elaboración del presupuesto del departamento” (jefe2, 2014) y además de “fomentar el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de la organización” (jefe3, 2014). Aunque existe una diferenciación de criterios, en su mayoría las Trabajadoras Sociales procuran velar por el bienestar del trabajador en la empresa, lo cual es una experiencia positiva para el-la profesional, porque si la

empresa está de acuerdo con lo que indica será más flexible al momento de planificar y ejecutar este tipo de programas para el desarrollo del ser humano; es por este motivo que Pardo indica la importancia de que el Trabajador Social “logre trabajar y mantener una comunicación abierta y permanente con la dirección y gerencia general de la compañía, se logrará proyectar programas y acciones de alto impacto y alcance en la comunidad empresarial” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 45), mientras mejor comunicación se tenga, mejores resultados en la gestión se podrán evidenciar en la intervención profesional.

Como cuarta función importante, la mayoría indica que es “Coordinar con otras áreas (seguridad industrial / salud ocupacional) la ejecución de planes preventivos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores” (jefe3, jefe2, 2014), para esta función es muy importante el relacionamiento que pueda tener la Trabajadora Social con el resto de áreas y requiere actitudes como la empatía para trabajar con otros profesionales. Un ejemplo de esta coordinación lo indica Pardo en su texto cuando afirma que es “indispensable generar equipos multidisciplinarios en programas de prevención integral, buscando que tanto empresarios como trabajadores adquieran un compromiso y conjuntamente construyan la cultura de la prevención en salud ocupacional” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 75).

Se puede observar que las relaciones interpersonales son de gran importancia en la gestión del Trabajador Social del ámbito laboral; por ejemplo, el 40% de las Trabajadoras Sociales indican que realizan planes de prevención en salud, para lo que requiere una alta capacidad de relaciones interpersonales.

En la quinta función declarada por los jefes de talento humano, se indica que se debe “fomentar el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de la organización”; esta función es clave para las Trabajadoras Sociales porque permite que se entreguen las herramientas por parte de la

empresa para poder realizarlo, sin embargo hay que tener en consideración que no siempre el ideal ser o lo que se plasma en un papel que quisiera tener es lo que realmente se cumple dentro de la empresa; esta función se compara con lo mencionado por Pardo, en donde indica que los procesos de formación aportan de forma holística al desarrollo del talento humano lo que asegura su continuidad y proyección dentro de la compañía a través de la formación.

Con estas cinco primeras funciones declaradas como importantes por las Jefaturas de Recursos Humanos se concluye que la responsabilidad directa de la Trabajadora Social es velar por el bienestar del trabajador. “El Bienestar Social en el ámbito laboral es un área de soporte y de apoyo dentro de la dinámica empresarial, porque su función es contribuir a un buen ambiente o clima organizacional acorde con las expectativas de productividad, calidad y competitividad esperadas en el mercado” (Pardo Martínez & Arteaga Urquijo, 2001, pág. 43).

Las Trabajadoras Sociales adicionalmente comentaron acerca de sus funciones y roles en la compañía indicando que realizan la “detección de casos sociales, de salud de los colaboradores y de sus familiares (GRUPO FOCAL2, 2014), “apoyo al personal con discapacidad y tratamos de insertar a las personas con discapacidad” (GRUPO FOCAL1, 2014) y también “mi rol propiamente era de el de escucha, tener la pre-disposición para atender, las necesidades de los empleados, no solo físicas, sino lo observable, problemáticas a nivel de familias, a nivel con jefes”. (GRUPO FOCAL1, 2014), con todas estas funciones declaradas por las Trabajadoras Sociales se concluye que se trabaja sobre el bienestar del personal pero con la finalidad de llevar a la compañía a ser más productiva y competente en el mercado.

Respondiendo al primer objetivo específico de investigación que dice “Identificar los roles y funciones asumidos e impuestos que tienen los/as TS en cada

organización” se concluye que los roles de las Trabajadoras Sociales impuestos y asumidos son muy operativos como “la dotación de uniformes” (GRUPO FOCAL1, 2014), “visitas domiciliarias, tengo lo que es la parte del IESS, cuando un colaborador tiene, se siente mal dentro de la compañía, me toca ir al seguro, si tiene una discapacidad, con mayor razón, manejo muchas cosas en el Ministerio de Relaciones Laborales también, como son actas de finiquito, contratos, canjear multas, entregas de vistos buenos y todo tipo de documentación de auditorías, o citas que hay el en el ministerio de la compañía” (GRUPO FOCAL1, 2014), “certificados de trabajo” (GRUPO FOCAL1, 2014), funciones que son declaradas por las Trabajadoras Sociales donde no aporta al bienestar del Trabajador de forma holística, solo buscan resolver la causa de los problemas, por lo tanto se convierte en una mirada lineal de la situación, con estas funciones bien definidas.

Hasta el momento se han analizado los roles impuestos y los asumidos, pero también es importante conocer los roles que deberían tener las Trabajadoras Sociales con la organización:



**Gráfico 2.** Roles que deberían tener las Trabajadoras Sociales en el área laboral con la organización según su percepción.



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Las repuestas indican que ser mediadora es un rol preponderante que se debe aprender para desarrollarlo en la gestión de la empresa. También se solicita que la profesional sea una planificadora, ya que al existir un alto grado de diagnósticos de problemáticas, la Trabajadora Social debe planificar y prever bien el desarrollo de sus intervenciones, para evitar errores que se deben reconocer en la evaluación, para luego tratar de modificar la gestión.

Otro de los roles de la Trabajadora Social es el “negociar”; mediante la negociación se puede lograr que las propuestas sean atractivas a los ejecutivos de la compañía (especialmente en cuanto a presupuestos), pero la negociación también es una herramienta útil en la resolución de conflictos; aunque es importante mediar los conflictos de una forma u otra se debe también negociar, para que las partes puedan salir satisfechos con la resolución. Se considera que la negociación debe estar al inicio (como capacidad) porque la Trabajadora Social no solo debe tratar con su jefe de Recursos Humanos sino también con el resto de departamentos con los cuales debe negociar distintos temas relativos al bienestar de los trabajadores.

Los roles que declaran que deberían tener con respecto a los clientes internos de la organización, se los detalla en el gráfico a continuación:

**Gráfico 3.** Roles que deberían tener los Trabajadores Sociales con clientes internos de la organización según su percepción



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Según Pardo, el rol del “gestor social” es desarrollar el talento humano, por lo que se requiere una cierta actitud, además de los diferentes métodos que se puedan utilizar en la profesión. Las actitudes del profesional incidirán en el desarrollo de los roles señalados en el gráfico anterior, sobre todo, aquellos que tienen mayor puntuación son el de orientación, asesoría y mediación.

La atención al personal supone orientar sobre las diversas consultas que realizan los trabajadores/as dentro de lo laboral: desde la asesoría en situaciones concretas que tiene el trabajador y que requieren de una guía, hasta la mediación en los conflictos laborales que tenga con sus jefes, compañeros de trabajo o grupo de trabajo y sus conflictos personales y familiares en el caso de requerirlo el trabajador.

Los roles que deberían tener las Trabajadoras Sociales con otros profesionales del ámbito laboral son:

**Gráfico 4.** Roles que deberían tener las Trabajadoras Social en el área laboral con otros profesionales del área según su percepción.



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Según el Enfoque basado en Derechos Humanos (ONU, 2003), uno de sus principios es la participación, en el cual se indica que toda persona debe tener una participación activa en el desarrollo. Se observa claramente que el rol colaborativo se presenta con mayor puntaje, en donde aparte de la colaboración o participación activa que se realiza en la sociedad, se debe tener cuidado en no caer en el asistencialismo en alguna intervención que se realiza.

No se evidencia una visión sistémica y humanística para intervenir en situaciones de crisis de forma científica; se agrega lo comunicativo, ya que es imprescindible

la comunicación cuando se trabaja con otras áreas, donde se debe lograr sinergias para la consecución de objetivos.

## **Métodos y técnicas identificados en la intervención del Trabajo Social en el ámbito laboral**

Cifuentes (2003) indica que el desarrollo de la profesión del Trabajo Social y la disciplina se basan principalmente en la construcción metodológica. En los grupos focales de profesionales del Trabajo Social, las respuestas que se mencionaron fueron “Metodología... como... eh... no se intervención, método de caso” (GRUPO FOCAL2, 2014) dando a entender que no tienen muy claro el tema, sin embargo, en los tipos de métodos de intervención de casos mencionaron como métodos “de caso” (GRUPO FOCAL1, 2014) y algunas la “intervención familiar” (GRUPO FOCAL2, 2014) son los dos métodos que manejan para intervenir.

En los métodos para la planificación, monitoreo y evaluación de los programas su respuesta fue “evaluación mensual a todos los trabajadores y también utilizamos encuestas para que ellos califiquen nuestros servicios” (GRUPO FOCAL1, 2014). Podría inferirse una confusión de los métodos por los instrumentos utilizados en ese tipo de intervenciones, lo cual evidencia que así como tienen conocimientos de algunos de los métodos que pueden utilizar, en algunas ocasiones los confunden con los instrumentos.

Conocer de forma clara los métodos profesionales que se pueden utilizar para trabajar, permite realizar una intervención más objetiva y que pueda generar mejores resultados; por otro lado, también se puede sistematizar la experiencia para aprender de ésta, o también se puede evaluar la eficacia de la intervención.

Bibiana Travi (2006) menciona que los métodos deben estar orientados a los objetivos propuestos para poder dar respuesta a las situaciones complejas y necesidades que tienen las comunidades, los individuos o los grupos (Travi, 2006); este criterio refuerza lo mencionado anteriormente: si no se tiene un conocimiento amplio de métodos y su diferencia con las técnicas, no se va a poder dar respuesta a esas situaciones complejas y se tiende a dar solo consejos y/o soluciones aisladas a los trabajadores.

Cifuentes menciona que las técnicas son un conjunto de procedimientos que requieren habilidad para su desarrollo y el uso de instrumentos (2004). Los instrumentos son los que van a ayudar a conseguir la información necesaria, son los que permiten que la técnica se operativice para lograr resultados.

En los resultados de los grupos focales aplicados a las profesionales, éstas definen a las técnicas utilizadas para cada uno de los procesos seguidos en la intervención como atención y seguimiento, planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y sistematización; en algunos casos mencionan que las técnicas utilizadas son “la entrevista social con las fichas socio-económicas” (GRUPO FOCAL2, 2014), también indican que el instrumento es “un registro de atención, el cual al final de esto es un indicador de atención al usuario, una matriz de ausentismo, flujos de ausentismo que llevamos” (GRUPO FOCAL2, 2014), además realizan “informes sociales por ayudas” (GRUPO FOCAL2, 2014); se logra observar que las técnicas están más claras que los métodos, en las técnicas conocen los instrumentos necesarios para obtener la información que se requiere del trabajador; también mencionan como técnicas: “árbol de problemas” (D2,2014), “terapia familiar” (D4,2014), “encuestas” (GRUPO FOCAL1, 2014), “registros” (GRUPO FOCAL1, 2014) que efectivamente cumplen con lo que indica el autor (salvo terapia familiar), significa que existe un proceso para la intervención y que los instrumentos están claros, pero la definición del método es lo que determina qué instrumento es el más adecuado para determinado

problema, motivo por el cual es importante tener clara la diferencia entre método y técnica para poder aplicarlos correctamente.

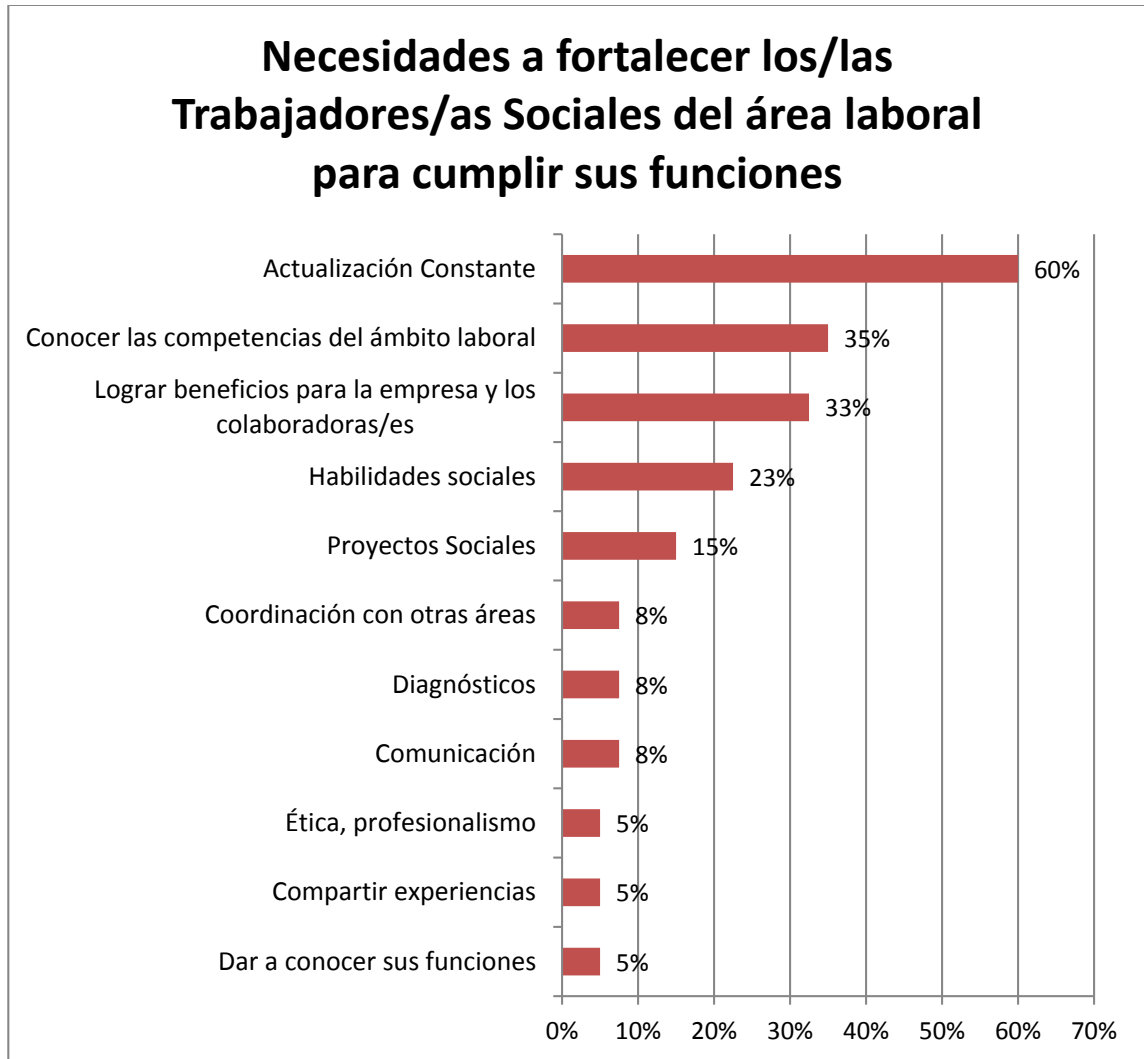
En las respuestas que dan las Trabajadoras Sociales no se evidenciaron técnicas para el manejo de personal; tampoco se evidenciaron técnicas e instrumentos para la coordinación de equipos interdisciplinarios.

Con estos resultados se evidencia que si bien los instrumentos se tienen claros por parte de las Trabajadoras Sociales, los métodos y técnicas son muy escasos o son repetitivos en todos los casos, es decir, que se utilizan las mismas técnicas para toda intervención, con respecto a los instrumentos se observa que se realizan con los mismos formatos; sería importante aprender a diseñarlos porque como menciona Travi estos instrumentos se construyen según los objetivos que se desea cumplir.

Se concluye que las Trabajadoras Sociales están conscientes que necesitan mantener sus conocimientos actualizados para poder manejar las situaciones que se presentan en una sociedad cambiante, donde no solo se transforman las interacciones sino también las normas y leyes; frente a esto las Trabajadoras Sociales deben estar a la vanguardia para aportar con asesoría correcta a los trabajadores y la empresa donde laboran; es imperante que esta actualización sea (además de leyes o normativas) de teorías, métodos y técnicas, pues pueden ampliarse a nuevas corrientes, incluyendo las que se utilizan para la administración de personal, ya que las Trabajadoras Sociales administran al personal de forma directa o indirecta.

Es importante revisar las necesidades de capacitación que declaran las Trabajadoras Sociales para fortalecer y cumplir con sus funciones, entre ellas la actualización constante de conceptos, métodos y técnicas que en su momento fueron impartidos pero que en la actualidad no son recordados por las Trabajadoras Sociales, véase el cuadro a continuación:

**Gráfico 5.** Necesidades a fortalecer los y las Trabajadoras Sociales del área laboral para cumplir sus funciones.



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Dentro de las tres necesidades más altamente mencionadas por las Trabajadoras Sociales están: Actualización constante (60%), conocimiento de las competencias en lo laboral (35%), y lograr beneficios para la empresa y para el trabajador (33%); para satisfacer estas necesidades es necesario un conocimiento más amplio en cuanto a teoría, métodos e instrumentos para



conseguir los objetivos que se plantean sus organizaciones, ya que con el conocimiento de la teoría y la metodología articulada pueden responder de forma oportuna y con sustento ante las demandas de los trabajadores y la empresa.

Con menos puntuación pero muy importante, el 15% afirma que necesitan fortalecer los proyectos sociales, pero de forma que responda a la dinámica de la compañía, es decir, acorde a los tiempos y respuestas que necesita la empresa; en lo laboral no se tiene tanto tiempo para el desarrollo porque las actividades de atención al usuario disminuyen el tiempo de la Trabajadora Social. Los conocimientos deben ser adaptados a esta área laboral para no quedarse solo en el diagnóstico sino ejecutarse para medir el impacto de la intervención y sistematizar la experiencia; en el ámbito laboral deben ser procesos muy ágiles y rápidos con técnicas innovadoras que permitan al profesional recopilar la mayor cantidad de información que necesita.

Es positivo observar que las Trabajadoras Sociales solicitan actualización de conocimientos y normativas ya que denota su disponibilidad de aprender e innovarse para dar mejores resultados en su gestión profesional. Las Trabajadoras Sociales cada día tratan de realizar diagnósticos más verídicos y completos del ámbito laboral y del personal con el cual están trabajando, sin embargo esta tarea se complica por la extensión de los procesos que manejan y las restricciones temporales para acceder a los trabajadores.

Respondiendo al segundo objetivo específico de la investigación que señala: “Identificar los diferentes métodos y técnicas utilizados por el Trabajador Social en cada uno de los procesos de atención, dentro del ámbito laboral”, se concluye que las Trabajadoras Sociales no tienen clara la diferencia entre el método, la técnica y los instrumentos ya que en sus respuestas muestran inconsistencias entre estas definiciones; por esta confusión no se usan las técnicas correctas para el método con el cual se va a intervenir y las consecuencias son negativas

para el trabajador porque pese a que obtenga una respuesta no se sigue el camino adecuado o al contrario no se realice una intervención con eficacia porque no se eligió un método y una técnica adecuada para la persona o el grupo de intervención.

## **Posturas éticas de la intervención del Trabajo Social en el ámbito laboral**

Dentro de la dimensión ético – política, Bibiana Travi (2006) menciona que el Trabajo Social es una profesión humanística, además explica que siempre hay una interacción constante entre la persona y una situación.

Dentro de los resultados de las posturas que toma el profesional, reflejado en las entrevistas y grupos focales, ven a la posición del Trabajador Social frente a conflictos como “permitir al empleado que identifique su propio conflicto, porque muchas veces ellos ven lo externo, pero hay algo que está interrumpiendo ese relacionamiento con la gente” (GRUPO FOCAL1, 2014) también lo definen como “Soy mediadora porque pongo en una balanza los beneficios que tiene la empresa y los que tiene el trabajador” (GRUPO FOCAL1, 2014) y también “porque te encuentras en la mitad y tú tienes que responder y no puedes traicionarlo al trabajador, entonces es una postura bastante compleja” (GRUPO FOCAL1, 2014).

En la mayoría de las posturas que indican están el ser mediadora entre el trabajador y el empleador y algunas lo definen como una posición “Neutral” (GRUPO FOCAL2, 2014). Se aplica esta postura cuando existe una situación de crisis o conflicto donde mayormente en el rol de mediador se debe buscar el cumplimiento de los derechos y desarrollo humano. Sin embargo es muy difícil que la trabajadora social del ámbito laboral sea lo más imparcial posible porque, según Scott, existen rangos de jerarquía dentro de la organización y si, pese a las recomendaciones de la trabajadora social, la organización en su máxima

autoridad decide hacer lo contrario, muy difícilmente podrá cambiar la resolución; aunque esto va a depender específicamente de la empresa en la que se encuentre, ya que unas serán más rígidas o más permeables que otras. Sin embargo la postura neutral de mediadora está presente casi en todos los roles según las encuestas que la trabajadora social debe tener con la organización en un 30%, con otras instancias organizacionales en un 3% y con cliente internos en un 20%, es decir que este rol es muy importante para desarrollarlo en trabajadoras sociales del ámbito laboral.

La postura de mediadora no solo será con la empresa sino en el contexto que se desarrolla como lo indica una trabajadora social “describir cómo se desarrollan las prácticas profesionales de las TS en las empresas para responder a las demandas de los empresarios y los colaboradores, teniendo como marco de referencia los cambios en el mundo del trabajo, identificando y analizando los supuestos teóricos conceptuales, metodológicos y valores que orientan las acciones de las TS, con las cuales interviene en su práctica” (Diagnóstico 6, 2014).

Esto significa que en el momento que se responde a las demandas debe estar basado en el “deber ser” del marco normativo del Estado ya que como indica Cifuentes (2004), “los valores y la ética dan las directrices de la intervención” (Cifuentes R. M., 2004, pág. 18) y en toda intervención que se realiza están incluidos los valores y la ética que la trabajadora social ha logrado formar como parte de su carácter.

Los valores éticos que Di Carlo señala que se deben manejar en una intervención para poder dar una respuesta clara y oportuna son: “la Justicia, la responsabilidad y la higiene mental” (Di Carlo, 2005, pág. 295). La justicia, partiendo de que todas las personas deben recibir el mismo trato porque tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades. La responsabilidad se entiende que es el sentido de

pertenencia que se tiene sobre alguna cosa, e identificar que se necesita de otros y que son sujetos de derechos.

Finalmente la higiene mental se refiere a que antes de realizar cualquier tipo de intervención se debe hacer una limpieza interna para tratar de ser lo más objetivo posible ante una situación ya que se trata con personas y el daño que se pueda realizar en la intervención va a tener un impacto grande sobre la persona.

En los grupos focales el valor que fue mayormente señalado por los Trabajadores Sociales fue “responsabilidad porque somos el área encargada en el bienestar de cada uno de los colaboradores” (GRUPO FOCAL2 ,2014) En las encuestas los valores que fueron declarados por los Trabajadores Sociales son los siguientes:

**Gráfico 6.** Valores éticos que despliegan en su ejercicio profesional



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Los valores éticos mencionados por los Trabajadores Sociales no van en concordancia con lo planteado por Di Carlo debido a que dentro de los tres primeros valores que se resaltan según las entrevistas son el respeto, la confianza y la lealtad con el 20%, 18% y 15% respectivamente que aunque son los valores enunciados por las trabajadoras sociales; éstos dependen de las concepciones cognitivas y estructura conductual del profesional. Las Trabajadoras Sociales mencionan la responsabilidad pero en un sexto puesto

con el 13% por lo tanto se lo puede definir como un valor importante para ellas, pero es importante observar que la higiene mental y la justicia no están dentro de los valores mencionados, quizás por no existir una plena conciencia de que se debe estar sanado interiormente para poder intervenir en alguna situación de crisis o de desarrollo de la persona; como mencionan en las encuestas, un 30% de las Trabajadoras Sociales deben apoyar e investigar sobre problemas personales, por lo tanto es importante enfatizar sobre estos valores faltantes para realizar intervenciones de calidad y orientadas en el sujeto.

Respondiendo al tercer objetivo específico de investigación que dice: “Analizar valores éticos y posturas declaradas por la Trabajadora Social como importantes en el ejercicio profesional” se concluye que las Trabajadoras Sociales consideran que los valores éticos base de Trabajo Social no están acordes con el autor por criterios diferentes en este tema subjetivo, es importante estandarizar esto ya que va a ayudar a que las Trabajadoras Sociales puedan liberar su carga emocional por la intervención de casos que es muy importante y que logra calidad, calidez, eficacia y sobre todo empatía con la persona que solicita ayuda; no se evidencia la higiene mental como un valor en ninguna de las respuestas, la cual trata de sanar heridas y ayudando al profesional a ver las situaciones de forma más objetivas, tratando de que los prejuicios culturales o problemas causados en su pasado no interfieran en la intervención a realizar.

Dentro de los valores que también cita Di Carlo como importantes está la justicia y en las respuestas mencionadas no se evidencia este valor, sin embargo es importante tenerlo muy claro porque muchas veces se cae en relaciones amistosas muy fuertes que generan conflictos de interés y por ende discriminación al resto de personas. Al elegir valores como respeto, confianza y lealtad, éstos influyen en la intervención del Trabajador Social, en unos casos puede ser a favor de los empleadores y en otros a favor de los trabajadores; por ejemplo, en el ámbito laboral es importante generar confianza con sus jefes

inmediatos para contar con su compromiso en el desarrollo de nuevos programas de intervención laboral y demostrar la lealtad a las convicciones y valores éticos que se tiene a través de una comunicación directa y permanente. Según Pardo, es importante crear vínculos de “comunicación bidireccional” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 46) para alcanzar con éxito los objetivos de los programas; por otra parte en el ámbito laboral también es importante ganar la confianza de los trabajadores para que ellos comenten las situaciones que afectan alguna de las áreas que menciona Pardo como las de protección, socio – afectiva, lúdica o creativa y que no afectan su productividad para ayudarlos de forma sistémica, es decir son valores que se deben ubicar de un lado y otro pero con los que plantea el autor como responsabilidad, justicia e higiene mental son valores neutrales que invitan al Trabajador Social a trabajar sobre estos día a día, retroalimentando positivamente su conducta para no caer en actitudes repetitivas que hacen el trabajo monótono y poco eficiente.

### **Conceptos que evidencian las trabajadoras Sociales en el ámbito laboral**

En el presente estudio, se investigaron los conceptos o teorías que manifiestan las Trabajadoras Sociales acerca de la empresa, como espacio en donde se desenvuelven los procesos de trabajo del personal, a quienes atiende la/el profesional en Trabajo Social, así como el aporte de la intervención profesional al desarrollo humano de los trabajadores/as de la institución, su familia, su propia profesión y la sociedad en general.

## **Sobre la propia profesión (Trabajo Social)**

Corvalán indica que el Trabajo Social se liga íntimamente con la intervención: “es el factor común de acción colectiva o individual para la transformación de un situación social” (Corvalán, 1996, pág. 7). El Trabajo Social busca resolver problemáticas sociales o disminuirlas a través de proyectos sociales, programas y participación activa con la comunidad.

La Federación Internacional del Trabajo Social define el Trabajo Social como “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” (Federación Internacional del Trabajo Social, 2014, pág. 1).

Las respuestas que las trabajadoras sociales mostraron en los grupos focales indica que es “la lucha por los derechos” (GRUPO FOCAL2, 2014); también mencionan que “el Trabajo Social sería por la lucha por los derechos, por la lucha de hacerle valer a las personas más vulnerables, por la intermediación a los conflictos, ya sean familiares o conflictos comunitarios, y también podría ser el medio social, socialismo” (GRUPO FOCAL2, 2014), además lo definen como “El Trabajo Social es articulado y coordinado, el estudio y evaluación de cada situación va a permitir que a través de la calidad humana en la presentación de un servicio, propicien la búsqueda de las medidas de protección y acciones de defensa, denuncia y vigilancia en la protección integral de derechos humanos” (Diagnóstico 2, 2014); en estos conceptos es importante observar la palabra derechos porque van a luchar por la transformación de la realidad social en la que se encuentren, que en este caso es el ámbito laboral y además velar por el bienestar colectivo o de los trabajadores.

También definen que el Trabajo Social “es una carrera muy humanística” (GRUPO FOCAL1, 2014) y también indican que “es aquella oportunidad que



puede tener un ser humano de mostrarte cuanto ser humano eres, y donde tú puedes aplicar y transformar ese amor que tienes intangible en tangible” (GRUPO FOCAL1, 2014); cuando se busca el “mejoramiento constante del hombre y su bienestar”, como indica Gordon Hamilton (Travi, 2006) permite que sea una profesión humanística porque se preocupa del otro, no solo de sus intereses personales sino de sacar adelante a las personas con situaciones críticas y desarrollo de las mismas en su contexto.

Desde la visión de las empresas representadas por los jefes de Recursos Humanos acerca del Trabajo Social es que es una “disciplina que permite mediar entre empleadores y trabajadores con la finalidad de encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal” (jefe2, 2014) por lo tanto, los significados que tienen la trabajadores sociales y las empresas van en concordancia con lo planteados por los autores donde se busca una transformación personal y social.

## **Sobre Desarrollo Humano**

La Organización Mundial de la Salud define al Desarrollo humano como “los procesos que amplían las opciones de que disponen las personas para el disfrute efectivo de las capacidades antes citadas” (Organización Mundial de la Salud, 2003).

En las entrevistas y en los grupos focales no se evidenció el manejo de una teoría en particular ni sus autores; en cambio al preguntarles a las Trabajadoras Sociales sobre el concepto que manejan acerca del desarrollo humano lo definen como “las potencialidades de las personas” y “que las personas tienen que estar empoderadas de eso y su forma de ser, saberlos explorar” (GRUPO FOCAL2, 2014), lo cual coincide con la definición que el PNUD propone respecto a este concepto.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013) el Desarrollo Humano “busca garantizar el ambiente necesario para que las personas y los grupos humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses”.

Dentro de las respuestas mencionadas por las Trabajadoras Sociales, lo consideran como “potencialidades de las personas, progreso, evolución” (GRUPO FOCAL1, 2014) y otras lo definen como “transformación y evolución” (GRUPO FOCAL1, 2014). Comparados ambos conceptos se puede observar que guardan relación, lo cual es muy importante que lo tengan de alguna manera clarificado debido a que en sus roles declarados en algunas Trabajadoras Sociales indican que se incluye “establecer programas de manejo en el área social, proponer planes de mejoramiento del clima laboral y familiar” (Diagnóstico 6, 2014) por lo que es entendible que en el momento que se busca mejorar el clima familiar y laboral, de alguna manera se impacta en el desarrollo humano de ese trabajador/a o de una comunidad, dependiendo del campo de acción.

El Desarrollo Humano está íntimamente ligado con las necesidades básicas de las personas en cuanto a nivel de ingresos ya que así es medido cuantitativamente por los organismos mundiales, por esto se va a mencionar las necesidades básicas de los trabajadores usuarios de Trabajo Social y es importante observar que en la mayoría de las respuestas demuestran un grado de conocimiento muy limitado sobre su población, lo cual es muy preocupante ya que en primera instancia el conocer a la población permite enfocar los esfuerzos de intervención.

Los jefes de Capital Humano indican que uno de los roles importantes de las Trabajadoras Sociales debe ser “Elaborar un diagnóstico participativo de las problemáticas de las personas que se encuentran en la organización” (jefe1, 2014). Este rol resulta muy difícil de lograrlo ya que carecen de herramientas o

tiempo para poder realizarlo y conocer a la población con la cual se está trabajando; de los instrumentos que usan las Trabajadoras Sociales para conocer a su personal son “las fichas sociales” (GRUPO FOCAL2, 2014), el restante de las Trabajadoras Sociales mencionaron actividades que no tienen ninguna relación con lo solicitado ya que indican que “miden el clima laboral y las necesidades del colaborador” pero no indican como lo hacen (GRUPO FOCAL2, 2014).

## **Sobre la Empresa**

Según Scott (1964), las organizaciones son colectivos que se dirigen siempre hacia unos objetivos definidos, donde cada una es diferente de la otra; tienen aspectos fijos que delimitan su accionar aparte del principal que son sus objetivos, tiene la estructura de autoridad fijada, procedimientos definidos e incentivos donde los trabajadores de todas las clases se sienten participantes para el logro de los objetivos organizacionales.

En los grupos focales las trabajadoras sociales mencionaron que la empresa para ellas es “el medio por el cual se ejecuta un trabajo del cual surge una empresa sin fines de lucro y otras con lucro, pero es el medio” (GRUPO FOCAL2, 2014) y también indican que “es dependiendo de qué empresa sea, porque, hay empresas que son de acumulación de capital, para mí la empresa es entonces, el medio de subsistencia para mí” (GRUPO FOCAL2, 2014), esto significa que ven a la empresa como un medio para conseguir objetivos personales o para la satisfacción de necesidades como las demás personas, también hay trabajadoras sociales que mencionan que la empresa es “el cerebro de todo” (GRUPO FOCAL2, 2014), la relacionan además con una escuela con definiciones como “es una escuela, formación” (GRUPO FOCAL1, 2014), lo que en cierta medida es correcto porque el trabajo es una experiencia que a través del ensayo y error va marcando las mejores estrategias de administración de

recursos; al estar tanto tiempo dedicadas al trabajo, no llama tanto la atención la definición de que la empresa es la “casa, mi segundo hogar” (GRUPO FOCAL1, 2014), por ese motivo el trabajo debe darse en un clima estable y agradable. El 38% de las trabajadoras sociales encuestadas afirma que dentro de sus funciones están las buenas relaciones interpersonales y mejoramiento del clima laboral, por lo que al entender al trabajo como su hogar se entiende que va a realizar lo posible para convertirlo en agradable o mantenerlo y aquellas que solo lo ven como un medio de subsistencia refuerzan la visión capitalista de la empresa en donde todo es reemplazable.

## **Sobre el Trabajo**

La Organización Internacional del Trabajo define al trabajo “como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos” (Levaggi, 2006). En los grupos focales y entrevistas se observaron las siguientes definiciones que tienen las trabajadoras sociales sobre el trabajo: una de ellas es que consideran al trabajo como “una forma de subsistir, y poder salir adelante, del cual se depende de varias cosas, la alimentación, vivienda” (GRUPO FOCAL2, 2014) también lo catalogan como “realizar la labor que estoy realizando y ejerciendo” (GRUPO FOCAL2, 2014).

En estas dos definiciones se muestra al trabajo como el medio para conseguir las cosas, sin embargo en otras definiciones le agrega un elemento adicional como “una responsabilidad, o sea que necesitamos, que nos debe gustar, que obviamente estamos recompensados, que damos y recibimos” (GRUPO FOCAL2, 2014) y “Para mí el trabajo es más que nada, es como una diversión, que no veo el concepto de trabajo como algo obligado, como una obligación porque me gusta” (GRUPO FOCAL2, 2014); estas definiciones incorporan el

criterio de que el trabajo realizado debe gustar porque se puede satisfacer las necesidades básicas con el trabajo y además disfrutarlo, para aportar a la calidad de vida de las personas y a mejorar la sociedad. La mayoría de las trabajadoras sociales coincidieron en la respuesta por lo que hubo una saturación de información y no se siguió con la misma temática.

### **Sobre los Trabajadores/as o empleados/as**

El Código de Trabajo del Ecuador, en su título preliminar artículo 9, define al trabajador como “la persona que se obliga a la prestación de un servicio o a la ejecución de la obra” (Congreso Nacional del Ecuador, 2012) y también se lo denomina “empleado u obrero”.

En las entrevistas y diagnósticos que realizaron las Trabajadoras Sociales del ámbito laboral definieron al trabajador como “el capital humano, el motor de la empresa” (GRUPO FOCAL2, 2014) y “el componente estratégico más importante es el recurso humano” (Diagnóstico 5, 2014), lo cual denota una mirada muy capitalista donde la persona es vista como un objeto para la consecución de objetivos para la empresa. También lo definen como “una persona que vende su fuerza de trabajo por un sueldo remunerado” (GRUPO FOCAL2, 2014), pero sobre todo algunas Trabajadoras Sociales lo definen como “un sujeto de derecho” (GRUPO FOCAL2, 2014) lo cual posibilita que la mirada hacia la persona sea sistémica y centrada en sus derechos y no solo como un medio para alcanzar los objetivos de las empresas.

En la definición del Código Laboral Ecuatoriano se observa una definición muy objetiva del concepto, sin embargo, las trabajadoras sociales del ámbito laboral lo ven desde su óptica en el marco de la institución y lo que ésta busca del trabajador y de lo que el trabajador busca de la institución, lo que desencadena que el trato hacia las personas sea según la mirada que tenga la Trabajadora Social: si es capitalista, entonces lo despido si no es productivo en la

organización, o si es sistémica humanista, entiendo al trabajador como un ser en constante interrelación con sus redes.

## **Sobre la Familia**

En el concepto que las Trabajadoras Sociales del ámbito laboral tienen sobre las familias fue interesante observar que en los grupos focales realizados indicaron que la familia lo es “todo” (GRUPO FOCAL1, GRUPO FOCAL2, 2014). Con esta aseveración, se realiza una revisión en los momentos en los que la Trabajadora Social tiene que asumir una postura frente a un conflicto relacionado con la familia: en los grupos focales no se evidencia el manejo profundo en temas familiares, lo cual podría coincidir con el 58% de Trabajadoras Sociales que indicaron que tienen funciones estrictamente limitadas en su trabajo, por lo cual tratar temas familiares de sus trabajadores, desde una visión empresarial (capitalista) no es concluyente ni aportable para el cumplimiento de los objetivos del negocio. Además las Trabajadoras Sociales mencionan que dentro de las funciones limitantes en la empresa es la falta de trabajo con las familias con un 18%.

Según Minuchin “la familia es un grupo natural que, en el curso del tiempo, ha elaborado pautas de interacción” (Gobierno de la Rioja, 2003); es importante conocer que Bertalanfly en la Teoría General de los Sistemas define como “un todo mayor que la suma de sus partes” (Casas Fernández). Con esta definición se concluye que la familia funciona como un todo donde si uno de sus integrantes o relaciones está afectado, se va a afectar todo a su alrededor. El concepto de las trabajadoras sociales es muy subjetivo ya que tratan de indicar que su prioridad es su familia, por lo tanto su definición guarda relación con los que indica Minuchin sobre la familia donde se elaboran pautas de interacción tan fuertes de disolver o ignorar para las personas, además la familia es su punto de referencia

para toda persona, donde se desarrollan las formas de comportamiento y valores fijados por la sociedad.

## **Sobre la Sociedad**

Giddens afirma que la sociedad “es creada por los seres humanos y es en donde se ve un flujo constante de las intervenciones de los actores” (Giddens, 2006); dentro de este concepto Giddens indica que es un conjunto de normas y leyes que los individuos siguen, además según lo que señala Kant “en un sentido genérico, podría ser entendida como ideal regulativo” (Kant, 2004, pág. 3). En la codificación axial de los grupos focales, las trabajadoras sociales plantean la definición de la sociedad como “reguladora de normas” (GRUPO FOCAL1, 2014), y también la definen como “un grupo humano, que guía al país y al mundo” (GRUPO FOCAL2, 2014).

Es importante mencionar que aunque se realizó las mismas preguntas a todos, las trabajadoras sociales decidieron adherirse al comentario de sus demás compañeras dejando a esta definición con poca sustentación; de las que dieron su criterio, las respuestas están ligadas y tienen sentido con la que indica la teoría sobre la definición.

Si bien, dentro de este acápite se ha mencionado lo que significan varias definiciones para la Trabajadora Social, es muy importante conocer que las empresas (representadas por los jefes de Recursos Humanos) definen al Trabajo Social como “desde el enfoque laboral debería ser la disciplina que en base a un contexto teórico-práctico y al conjunto de principios, estrategias, herramientas, técnicas, genere el desarrollo del talento humano para el crecimiento mutuo de los trabajadores y la empresa” (jefe3, 2014); con esta respuesta se da a entender que la Trabajadora Social debe generar el desarrollo del trabajador desde una visión holística y sistémica, pero muchas veces se observa que ese desarrollo es

limitado porque el 58% de las Trabajadoras Sociales menciona que sus funciones son limitantes.

### *Limitaciones encontradas por las Trabajadoras Sociales en el desarrollo de sus funciones*

Las empresas esperan que los Trabajadores Sociales hagan muchas cosas, pero al asignar sus funciones no les permiten involucrarse con actividades o temas que “no le competen”; el gráfico resume estas limitaciones que los profesionales han encontrado en el ejercicio profesional:

**Gráfico 7.** Limitaciones encontradas por profesionales de Trabajo Social



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia



Un alto porcentaje de Trabajadoras Sociales menciona que tienen funciones estrictamente operativas o que pertenecen a otros profesionales, lo cual se corresponde con el 98% de Trabajadoras Sociales que informaron que su función primordial es la orientación y gestión sobre beneficios sociales y de la empresa; dar asesoramiento al trabajador es importante, pero es solo una parte de toda la intervención que se puede realizar, lo cual demarca una grave limitación al querer realizar otras actividades.

Otra limitante que se declara es la escasez o poca autorización de presupuesto para programas o proyectos de mejoramiento de calidad de vida, lo cual no permite el desarrollo de actividades para los colaboradores; muchas empresas esperan que la Trabajadora Social gestione para recibir beneficios gratis o a muy bajo costo, lo cual es factible hasta cierto punto, pero que generalmente termina desviando a la profesional de su foco principal de la actividad por resolver procesos operativos que se pudieron evitar.

Finalmente, la respuesta de otra jefa de Recursos Humanos sobre la definición de Trabajo Social es “profesión humanitaria donde su servicio es ayudar a sus semejantes” (jefe1, 2014), es una definición que ve al Trabajo Social desde una postura humanitaria y en cierta medida asistencialista, ya que espera que la Trabajadora Social siempre ayude a los trabajadores; la mirada asistencialista es necesaria en algunas ocasiones, pero tiene un componente elemental: en el ayudar se debe educar a la otra persona para que no dependa de alguien y pueda valerle por sí mismo, pero se comete un error cuando solo se ayuda sin ningún aprendizaje.

Kisnerman asegura que el Trabajo Social “es discernible como una disciplina del ámbito de la ciencia social, autónoma y suficientemente consolidada, con sus objetivos claros y distintos” (Toledo, 2004, pág. 9); el mismo autor también afirma que el Trabajo Social no ha evolucionado a través de etapas lineales, sino de

distintas interpretaciones que siguen construyéndose en una sociedad sujeta al cambio constante. Siendo el Trabajo Social una profesión de múltiples aristas, donde muchas profesiones se interrelacionan y aportan al conocimiento e intervención, son muchas las intervenciones que se pueden realizar para propiciar el cambio social sin crear mayores costos y generando un impacto positivo y perenne en el tiempo.

Respondiendo al cuarto objetivo planteado en la investigación: “conocer el significado que tiene el Trabajo Social para las organizaciones en las que se desempeña y para el/la propio/a profesional y como aporta el significado para la detección de las necesidades básicas del trabajador” se concluye que las empresas tienen una concepción del Trabajo Social de ayuda, mediación y desarrollo de los trabajadores, lo cual es positivo pero no sistémico porque encasillan la definición en varias actividades que el Trabajador Social debe realizar en su función; es decir que estas respuestas no se ven como un todo sino como un desglose de actividades que se asignan a las Trabajadoras Sociales por el momento. Por este motivo es importante que los representantes de las empresas conozcan las competencias con las cuales cuenta un profesional de Trabajo Social para que la asignación de funciones no sea tan limitante como manifiestan las Trabajadoras Sociales en la actualidad.

Las concepciones que tienen las Trabajadoras Sociales sobre algunos conceptos son los pertinentes en los tiempos actuales (en su mayoría), sin embargo es importante manejar correctamente el concepto del trabajador y no dejarse llevar por la corriente empresarial que ve al trabajador como un instrumento más para la consecución de objetivos de la compañía.

Para los Jefes de Recursos Humanos, el trabajador significa “el elemento primordial en el desarrollo de la empresa” (jefe1, 2014) y otros mencionan que es el “motor de la empresa” (jefe2, 2014) y por último mencionan que “es el capital

más valioso de la empresa” (jefe2, 2014); la visión sobre el trabajador es la misma: que es un recurso que debe ser “desarrollado para que la empresa funcione”.

En el fondo, estas concepciones apuntan a que se vele por el bienestar de la empresa; esto es posible cambiarlo con un enfoque de derechos dentro de la empresa donde, si bien se trata de cumplir los objetivos de la compañía también se trata de velar por el respeto a los derechos de las personas y tratar de disminuir las brechas sociales que se forman desde una mirada capitalista.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el enfoque de derechos “permite profundizar en las causas profundas del incumplimiento de derechos y de irrespeto a uno de los principios claves de los derechos humanos, el de igualdad y no discriminación” (PNUD, 2006); con este enfoque se podría tener desde otro punto de vista al trabajador, pero es una concepción que debe ser profundamente interiorizada desde la academia. Las consecuencias de continuar mirando al trabajador como la fuerza de trabajo serían fatales ya que mantendrían atados a los Trabajadores Sociales con las pocas actividades que se realizan, las cuales no generan mayor impacto en la persona ni en la sociedad; es decir, seguirán con la visión instrumentalista y capitalista que predomina actualmente.

Es importante seguir formando Trabajadores Sociales con una visión humanística y sistémica, ya que a ellos les corresponde formar “los caminos que posibiliten seres más felices y organizaciones más sólidas y competitivas” (Pardo Martínez & Arteaga Urquijo, 2001).

Desde una mirada humanista, el hombre puede decidir porque tiene libertad y conciencia para elegir y construir su vida (Hernández, 1997), es por esto que las personas constantemente van a estar en la búsqueda de solucionar sus necesidades básicas sean estas existenciales o axiológicas según Max - Neef.

Los trabajadores tienen necesidades de atención ya sean personales o laborales como lo indica el cuadro a continuación:

**Gráfico 8.** Necesidades o problemas que tienen los trabajadores en una organización



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Como se puede observar, son muchas las problemáticas sobre las cuales un Trabajador Social del ámbito laboral puede intervenir, pero si no tiene las herramientas suficientes para hacerlo, lo seguirá realizando con los pocos métodos que conoce; ante la dinámica empresarial cada vez más rápida y cambiante, su desconocimiento no le permite ser competente y abarcar mayores problemáticas en tiempos razonables para la organización.

En resumen, el diagnóstico es vital para conocer la población usuaria del Trabajador Social, pero no solo los datos demográficos sino también el sentir de las personas con quienes se está interviniendo, para generar la empatía que requiere cualquier persona en situación de crisis; como indica Pardo, “plantear acercamientos es fundamental para conocer la realidad social de los individuos que interactúan en el medio empresarial, permitiendo identificar la dinámica interna de cada uno de los grupos” (Pardo & Urquijo, 2001, pág. 46). Con esto se pueden cerrar las brechas existentes o por lo menos acercarlas cada día más con la intervención sistémica que pueda realizar el profesional.

## CAPÍTULO VI

### Conclusiones

Dentro de este estudio se trató de responder a los objetivos planteados al inicio del mismo, por ello se toma a cada uno para indicar la conclusión a la cual se ha llegado.

6.1. Identificar los roles y funciones asumidos e impuestos que tienen los Trabajadores Sociales en cada organización.

Los roles que asume el profesional de Trabajo Social son de mediador, colaborativo, orientador; se sugiere que se formen otros roles como negociador y planificador porque ante la demanda de querer solucionar los conflictos trabajador – empresa no solo con la mediación que tiene un fuerte de negociación se puede dar solución sino que necesita otras competencias adicionales para poder realizar lo que las empresas esperan de los Trabajadores Sociales. Con respecto a las funciones son muy operativas por parte de las empresas ya que ven en la Trabajadora Social un medio para tener cumplir con tareas encomendadas.

Las empresas desean tener un mejor clima laboral e indican preocuparse por el bienestar del Trabajador pero estas responsabilidades que no se las asigna directamente a las Trabajadoras Sociales sino que las asignan a las psicólogas/os organizacionales por considerar que ellos están más aptos para realizar este tipo de funciones y eso es porque se ha permitido que vean a la profesión de esa manera no siendo lo suficientemente competentes para demostrar que se puede y que están capacitadas para hacerlo.

Dentro de las funciones más destacadas están lo que según Pardo (2001) encierra el Bienestar Social que es el cumplimiento de los derechos adquiridos

del trabajador, la promoción de capacitación de prevención en salud y seguridad industrial, la ejecución de eventos socio – familiares, manejo de relaciones y mejora del clima laboral y asesoría con todo lo relacionado al IESS.

Estas funciones son reforzadas por los jefes de Talento Humano de las empresas sin embargo para ellos es también imperante que el Trabajador Social realice diagnostique las problemáticas que afectan a los trabajadores en su ámbito laboral y demandan que para poder realizar eso manejen las tecnología de la información para poder ser más competente en o laboral.

6.2. Identificar las diferentes métodos y técnicas utilizados por el Trabajador Social en cada uno de los procesos de atención, dentro del ámbito laboral.

Las Trabajadoras Sociales no evidencian información sobre las teorías utilizadas en las intervenciones, se observa el concepto y el manejo de un número limitado de métodos; según las entrevistas existe una confusión entre las técnicas y los instrumentos, además no se evidencia ninguna actividad para realizar la evaluación de los planes, proyectos o programas que desarrolla la Trabajadora Social.

Dentro de las entrevistas realizadas no se menciona ningún método o técnica realizada sobre la administración de personal y tampoco sobre el manejo de equipos inter disciplinario y en los pocos casos que se mencionan son repetitivos dando la apreciación de que existe un vacío.

6.3. Analizar los valores éticos y posturas declaradas por el Trabajador Social como importantes en el ejercicio profesional.

Los valores éticos que declaran las Trabajadoras Social y las posturas que toman frente a la realidad no concuerdan con los mencionados por Di Carlo pero está claro que es factible promover esos valores fundamentales en los profesionales, estos valores y posturas influyen en la intervención porque son seres sistémicos

con un bagaje de conocimientos previos y conductas establecidas a lo largo de la vida.

Las Trabajadoras Sociales declaran como valores éticos, respeto, confianza y lealtad como los tres principales aunque dentro de las intervenciones son muy importantes habría que incluir la responsabilidad, la higiene mental que es cuando la Trabajadora Social también se preocupa por sus conflictos internos no resueltos que puedan afectar la objetividad en la atención de un caso y la justicia el cual no fue mencionado en las entrevistas realizadas; la lealtad influye en el proceso de intervención dependiendo de donde se mire, si es lealtad con la empresa se puede saltar políticas o procedimientos hacia un colaborador para no apoyarle en su situación o si es lealtad con el trabajador puede pasar por alto procedimiento a favor al trabajador y permite la inclinación hacia uno de los lados.

Con respecto a las posturas declaradas todos coincidieron que eran neutrales y trataban de buscar el equilibrio en los conflictos que se presentaban; sin embargo si se habla de un valor fuerte que es la lealtad, se permite divagar sobre el lado de la balanza sobre la cual tiene mayor peso, el ser neutrales no es una respuesta equivocada, al contrario demuestra que se tiene la capacidad de observar las cosas con objetividad y dando en todo momento las recomendaciones del caso, pero en el ámbito laboral donde existen estructuras de poder es difícil que aunque se den las recomendaciones deseen tomar otra decisión pero es importante asesorar acerca de las consecuencias que esta decisión tendría.

6.4. Conocer el significado que tiene el Trabajo Social para las organizaciones en las que se desempeña y para el/la propio/a profesional, y como aporta el significado para la detección de las necesidades básicas del trabajador.

En las Trabajadoras Sociales que participaron en su mayoría pareciera que prevalece una mirada capitalista, instrumental y utilitaria hacia los trabajadores, por los apelativos con los que llaman al trabajador como “capital”, “recurso”



“motor”, etc. y hacia la propia profesión lo cual contrasta con lo que esperan las empresas de las Trabajadoras Sociales ya que estas esperan que se desarrolle y se potencialice a los trabajadores, es decir que se aporte en el cambio institucional que requieren las empresas y al desarrollo del mejoramiento del clima laboral para crear empresas más productivas, es importante rescatar que dentro de las concepciones si se iguala a los conceptos de los autores en lo que se refiere a Desarrollo Humano, sociedad y familia, aunque la empresa la consideran como un medio para satisfacer las necesidades.

Las Trabajadoras Sociales tienen claro los conceptos sin embargo es importante revisar porque se cambia el significado de trabajador en el ámbito laboral ya que puede ser para unirse al mismo concepto que tiene la empresa o porque realmente se lo considera de esa manera; en definitiva los conceptos van a aportar a detección de las necesidades de los trabajadores en tanto que se cambie la visión capitalista que se tiene en la actualidad y se luche por un enfoque de derechos dentro de las empresas.

Finalmente en el objetivo general se trata de analizar los elementos mínimos que necesita el Trabajador Social para poder responder a los contextos actuales, para los cuales se han definido que se deben articular y actualizar en primera instancia los conocimientos adquiridos y promover que la mirada con el cual se van a realizar las intervenciones sean sistémicas y humanísticas para poder responder con resultados efectivos a las necesidades y problemática de los trabajadores, esos conocimientos van seguidos de la experiencia que tenga el profesional para poder responder a las situaciones que se presentan y finalmente en todo este proceso intervienen los valores éticos que determinan si lo va a ejecutar o no y que consecuencias traería hacer determinada actividad o intervención.

## **Recomendaciones**

Partiendo de este estudio y de las conclusiones que se mostraron se hace especial énfasis en crear un nuevo perfil profesional del Trabajador Social, el cual va a ser la recomendación final de este estudio.

Para poder realizar esta recomendación es importante conocer que el perfil que se va a proponer está basado en competencias profesionales que según la Organización Mundial del Trabajo indica que el profesional debe ser idóneo para desempeñar una posición con efectividad y debe poseer las características requeridas para el mismo (Organización Internacional del Trabajo, 2002); por este motivo se van a determinar tres variables con las cuales se va a recomendar el Perfil del Trabajador Social en el ámbito laboral las cuales son el saber, el saber hacer y el saber ser, esta conclusión se forma de los autores de Tejada que menciona el saber cómo “conjuntos estabilizados de razonamientos” (Tejada, 1999, pág. 6) y Viviana Travi con el saber – hacer como “la experiencia” y el saber ser como “el desarrollo de habilidades profesionales” (Travi, 2006, pág. 56), a lo cual se agrega las actitudes que se deben mencionar en este perfil.

Por este motivo, en la siguiente tabla se puede observar el perfil y a continuación se realiza una explicación del motivo por el cual se recomienda cada uno de estos puntos.

**Tabla 1.** Perfil profesional del Trabajador Social del ámbito laboral

<b>Conocimientos</b>	<b>Saberes</b>	<b>Perfil profesional del Trabajador Social del ámbito laboral</b>
Cognoscitivo	Saber	Amplio conocimiento estructurado y articulado de las teorías, métodos, técnicas e instrumentos de Trabajo Social para que se focalicen en el ámbito laboral o que por lo menos sepan cómo adaptarlos a la necesidad inmediata.
		Conocimiento de métodos, técnicas e instrumentos para administración de personal con alto contenido en enfoque de derechos.
		Manejo de comunicación asertiva con su entorno para apoyar al mejoramiento de la relaciones interpersonales de dentro de la empresa contribuyendo con una mejora sustancial en el clima laboral y cultura organizacional.
		Conocimiento de trabajo en equipo y mediación de conflictos para la resolución eficaz de problemáticas presentadas entre trabajador – empresa o trabajador y familia.
		Conocimiento para la planificación estratégica de proyectos partiendo de diagnósticos sociales, económicos y familiares que permitan visualizar los puntos donde se debe focalizar la atención

		<p>sea en personas, grupo o comunidades a través de intervenciones sistémicas.</p>
		<p>Conocimientos sobre las normativas legales de la empresa como políticas, procedimientos e instrumentos y de las normativas gubernamentales y locales existentes y que aplican al ámbito laboral.</p>
		<p>Tener enfoques de investigación cuantitativa y cualitativa, además de conocer los métodos de análisis de datos que estén enfocados a las necesidades y realidades del ámbito laboral.</p>
		<p>Manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) para la optimización de tiempos en el diseño, implementación y evaluación de las intervenciones personales o grupales que se realizan en las empresas.</p>
		<p>Conocimientos de los valores éticos de la profesión que se basan en la justicia, responsabilidad e higiene mental.</p>
Procedimental	Saber – Hacer	<p>Manejar las diferentes áreas de protección, socio – afectiva, lúdicas y creativas dentro de la planificación anual de forma sistémica y holística con la finalidad que aporten a la integración y al mejoramiento del clima laboral.</p>

		<p>Planificar, coordinar, ejecutar, evaluar y sistematizar los diferentes proyectos, programas y planes de intervención o bienestar que se necesitan desarrollar en la empresas para el desarrollo de los trabajadores</p>
		<p>Gestionar y administrar los beneficios que otorga la empresa a los colaboradores, así como el presupuesto anual que se requiere para los mismos, evaluando la calidad del servicio y los tiempos de respuestas a los clientes internos para implementar las mejoras necesarias en el servicio.</p>
		<p>Coordinar equipos multidisciplinarios y mantener vínculos con las áreas de relacionamiento como salud ocupacional, seguridad industrial y finanzas para poder ejecutar y promover planes preventivos y/o correctivos o para la intervención de casos.</p>
		<p>Manejar las relaciones interpersonales detectando las relaciones de poder e influencia que circulan en el entorno laboral para poder plantear estrategias comunicacionales dentro de la empresa.</p>
		<p>Trabajar con una visión sistémica y humanística basado en un enfoque de derechos para poder realizar intervenciones con efectividad y</p>

		eficiencia, pero sobre todo no discriminando por ningún motivo a las personas que requieren la intervención.
Actitudinal	Saber ser	Apertura para el aprendizaje constante con la finalidad de estar a la vanguardia y poder aplicar esos nuevos conocimientos en el campo de acción.
		Trabajar proactivamente en todas las funciones y roles que desarrolla en la empresa.
		Actitud empática con las personas de su medio.
		Actitud para ser ético profesionalmente donde la inclinación hacia cierto lado de las personas sea con una objetividad inigualable que no puede ser criticado.
		Defender el derecho social, la justicia y la dignidad de las personas, teniendo una higiene mental constante para poder ser objetivas y centradas en las intervenciones que se realizan sin favoritismo, ni influencia de prejuicios.
		Vocación de servicio porque las demandas que se reciben son diarias, al igual que las problemáticas; sino se tiene la voluntad de servir no se va a generar la empatía necesaria con la persona.

		Actitud neutral, de mediadora para buscar las soluciones a conflictos laborales o familiares que presentan los trabajadores de las empresas.
--	--	--

**Fuente:** elaboración propia

Cada uno de estos puntos planteados para recomendar el Perfil Profesional del Trabajador Social parten del análisis de resultados y de las conclusiones que se mencionaron en el capítulo anterior, en los cuales se hace una recopilación del entorno, de las empresas representadas en las Jefaturas de Recursos Humanos y en las Trabajadoras Sociales que se desenvuelven en el ámbito laboral esperando que pueda contribuir a las necesidades que requieren en la actualidad la sociedad y el Estado.

## Bibliografía

- Carballeda, A. (2006). *Intervención en lo social*. (A. Carballeda, Editor)  
Recuperado el 02 de Septiembre de 2014, de Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales:  
<http://www.margen.org/suscri/margen44/carbale.html>
- Casas Fernández, G. (s.f.). *Una Perspectiva sistémica de la familia*.  
Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de Universidad de Costa Rica:  
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000104.pdf>
- Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas*. Recuperado el julio de 2014, de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas*. Recuperado el 17 de julio de 2014, de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/pdf/101/10100306.pdf>
- Chávez, N., & Herrera, M. (2002). *Administración General: Fascículo 2 Escuelas de la administración: Científica, proceso administrativo, humano relacionista, estructuralista, neo-humano relacionista y matemática*.  
Recuperado el 28 de Mayo de 2014, de Consejo Nacional de educación para la vida y el trabajo:  
[http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material\\_bachilleres/cb6/adminis\\_gral/administracion\\_gral\\_fac2.pdf](http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material_bachilleres/cb6/adminis_gral/administracion_gral_fac2.pdf)
- Chourio, J. (Octubre de 2011). *Los métodos y su correspondencia con los enfoques espirométricos y los estilos de pensamiento del investigador*.  
Recuperado el Agosto de 2014, de  
<https://s.yimg.com/zz/kq/groups/24707613/1464285269/name/Sociocri>
- Cifuentes, R. M. (2004). *Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social*.  
Recuperado el 22 de 06 de 2014, de Universidad de Costa Rica, Escuela de Trabajo Social:  
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-041.pdf>
- Cifuentes, R. M. (2004). *Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social*.  
Recuperado el 22 de 06 de 2014, de Universidad de Costa Rica, Escuela



de Trabajo Social:

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-041.pdf>

Código del Trabajo. (2005).

Congreso Nacional del Ecuador. (26 de septiembre de 2012). *Código del Trabajo*. Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de Procuraduría General del Estado: <http://www.pge.gob.ec/>

Consejo de Educación Superior. (12 de Noviembre de 2013). *Reglamento de Régimen Académico*. Quito, Ecuador.

Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de Educación Superior. (Agosto de 2013). *CEAACES*. Recuperado el 22 de Agosto de 2014, de Modelo genérico de las carreras:  
<http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/modelo-generico-de-carreras-presenciales-y-semipresenciales/>

*Constitución de la República del Ecuador*. (2008).

Corvalán, J. (Abril de 1996). Universidad Alberto Hurtado de Chile. *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*, 4. Lovaina, Bélgica.

Di Carlo, E. (2005). *El trabajo social y el paradigma humanista dialéctico*. Recuperado el 22 de Agosto de 2014, de Universidad de Alicante:  
[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5822/1/ALT\\_05\\_15.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5822/1/ALT_05_15.pdf)

Díaz y Navarro (2005), citado por Echeverría.

Federación Internacional del Trabajo Social. (2014). *Propuesta de definición del Trabajo Social*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de Federación Internacional del Trabajo Social: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>

Fonbuena Valero, J. (2011). *La familia de los trabajadores soiales*. Recuperado el 30 de Junio de 2014, de Tesis Doctorales en Res:  
<http://hdl.handle.net/10803/81394>

Galindo, M., & Vargas, P. (2003). *Caracterización de una experiencia de intervención social para el fortalecimiento del tejido social*. Recuperado el

20 de Agosto de 2014, de Instituto Universitario de educación física:  
<http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/087-caracterizacion.pdf>

Garberí, R. (2009). *Fundamentos teóricos del Modelo Sistémico*. Recuperado el 18 de julio de 2014, de Diputación de Alicante: [http://www.dip-alicante.es/iter/content/public\\_docs/Fundamentos%20sist%C3%A9micos.pdf](http://www.dip-alicante.es/iter/content/public_docs/Fundamentos%20sist%C3%A9micos.pdf)

Garberí, R. (2009). *Fundamentos teóricos del Modelo Sistémico*. Recuperado el 25 de julio de 2014, de Diputación de Alicante: [http://www.dip-alicante.es/iter/content/public\\_docs/Fundamentos%20sist%C3%A9micos.pdf](http://www.dip-alicante.es/iter/content/public_docs/Fundamentos%20sist%C3%A9micos.pdf)

Giddens, A. (2006). Acción, significado y estructura. En L. A. Ortiz Palacios, *Acción, significado y estructura* (pág. 64). Mexico: Red Convergencia.

Gobierno de la Rioja. (2003). *Programa de Trabajo Social y apoyo a la dinámica y estructura familiar*. Recuperado el 19 de Julio de 2014, de Universidad de Tarapacá: <http://chitita.uta.cl/cursos/2011-1/0000439/recursos/r-12.pdf>

Hall, R. (1983). *Naturaleza y clases de organizaciones*. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de Universidad de Guadalajara: [http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1811/1/La\\_naturaleza\\_y\\_las\\_clases\\_de\\_organizaciones.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1811/1/La_naturaleza_y_las_clases_de_organizaciones.pdf)

Hall, R. (1983). *Naturaleza y clases de organizaciones*. Recuperado el 27 de Mayo de 2014, de Universidad de Guadalajara: [http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1811/1/La\\_naturaleza\\_y\\_las\\_clases\\_de\\_organizaciones.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1811/1/La_naturaleza_y_las_clases_de_organizaciones.pdf)

Hawes, G., & Corvalán, O. (Enero de 2005). *Construcción de un perfil profesional*. Recuperado el 30 de Mayo de 2014, de Universidad de Talca de Chile: [http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion\\_de\\_un\\_Perfil\\_Profesional.pdf](http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf)

Hawes, G., & Corvalán, O. (Enero de 2005). *Construcción del Perfil Profesional*. Obtenido de Universidad de Talca, Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo: [http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion\\_de\\_un\\_Perfil\\_Profesional.pdf](http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf)

- Hernández, G. (1997). *Caracterización del Paradigma Humanista*. Recuperado el Julio de 2014, de comenio.files.wordpress.com:  
[http://comenio.files.wordpress.com/2007/08/paradigma\\_humanista.pdf](http://comenio.files.wordpress.com/2007/08/paradigma_humanista.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Panamericana Formas e Impresos S.A.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral*. Recuperado el 22 de Agosto de 2014, de Organización Internacional del Trabajo:  
[http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf)
- Juárez, J. M., & Comboni, S. (s.f.). *Competencias laborales y educación*. Recuperado el 30 de Mayo de 2014, de Universidad Autónoma Metropolitana:  
[http://dcsh.xoc.uam.mx/congresodcsh/ponencias\\_fin/1oct/XochicalliamDocencia/competenciaslaborales.pdf](http://dcsh.xoc.uam.mx/congresodcsh/ponencias_fin/1oct/XochicalliamDocencia/competenciaslaborales.pdf)
- Kant. (2004). *El rol de la Sociedad como un ideal regulativo: hacia una construcción del concepto de sociedad moderna*. Recuperado el 15 de Julio de 2014, de Red de revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/home.oa>
- Levaggi, V. (2006). *Qués es el trabajo decente*. Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de Organización Internacional del Trabajo:  
<http://white.oit.org.pe/portal/especial.php?secCodigo=150>
- Ley Órgánica de Educación Intercultural. (2012).
- Lleó Casanova, B. (2011). *La formación profesional en la relación jurídico laboral*. Recuperado el 30 de Junio de 2014, de Tesis Doctorales en Red:  
<http://hdl.handle.net/10803/81330>
- Martínez, M. (Agosto de 2011). *El paradigma sistémico, la complejidad y la transdisciplinariedad como bases epistémicas de la investigación cualitativa*. Recuperado el 22 de Mayo de 2014, de Universidad Rafael Belloso Chacín: Dialnet-  
EIParadigmaSistémicoLaComplejidadYLaTransdisciplin-  
4171976%20(1).pdf
- Martínez, M. (Agosto de 2011). *El paradigma sistémico, la complejidad y la transdisciplinariedad como bases epistémicas de la investigación*

*cualitativa*. Recuperado el Mayo de 2014, de google.com.ec:  
[http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDcQFjAC&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4171976.pdf&ei=ZxGCU\\_ifGLKqsQT46IHIBg&usg=AFQjCNH\\_khytbJeSG-HOLPyKasTnTILPfg](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDcQFjAC&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4171976.pdf&ei=ZxGCU_ifGLKqsQT46IHIBg&usg=AFQjCNH_khytbJeSG-HOLPyKasTnTILPfg)

Mendoza, S. (2010). *La investigación en los procesos de formación de profesionales en Trabajo Social*. Convocatoria SINDE 2010: Informe Finale, Guayaquil.

Moreno, F., & Godoy, E. (Abril de 2012). *El talento humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones*. Recuperado el 27 de Mayo de 2014, de Spenta University México: <http://www.spentamexico.org/v7-n1/7%281%2957-67.pdf>

Navarro, P. (2009). *Admisnitración y organización*. Recuperado el Agosto de 2014, de ecaths1.s3.amazonaws.com: 0:  
<http://ecaths1.s3.amazonaws.com/principiosdeadministracionyorganizacion/146631835.3->

Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. (1996). *Qué son los Derechos Humanos*. Recuperado el 23 de Mayo de 2104, de Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos:  
<http://www.ohchr.org/SP/AboutUs/Pages/WhoWeAre.aspx>

Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. (1996). *Qué son los Derechos Humanos?* Recuperado el Mayo de 2104, de ohchr.org:  
<http://www.ohchr.org/SP/AboutUs/Pages/WhoWeAre.aspx>

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Notas OIT - Trabajo y Familia*. Recuperado el 31 de Agosto de 2014, de Organización Internacional del Trabajo: [http://www.ilo.org/americas/publicaciones/notas-trabajo-y-familia/WCMS\\_189330/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/americas/publicaciones/notas-trabajo-y-familia/WCMS_189330/lang--es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud. (2003). *Objetivos de salud del milenio*. Recuperado el 19 de Agosto de 2014, de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/whr/2003/chapter2/es/index2.html>

Pardo Martínez, L. P., & Arteaga Urquijo, P. (2001). Relaciones e interacciones personales. En I. Pardo, & P. Arteaga, *Gestión sSocial del Talento Humano* (pág. 66). Buenos Aires: Lumen Humanitas.

- Pardo, L., & Urquijo, P. (2001). *Gestión Social del Talento Humano*. En L. Pardo, & P. Urquijo, *Bienestra Social para el desarrollo del talento humano* (pág. 43). Buenos Aires - México: Grupo Editorial Lumen Humanitas.
- PNUD. (2006). *Derechos Humanos; Enfoque de Derechos*. Recuperado el 19 de Junio de 2014, de Genera Igualdad: [http://www.americ latinagenera.org/es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=390&Itemid=190](http://www.americ latinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190)
- PNUD. (2006). *Derechos Humanos; Enfoque de Derechos*. Recuperado el Junio de 2014, de [americ latinagenera.org](http://www.americ latinagenera.org): [http://www.americ latinagenera.org/es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=390&Itemid=190](http://www.americ latinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190)
- Püschel, J., & Ponce, S. (Julio de 2010). *Levantamiento del perfil profesional y de egreso*. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de Universidad Tecnológica de Chile: <https://www.inacap.cl/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImg/File/levantamientoPerfilEgreso.pdf>
- Ramírez, R., & Minteguiga, A. (2010). *Transformaciones en la educación superior ecuatoriana: Antecedentes y perspectivas futuras como consecuencia de la nueva Constitución Política*. Recuperado el Agosto de 2014, de [calu.me](http://calu.me): <http://calu.me/bitacora/files/2010/09/TRANSFORMACIONES-EN-LA-EDUCACION-SUPERIOR-ECUATORIANA.pdf>
- Rosas Pagaza, M. (2001). *La intervención profesional en relación con la cuestión social*. Recuperado el 23 de Junio de 2014, de Facultad de Trabajo Social - Universidad Nacional de la Plata: [http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/clase\\_2.pdf](http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/clase_2.pdf)
- Sandin, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación Fundamentos y tradiciones*. Madrid: José Manuel Cedjudo.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía*. Recuperado el 30 de Junio de 2014, de Buen Vivir: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-4.-fortalecer-las-capacidades-y-potencialidades-de-la-ciudadania>

- Tamayo, M. (1999). *La investigación* (3 ed.). Santa Fé de Bogotá, Colombia: ARFO EDITORES LTDA.
- Tejada, J. (1999). *Acerca de las competencias profesionales*. Recuperado el 26 de Junio de 2014, de Centro de Estudios Públicos de Alcalá de Guadaíra: <http://www.reds-cepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/E-A/COMPETENCIAS%20PROFESIONALES.pdf>
- Toledo, U. (Diciembre de 2004). *Una epistemología del Trabajo Social*. Recuperado el 20 de Agosto de 2014, de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10102105>
- Travi, B. (2006). Buenos Aires: Espacio.
- Travi, B. (2006). En B. Travi, *La Dimensión técnico - instrumental en el Trabajo Social* (págs. 55-56). Buenos Aires: Espacio.
- Universidad Experimental Marítima del Caribe. (2006). *Enfoque Clasico de la Administración. Teoría Clasica de la Administración*. Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de Universidad Nacional Marítima del Caribe: <http://www.umc.edu.ve/umc/opsu/contenidos/milagros/Unidades/Unidad%20II/Guia/Guia2.pdf>
- Universidad Experimental Marítima del Caribe. (2006). *Enfoque Clásico de la Administración. Teoría Clasica de la Administración*. Recuperado el 17 de Mayo de 2014, de Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe: <http://www.umc.edu.ve/umc/opsu/contenidos/milagros/Unidades/Unidad%20II/Guia/Guia2.pdf>
- Zurita Castillo, R. (Julio de 2012). *Pensar, repensar y seguir pensando al Trabajo Social*. Recuperado el 15 de Julio de 2014, de Revista Margen: <http://www.margen.org/suscri/margen65/zurita.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo # 1



### ENTREVISTA SOBRE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA LABORAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

Años de servicio en la Institución: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del área en la que trabaja: \_\_\_\_\_

Estudios: Aún estudia en pre-grado ( ) Licenciatura ( ) Maestría ( )

***Por favor, conteste las siguientes preguntas:***

1. ¿Usted trabaja dentro del ámbito laboral? Sí ( ) No ( )
2. Según su experiencia ¿Cuáles son las funciones de un Trabajador/a Social en el área laboral?

---

---

---

---

---

---



3. ¿Con qué otros departamentos coordinan la(o)s Trabajadoras/es Sociales de esta área? ¿Qué se coordina? (descripción detallada por cada uno)

---



---



---



---



---

4. ¿Qué métodos, técnicas o instrumentos utiliza normalmente para cumplir sus roles en la institución?

	Métodos	Técnicas	Instrumentos
Diagnóstico de problemáticas de los trabajadores/as			
Planificación de su intervención			
Atención y seguimiento de casos			
Ejecución de programas,			

proyectos, planes y actividades			
Administración del personal			
Coordinación de equipos multidisciplinarios			
Monitoreo, evaluación y sistematización del trabajo			

5. Si tuviera que construir una definición de Trabajo Social en el área Laboral, ¿Cómo lo definiría usted?

---



---



---



---

6. Según su percepción ¿Cuál son los roles que deberían tener las Trabajadoras/es Sociales en el área laboral?

Con la organización	
---------------------	--

Con los clientes internos/as de la organización	
Con otros profesionales del área laboral	
Con otras instancias (organizacionales)	
Con la población que se encuentra en los alrededores de la empresa	
Otras	

7. ¿Qué competencias (habilidades, destrezas, conocimientos) necesitarían desarrollar, las/os Trabajadoras/os Sociales del área laboral, para lograr aquello que usted ha descrito anteriormente?

Habilidades (hacer)	
---------------------	--

Conocimientos (saber)	
Actitudes (ser)	
Otros	

8. Según su experiencia, ¿qué necesitarían fortalecer los Trabajadoras/os Sociales del área laboral, para cumplir sus funciones?

---



---



---



---



---

9. ¿Cuáles son las necesidades (y problemas) que tienen los/as trabajadores/as en una organización? ¿En cuáles de estas necesidades (y problemas) podría -según su percepción- intervenir Trabajo Social?

---



---

---

---

---

---

---

---

---

10. ¿Cuáles son las necesidades (y problemas) que tienen las familias de los/as trabajadores? ¿En cuáles de estas necesidades (y problemas) podría -según su percepción- intervenir Trabajo Social?

---

---

---

---

11. ¿Qué limitaciones encuentran las y los profesionales del Trabajo Social del área Laboral, para ejercer las funciones que les competen, según su rol profesional?

---

---

---

12. Según su percepción ¿Cuáles son los principales aspectos que se deben tener en cuenta en la intervención del Trabajador/a Social en el área laboral?

---



---



---

*(Solo para quienes se desempeñan en el ámbito laboral)*

13. ¿Qué programas o proyectos brinda la institución (en la que ud. trabaja) a sus trabajadores/as y a sus familias?

Programa o proyecto (nombre y objetivo o tema)	Dirigido a	Permanente u ocasional
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

14. ¿Existe algún otro programa o proyecto que brinda la institución para otras personas?

Programa o proyecto (nombre y objetivo o tema)	Dirigido a	Permanente u ocasional
6.		
7.		

8.		
----	--	--

15. ¿Qué significan, para usted, los siguientes conceptos?

<i>Trabajo</i>	
<i>Organización (empresa)</i>	
<i>Trabajador/a o empleado/a</i>	
<i>Familia</i>	
<i>Sociedad</i>	
<i>Trabajo Social</i>	

<i>Desarrollo humano</i>	

16. ¿Cuáles valores éticos considera que usted despliega en su ejercicio profesional?

***Muchas gracias por su tiempo y su disponibilidad***



## **Anexo # 2**

### ***Entrevista sobre el perfil del Trabajo Social en el área laboral dirigido a Jefes de Talento Humano***

Esta recolección de datos es para una investigación de tipo mixta que se está realizando como requisito previo para la obtención del título de Trabajador Social en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, es importante mencionar que la información proporcionada será utilizada solo con fines académicos y se guardará confidencialidad en los comentarios que se viertan en el mismo.

**Objetivo:** Obtener información de los jefes de Talento Humano de las diferentes tipos de empresas para poder construir el perfil del Trabajo Social que responda al contexto donde realiza su intervención.

#### **Datos de identificación:**

Cargo: \_\_\_\_\_

Antigüedad en el cargo: \_\_\_\_\_ año(s)

Edad: \_\_\_\_\_ años

Profesión: \_\_\_\_\_

Género: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_

1.- ¿Qué es el Trabajo Social para usted?

2.- Del siguiente listado, cuales considera usted en orden de importancia los roles y funciones más relevantes el Trabajo Social (empezando desde el 1 al 10, siendo 1 muy relevante y 10 la menos relevante).

\_\_\_ Elaborar un diagnóstico participativo de las problemáticas de las personas que se encuentran en la organización.

\_\_\_ Planifica, coordina y ejecuta las actividades de los proyecto y/o programas socio económicos de la organización

\_\_\_ Elaborar, analizar y presentar datos estadísticos de los diferentes programas socio económicos y de los planes de bienestar que se realizan en la organización

\_\_\_ Coordinar con otras áreas (seguridad industrial / salud ocupacional) la ejecución de planes preventivos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

\_\_\_ Velar por el cumplimiento del código de ética, principios y valores de la organización.

\_\_\_ Administrar los beneficios que la organización les otorga a los trabajadores.

\_\_\_ Participar en la elaboración del presupuesto del departamento.

\_\_\_ Propiciar espacios de comunicación directa y eficaz entre las diferentes áreas de la organización.

\_\_\_ Fomentar el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

\_\_\_ Capacidad de mediar los conflictos laborales de la organización.

3.- Enliste las limitaciones observadas que considera usted en la intervención de Trabajo Social

1.-

---

2.-

---

3.-

---

4.-

---

5.-

---

4.- En el cargo que usted administra ¿Qué espera del Trabajo Social?

5.- ¿Qué significado tienen los trabajadores para usted?

***Gracias por su valioso tiempo entregado a esta investigación***

### **Anexo # 3**

Guía de preguntas para el grupo focal con Trabajadoras Sociales del ámbito laboral

1. Sobre cual enfoque normalmente soportan su trabajo diario
2. Cuáles son las teorías y conceptos que comúnmente maneja sobre:  
Persona, desarrollo humano, trabajador, familia, sociedad, trabajo, organización, empresa, profesión.
3. Qué metodologías son las más utilizadas en la intervención
4. Que técnicas e instrumentos son utilizados con mayor frecuencia (monitoreo, evaluación, sistematización, planificación, administración del personal, y ejecución de planes, programas, proyectos y actividades)
5. Cual consideras que es la posición del TS frente a la realidad de su entorno y nivel de bienestar de sus usuarios.
6. Cuales consideras los valores éticos claves que un profesional de TS debe manejar en su accionar.

## Anexo # 4

### Ejemplo de Codificación axial

<p>4.1.3 Posición del Trabajador Social frente a la realidad de su entorno</p>	<p>Es bastante complejo estar en una posición única porque a veces lo que te demanda el empleador es distinto a las necesidades del empleador y a veces uno tiende a hacerse un caso específicamente cómplices (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>porque te encuentras en la mitad y tú tienes que responder y no puedes traicionarlo al trabajador, entonces una postura bastante compleja. (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>pero si no pasar por alto las condiciones de la otra persona puede ser mejor si no está como una ayudadita. (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>yo se lidiar con ellos e irme por el lado del trabajador cuando tiene la razón y ya (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>sin que afecte a la empresa (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>prevalecer los derechos de los trabajadores (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>en varias empresas son vulnerados los derechos de los trabajadores porque ahí es nuestro campo de acción de debemos de respetar esos derechos que les existen. (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>estar de parte del lado que tiene la razón y nunca deben perjudicar a ninguno de los empleados, y siempre busca una solución en ambos lados y básicamente ese es el punto. (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>la posición de mediadora, de mediadora, para hacer prevalecer los derechos del trabajador, este... porque no se los puede vulnerar (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>es la imparcialidad, no hay ni parte ni parte, casi igual a la neutralidad (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>de velar por el cumplimiento de los derechos... (Silencio unos segundos). No entiendo. (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>estamos al cumplimiento de la visita y de ahí no me importa más de lo que me</p>
--	---

	<p>pase (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>Describir cómo se desarrollan las prácticas profesionales de las TS en las empresas para responder a las demandas de los empresarios y los colaboradores, teniendo como marco de referencia lo cambios en el mundo del trabajo identificando y analizando los supuestos teóricos conceptuales, metodológicos y valores que orientan las acciones de las TS, con las cuales interviene en su práctica (D6,2014)</p>
--	--

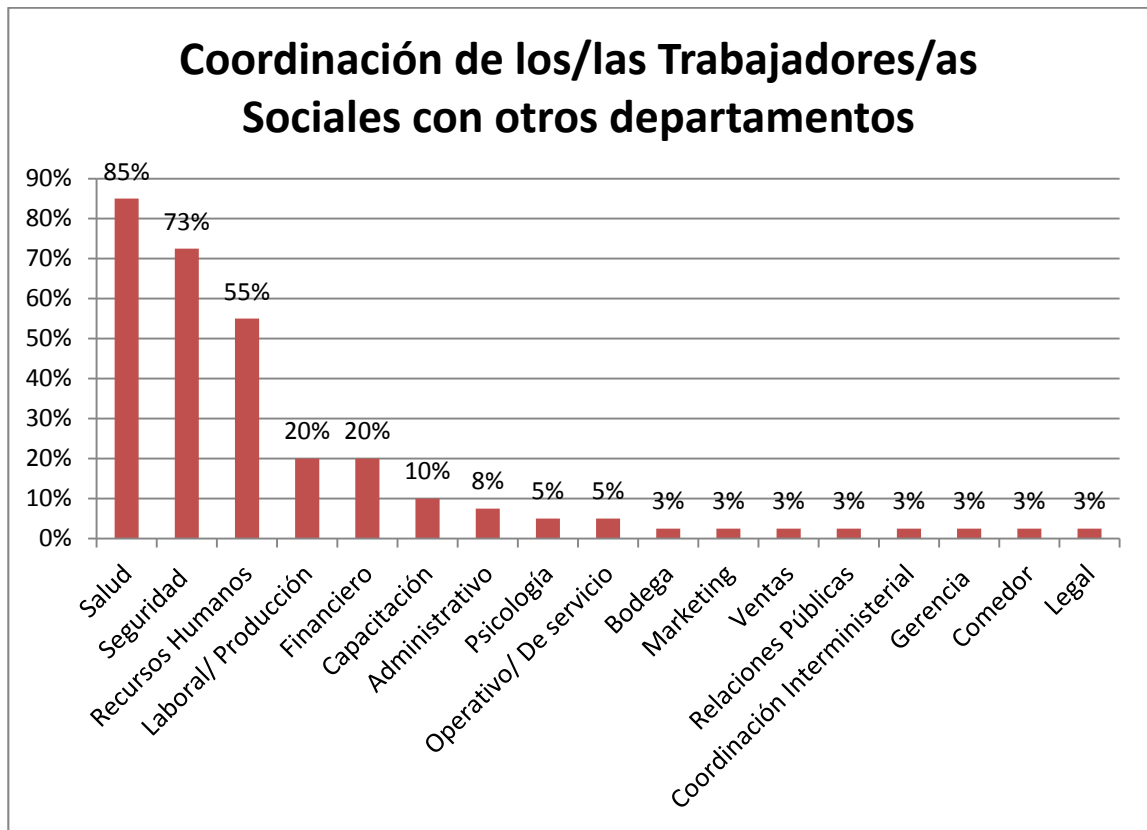
<p>2.2.3 Técnicas e Instrumentos para monitoreo, evaluación y sistematización de su intervención</p>	<p>Método de caso (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>en un empleado cuando algo le estaba afectando en su vida, en su rendimiento laboral, estaba pendiente ese empleado, sea por teléfono o visitándolo, entonces yo opinaba mucho en método de caso. (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>Método de grupo lo aplique muy rara vez y eso cuando hubo un conflicto de departamento del jefe con el grupo (GRUPO FOCAL1, 2014)</p> <p>cuando hay personal nuevo, les realizo una entrevista social, donde se determina el perfil del colaborador y de acuerdo a eso se hace un perfil socio-económico (GRUPO FOCAL2, 2014)</p> <p>la entrevista social con las fichas socio-económicas (GRUPO FOCAL2, 2014)</p>
--	--

## Anexo # 5

### Tabulación de resultados cuantitativos de las entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales en el ámbito laboral

Aquí se presentan otros gráficos que no fueron utilizados en el capítulo de análisis de resultados:

Gráfico # 9

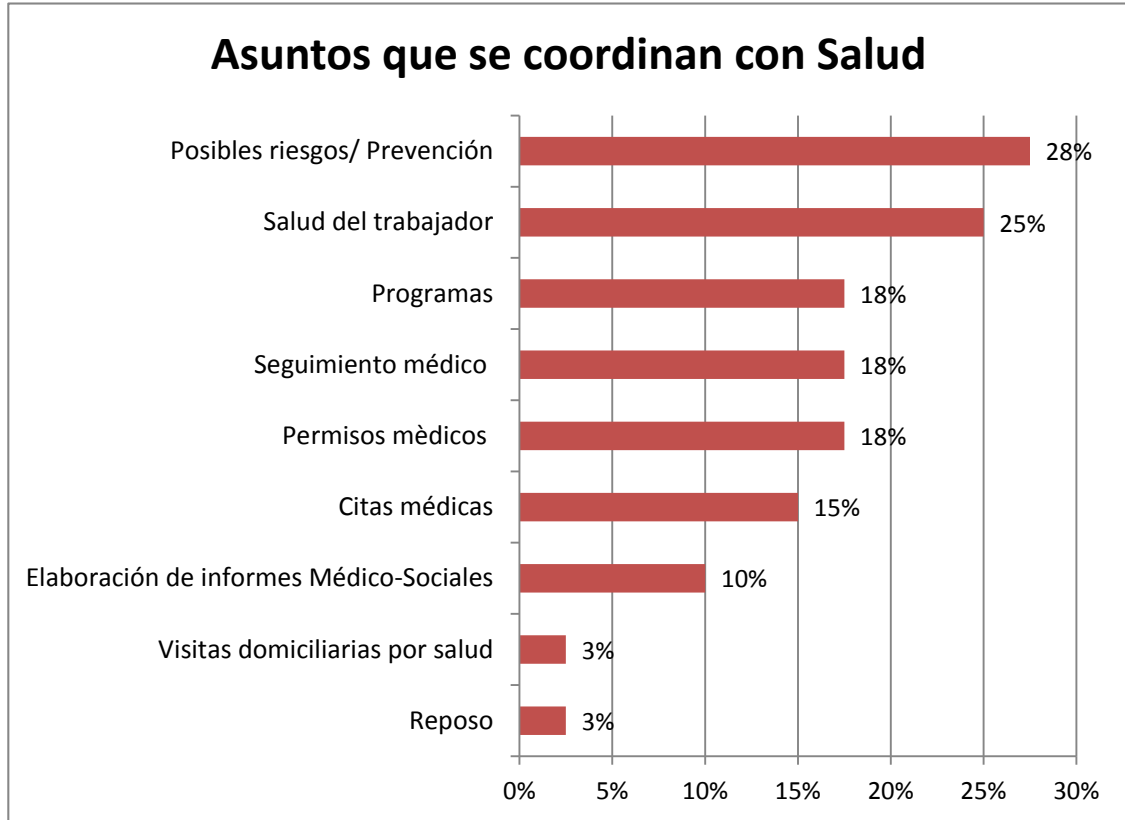


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 10**



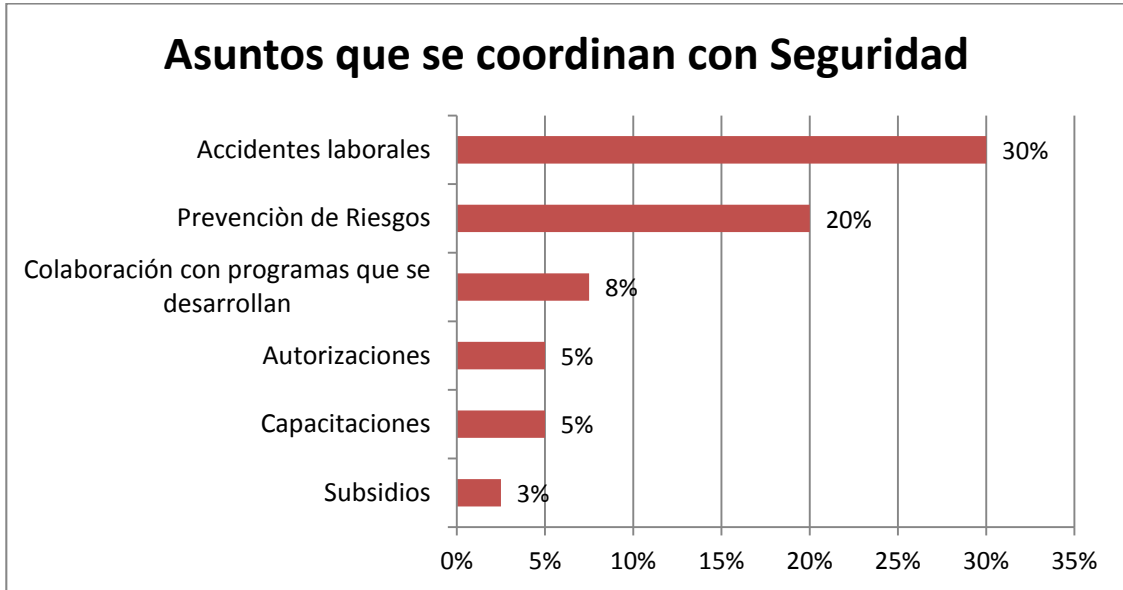
**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia



**Gráfico # 11**

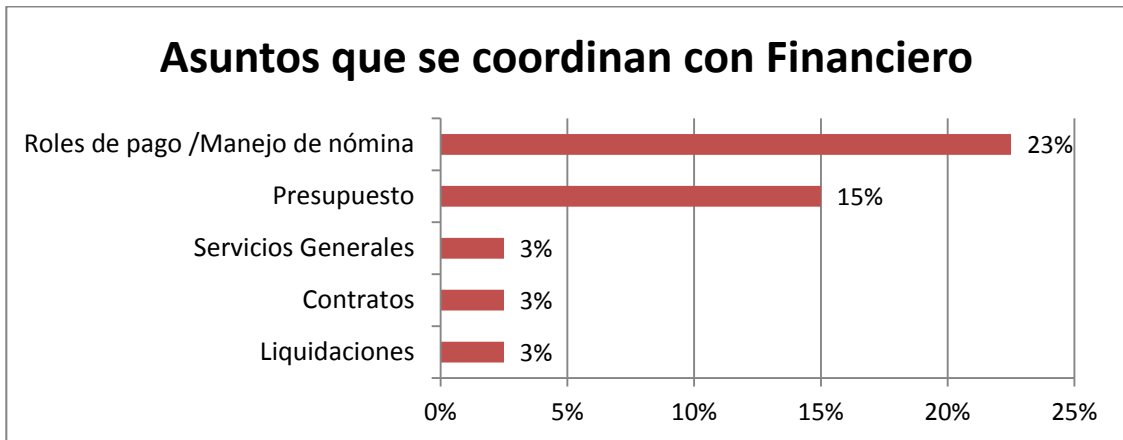


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 12**

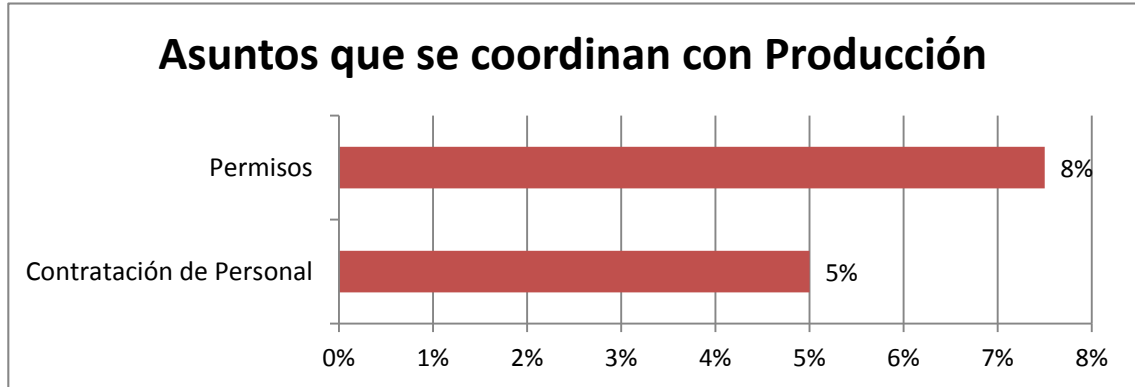


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 13**



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 14**

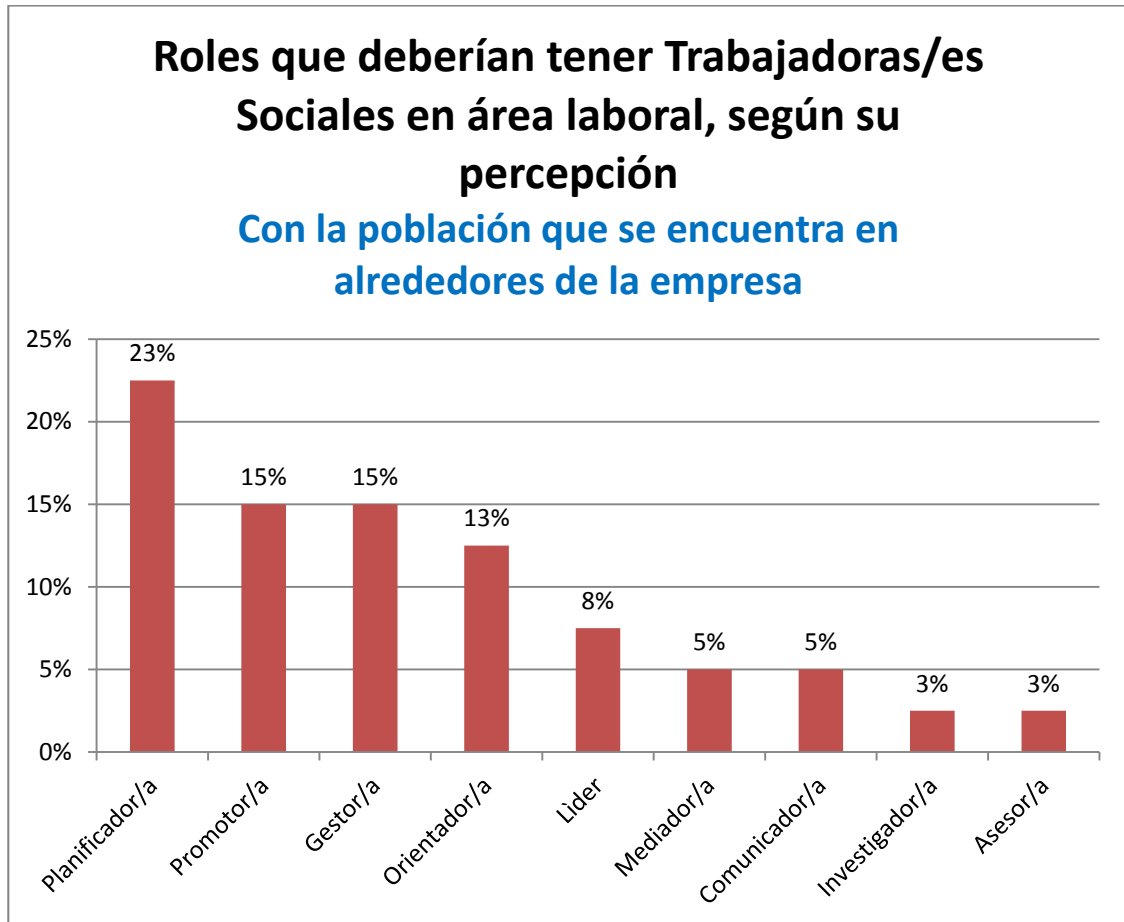


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

Gráfico # 15



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 16**

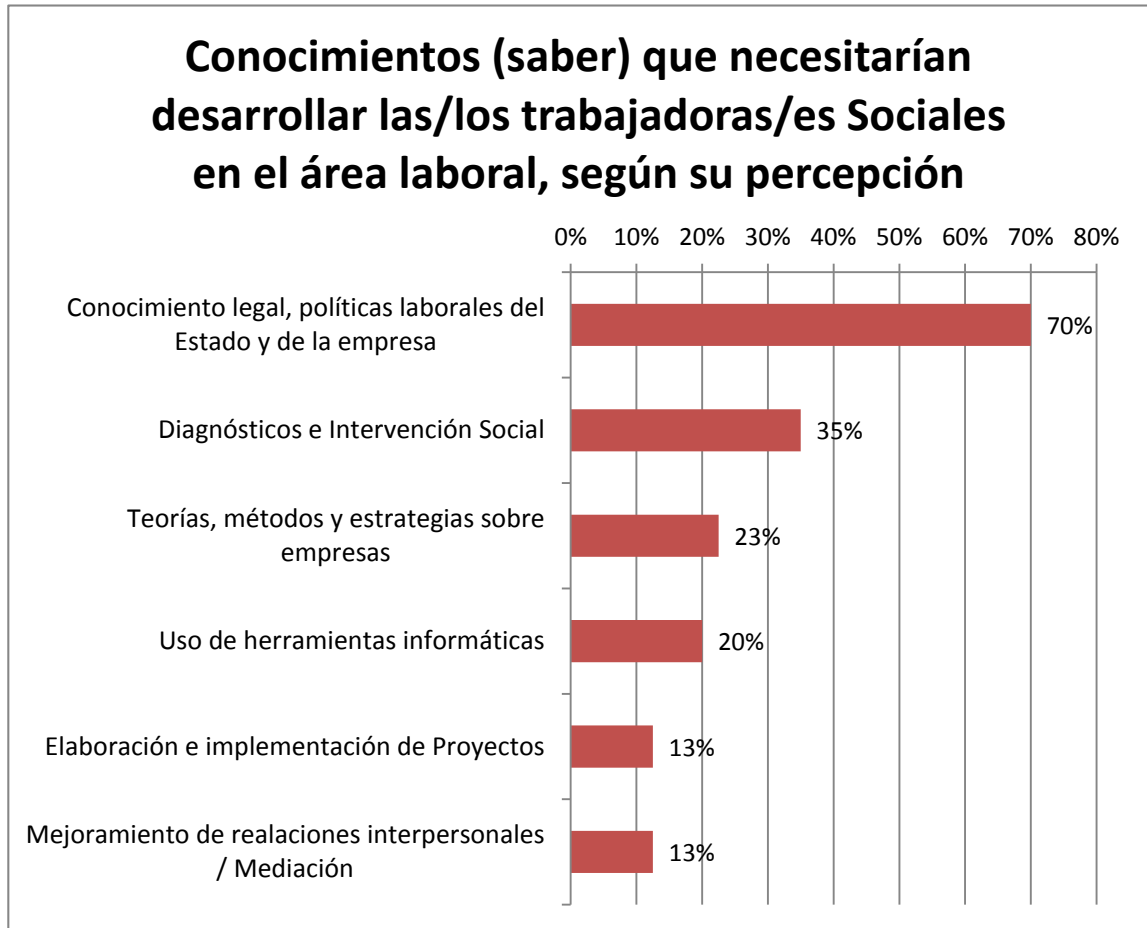


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 17**

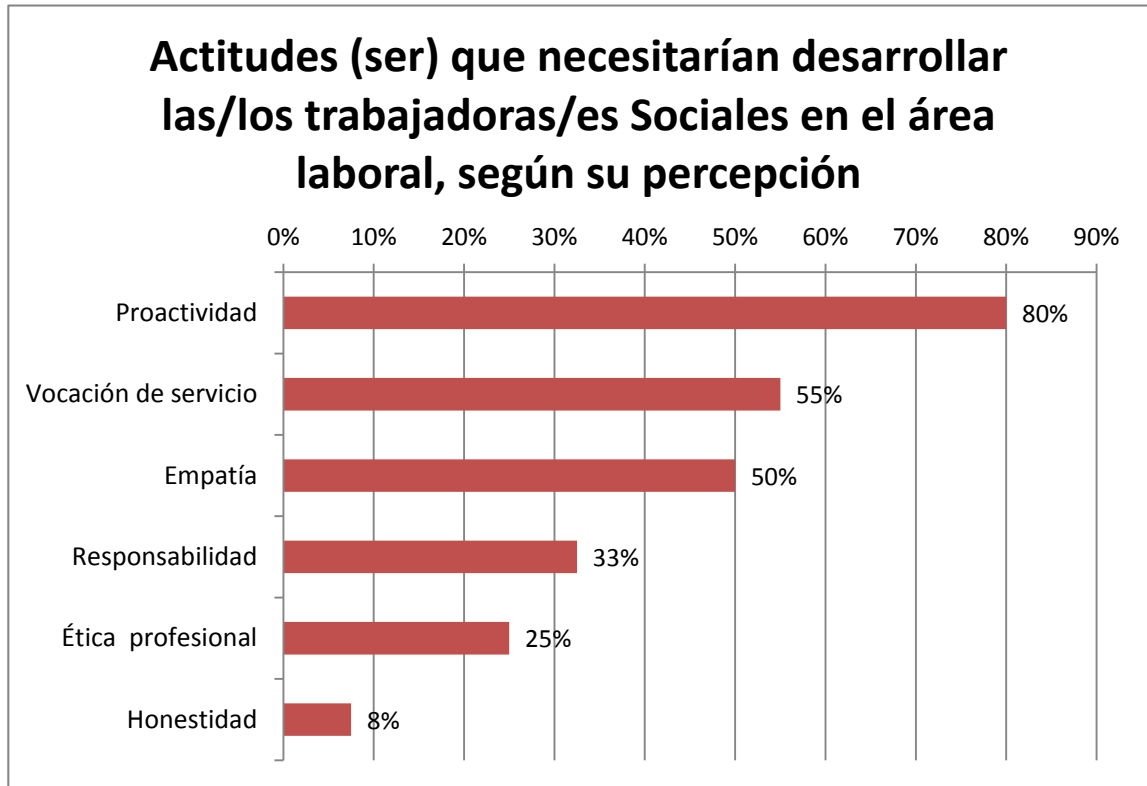


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 18**

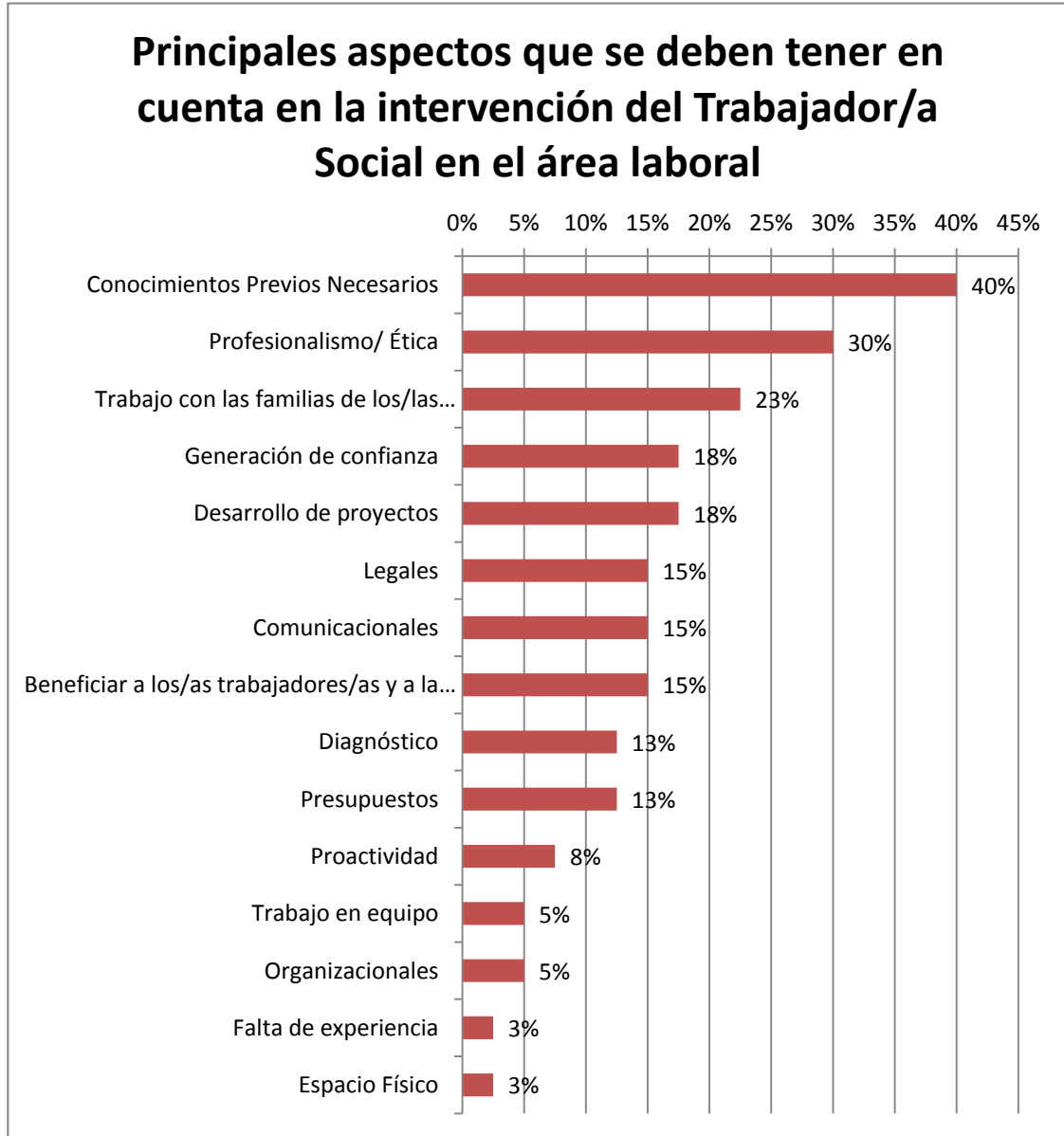


**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 19**



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia

**Gráfico # 20**



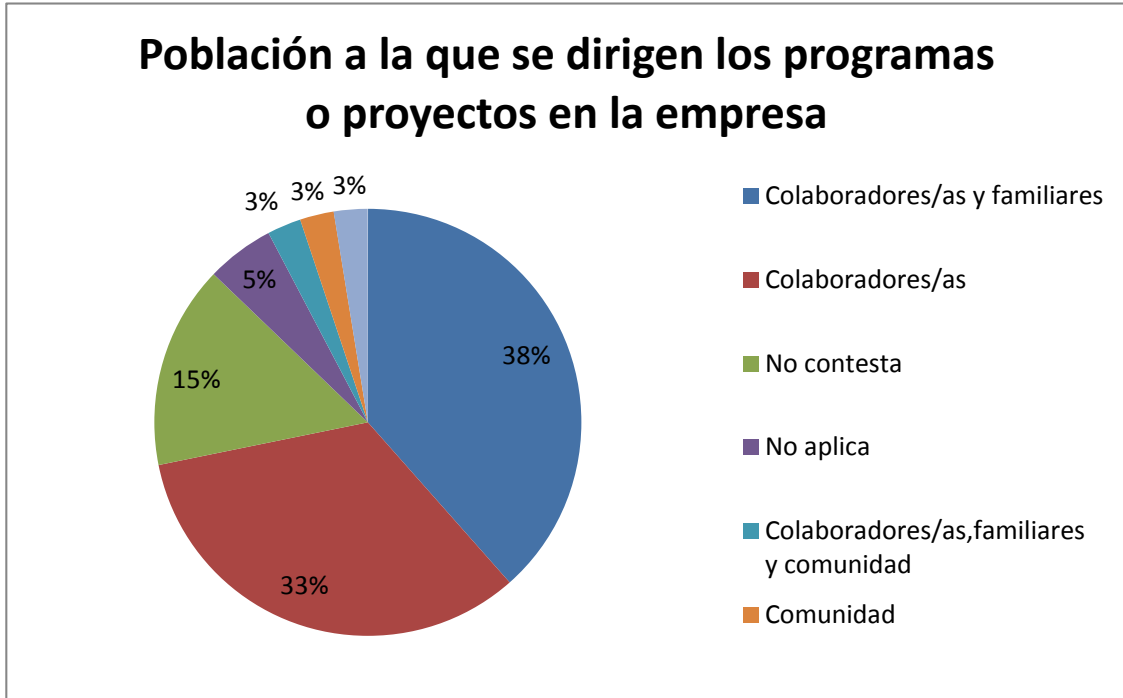
**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia



**Gráfico # 21**



**Fuente:** Entrevistas realizadas a Trabajadoras Sociales sobre el Trabajo Social en el ámbito laboral

**Fecha:** Julio, 2014

Elaboración propia