



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA
EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016

FEIJOO VASQUEZ KATTY STHEFANI

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL
PARA EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016

FEIJOO VASQUEZ KATTY STHEFANI

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN O
INTERVENCIÓN

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL
DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA AGUAS
MACHALA E.P. AÑO 2016

CALVA ROSILLO VICENTA AQUILINA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

FEIJOO VASQUEZ KATTY STEFANI
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

CEDILLO PRECIADO SANTOS PEDRO

Machala, 12 de octubre de 2016

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben CEDILLO PRECIADO SANTOS PEDRO, AGUILAR MORA GICELA CAROLA, RAMON PINEDA MIGUEL y MENDOZA TORRES GALO ALFONSO, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

CEDILLO PRECIADO SANTOS PEDRO
0701069551
TUTOR

AGUILAR MORA GICELA CAROLA
0704036136
ESPECIALISTA 1

RAMON PINEDA MIGUEL
0702180605
ESPECIALISTA 2

MENDOZA TORRES GALO ALFONSO
0701579336
ESPECIALISTA 3

GUACHICHULLCA ORDONEZ LAURA
0704663467
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 12 de octubre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: VICENTA CALVA Y KATTY FEIJOO (3).docx (D21717971)
Submitted: 2016-09-12 17:03:00
Submitted By: gcaguilar@utmachala.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

Tesis Sra. Arellys final.docx (D14854535)
Tesis Victoria Apolo Caicedo.docx (D16569282)
El Rol del Estado frente al embarazo en adolescentes. GARCIA Y NARVAEZ.docx (D16015492)
ADRIANA DIOCELIN ARIADEL SAMANIEGO.docx (D21622112)
UTE SECTOR ESTRATEGIGO JG Version Agosto 22 2016.docx (D21467802)
PROYECTO FINAL GABRIELA PAZAN.docx (D15111209)
CABRERA MONTESDEOCA VERONICA LEONOR.pdf (D21425733)
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5351/1/43204379.pdf>
<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=1389&force=0>
http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/49_7.pdf
http://catedraparalela.com.ar/images/rev_articulos/arti00122f001t1.pdf
<http://www.analectica.org/wp-content/uploads/2015/11/13-Salazar.pdf>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73728678010>

Instances where selected sources appear:

17

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, CALVA ROSILLO VICENTA AQUILINA, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 12 de octubre de 2016



CALVA ROSILLO VICENTA AQUILINA
0702527268

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, FEIJOO VASQUEZ KATTY STHEFANI, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 12 de octubre de 2016



FEIJOO VASQUEZ KATTY STHEFANI
0705236271



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA
EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016

CALVA ROSILLO VICENTA AQUILINA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

FEIJOO VASQUEZ KATTY STEFANI
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL
PARA EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA AGUAS MACHALA E.P. AÑO 2016

CALVA ROSILLO VICENTA AQUILINA
FEIJOO VASQUEZ KATTY STHEFANI

MACHALA
2016

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo a Dios por la sabiduría y fortaleza para cada una , guía en los pasos dados en el diario vivir ; a nuestros padres por el apoyo incondicional a cada momento hoy, mañana y siempre; a nuestros hermanos, (as) por ser el incentivo para seguir adelante con este objetivo planteado gracias a mis compañeras/os porque de una u otra manera nos apoyamos e incluso moralmente en los momentos difíciles a docentes de la Universidad Técnica de Machala por impartir sus conocimientos en la elaboración de este proyecto que lo realizamos con dedicación y sacrificio.

Vicenta Aquilina Calva Rosillo...

Katty Sthefani Feijoo Vasquez...

AGRADECIMIENTO

Es emotivo dar un justo y sincero agradecimiento, primero a Dios por la sabiduría y la fortaleza obtenida. También queremos agradecer a nuestra familia, por el apoyo económico y moral dentro de esta formación; a nuestros padres y amigos nuestra más sincera gratitud por su apoyo incondicional en cada momento.

Sin duda resaltar la formación académica de los docentes de la Universidad Técnica de Machala que nos brindaron el tiempo y los conocimientos suficientes para desarrollar este proyecto con cada uno de los grupos de Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas de la carrera de Trabajo Social, donde nos permitirá desempeñarnos como unas profesionales de calidad y calidez dentro del entorno social que nos encontramos inmersas.

RESUMEN

Toda investigación persigue propósitos en función de resolver problemas, en este sentido, en el área profesional de Trabajo Social, por así ameritarlo las circunstancias, se plantea Analizar las competencias de trabajo social en las empresas públicas para proponer actividades que mejoren el rendimiento laboral del Trabajador Social. El Trabajador Social realizar actividades que no van acorde a su perfil profesional, para saber más sobre eso se realizó esta investigación que pretende dar a conocer el desempeño del Trabajador Social en el área empresarial. Los resultados de esta investigación van encaminados a promover en los profesionales a realizar sus funciones contribuyendo al mejoramiento de las relaciones laborales para brindar un mejor servicio a los trabajadores de la empresa Aguas Machala E.P.; Para esta investigación fue necesario aplicar la observación indirecta, donde se evidenció que la Trabajadora Social no desarrolla en su totalidad las competencias porque tiene a su cargo más de 100 obreros y no se encuentran dentro la oficina que ella pasa, sino más bien tiene que acudir a las plantas que es ahí donde llegan los obreros luego de las horas de trabajo. También se aplicó una encuesta a los obreros para saber si ellos tienen conocimiento de las competencias del Trabajador Social y lo que este profesional realiza en la empresa; los resultados fueron negativos ya que son pocos los obreros y empleados de la empresa que conocen las competencias laborales de esta profesión es por ello que no se acercan a esta área de Recursos Humanos, porque desconocen la importancia y lo útil que es el Trabajador Social en la empresa. Seguido de esto se realizó una entrevista semi-estructurada a la Trabajadora Social de la empresa, donde se recopiló información sobre el desempeño y desenvolvimiento laboral de ella, llegando a la conclusión que ella no se puede abastecer sola para todo el número de empleados y obreros, por lo tanto tiene que distribuir su tiempo y realizar una visita a la semana a la planta para que los obreros puedan hacer algún tipo de consulta o resolución de conflictos, pero aun así son pocos los que acuden a ella ya que desconocen las competencias laborales que posee la Trabajadora Social. La intervención se realizó en la planta Danesa con la presencia de obreros, encargados de mantenimiento, la Licenciada en Trabajo Social; en esta campaña se dio a conocer las competencias laborales y la importancia de Trabajo Social, también se realizó una lluvia de ideas donde los obreros manifestaron sus inquietudes sobre el tema, y se dejó claro en qué casos pueden acudir los obreros al área de Recursos Humanos y obtener la ayuda y guía de la Licencia en Trabajo social. La propuesta está encaminada a mejorar la relación de los obreros y el área de Trabajo Social, esta relación será beneficiosa para el personal administrativo y de obra, satisfaciendo alguna inquietud sobre la

importancia de Trabajo Social en la empresa y recurrir a esta área para resolver algún problema social para una mejor relación laboral.

Palabras Clave: Trabajador Social, ámbito empresarial, competencias laborales, áreas de intervención.

Contenido

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I.....	10
1.-CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO	10
1.1.-Ámbito del estudio: Caracterización	10
1.2.-Hechos de interés	12
1.3.-Objetivos de la investigación	13
1.3.1.-Objetivo general	13
1.3.2.-Objetivos específicos:	13
CAPÍTULO II	14
2.- DIAGNÓSTICO	14
2.1.-Concepción teórica del diagnostico	14
2.2.-Descripción del ciclo diagnóstico.....	22
2.3.-Técnicas e instrumentos para la diagnosis.....	22
2.4.-Resultados del diagnóstico.....	24
CAPÍTULO III	28
3.- PLAN DE ACCIÓN	28
3.1.-Identificación de la intervención.....	28
3.2.-Fundamentación teórica de la intervención	28
3.3.-Objetivos de la intervención.....	29
3.3.1.-General	29
3.3.2.-Objetivos específicos.....	29
3.4.-Planes de intervención.....	30
3.5.-Propuesta de evaluación y control de la intervención.....	31
CAPÍTULO IV.....	33
4.- RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.....	33
4.1.-Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención	33
4.2.-Conclusiones y recomendaciones.....	34
4.2.1.-Conclusiones	34
4.2.2.- Recomendaciones.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36
ANEXOS	39
PRESUPUESTO	68

INTRODUCCIÓN

Las competencias profesionales del trabajador social es la parte fundamental para que exista el desempeño en el ámbito empresarial, las cuales constituyen significativos retos a nivel laboral. Para ello se realizó una investigación en la empresa pública AGUAS MACHALA E.P., donde fueron analizadas las problemáticas existentes en la misma como la intervención del trabajador social frente a situaciones adversas en el personal.

El perfil profesional considera las competencias como: “El enfoque por competencias representa un planteamiento innovador que pretende apoyar la formación de profesionales capaces de hacer un uso crítico del conocimiento”(Paredes & Inciarte, 2013, pág. 1). Como eje principal de la formación están las competencias de cada profesión, es decir, por medio de las competencias el profesional aplica los conocimientos adquiridos en la formación académica al momento de su intervención.

Es necesario que el desarrollo de las competencias esté acorde con las necesidades del mercado laboral actual para incrementar la competitividad y fomentar el crecimiento social de todos los empleados. El estilo de trabajo y las competencias laborales “dos problemáticas que, entre otras, suelen estar presentes en el análisis psicológico del comportamiento humano son, cómo explicar o categorizar las diferencias individuales, por una parte, y, por otra, cómo manejar la relación dialéctica entre lo estable y lo dinámico”(Basoreado, C, 2011, pág. 8)

El trabajador social se involucra en las relaciones laborales que existen con el personal, conservando un ambiente agradable, en caso de presentarse situaciones conflictivas como una “...confrontación entre intereses de la empresa e intereses de la sociedad, sustituyéndolo por otro donde la premisa de partida es que existen oportunidades de aumentar los beneficios y al mismo tiempo crear valor para la sociedad” (Fumas, V, 2011, pág. 35), el Trabajador social estará encargado de mediar con ambas partes y llegar a un acuerdo, para esto el profesional debe ser imparcial y contribuir al mejoramiento de la sociedad sin afectar a las partes involucradas.

A nivel empresarial existen muchos problemas que se presentan como conflictos laborales, esto sucede cuando no hay una intervención adecuada del trabajador social y se convierte en una problemática para la empresa dando impactos sociales negativos.

El Trabajador Social es quien está encargado de conectar permanente a la existencia entre el cuerpo teórico y la práctica profesional, es decir está encargado de la dependencia de los conocimientos teóricos aprendidos en la formación académica y la práctica una vez que esté en el ejercicio de su profesión. Conociendo la importancia de las competencias en el desempeño

laboral, se define como una característica necesaria para poder desarrollar capacidades que permitan resolver aquellos problemas de aspectos sociales negativos en el personal ya sea en forma individual o agrupada.

Desde la perspectiva en función de trabajadoras sociales en la empresa aguas Machala EP, se ha podido identificar problemas en el personal por factores como la falta de comunicación con el área de Recursos Humanos y obreros, esto hace que exista una ruptura en la relación de la Trabajadora Social y los empleados, según la investigación esto se da por el desconocimiento de los obreros sobre lo que realiza un Trabajador Social en la empresa.

Es necesario recalcar que el rol de Trabajador Social es velar por los beneficios y satisfacer las necesidades básicas que la ley establece para el personal.

Se desarrolló la investigación utilizando técnicas e instrumentos del diagnóstico, aplicando la observación de campo, la entrevista no estructurada y la encuesta para saber el nivel de conocimientos que tenían los obreros sobre el tema de las competencias laborales.

Los contenidos de la experiencia práctica de la investigación, está estructurado en cuatro capítulos:

Capítulo I, contextualización del estudio: Se enfoca en el ámbito de estudio, en la problemática, además encontramos los hechos de interés y se puntualiza objetivos de la investigación.

Capítulo II, diagnóstico: Está basado en la concepción teórica del diagnóstico y su descripción teórica, las técnicas e instrumentos que se utiliza en la investigación conjuntamente con los resultados del diagnóstico.

Capítulo III, plan de acción: Se prioriza los objetivos y metas obtenidas mediante la matriz de intervención.

Capítulo IV, resultados de la intervención: Se describe los resultados de la investigación en forma de conclusión y las recomendaciones que se le realizan en la empresa.

CAPÍTULO I

1.-CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

1.1.-Ámbito del estudio: Caracterización.

La investigación se desarrolló en el contexto social de la ciudad de Machala, capital de la Provincia de El Oro, tiene una actividad financiera y económica importante para el desarrollo de la misma, razón por la cual es considerada como la una de las ciudades más importante del país.

La población de esta ciudad se dedica a la producción agrícola productiva, industrial, bananera y portuaria, por tal razón es catalogada como la capital bananera del mundo. Cuenta con un puerto por donde se exporta en gran cantidad el banano, madera, entre otros.

Esta ciudad cuenta con 7 parroquias urbanas (9 de Mayo, El Cambio, La Providencia, Machala, Puerto Bolívar, Jubones) y una parroquia rural (El Retiro), tiene como alcalde al Ing. Carlos Falquez Aguilar, tiene 40km² de superficie, altitud media 6ms.n.m, con un clima de 20°C. La población total es de 246,260 habitantes. Limita al Norte con el cantón El Guabo, al Sur con el cantón Santa Rosa, al Este con los cantones Pasaje y Santa Rosa y al Oeste con el Archipiélago de Jambeli.

Machala cuenta con centros educativos, que están distribuidos de la siguiente manera.

- Educación inicial
- Educación general básica
- Básica superior
- Bachillerato unificado y bachillerato internacional
- Unidad educativa Ismael Pérez Pazmiño
- Colegió Nacional 9 de octubre
- Instituto Técnico El Oro
- Colegió de señoritas Machala
- Educación superior.
- Universidad Técnica de Machala. - Cuenta con las siguientes Unidades Académicas que son: Ingeniería Civil, Ciencias Químicas y de Salud, Ciencias Agropecuarias, Ciencias Sociales, Ciencias Empresariales; esta institución se encuentra proceso de acreditación a categoría.

Actualmente el gobierno de la Revolución Ciudadana ha implementado leyes a favor de las empresas.

(SENPLADES, 2013), establece que:

El Gobierno de la Revolución Ciudadana devolvió, en su justa medida, un rol importante a las empresas públicas como herramientas para la prestación de servicios públicos, la gestión de sectores estratégicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales y bienes públicos, y otras actividades...(pág. 17)

El Estado ecuatoriano representado por el Eco: Rafael Correa Delgado se ha preocupado por las empresas públicas para brindar un servicio de calidad: la gestión de sectores estratégicos para la utilización de los recursos naturales y bienes públicos, otras actividades impulsadas por el gobierno de tal manera que fomentan el desarrollo en nuestro país siendo las empresas públicas muy importantes para el bienestar y el desarrollo de la provincia de El Oro con el aporte de todos (as). Esto hace que se creen nuevas fuentes de empleo para la población, incrementando el nivel de la calidad de vida de cada familia, y reduciendo el índice de desempleados.

(SENPLADES, 2013), argumenta sobre las empresas públicas que:

En el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 se han plasmado los lineamientos de planificación para las empresas públicas. Adicionalmente, a través de los directorios de las empresas públicas, se ha dado énfasis al direccionamiento estratégico, principios propios de gobierno corporativo, directrices para una gestión financiera eficiente y para el desarrollo organizacional; orientándose fundamentalmente en la estrategia de la transformación de la matriz productiva.(pág. 20)

El Plan Nacional del Buen Vivir ha implementado lineamientos, para que las empresas públicas lleven una organización que permita utilizar las estrategias que faciliten el desarrollo de cada empresa pública que está al servicio de la población.

Teniendo una gestión financiera eficiente las empresas públicas obtendrán más recursos y a la vez prestarán un servicio de calidad y calidez a los (as) usuarios que solicitan los servicios.

Las empresas públicas cumplen un rol muy importante porque presta servicios a menos costo e incluso sin discriminación alguna y permitiendo que toda la población sea atendida

La misión y visión de la empresa AGUAS MACHALA E.P. se relaciona con el objetivo tres del Plan Nacional del Buen Vivir que se centra en mejorar la calidad de vida de la población con uno de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado. Esta empresa pública garantiza la calidad del servicio que brindan en los hogares, para ellos cuentan con tres plantas de agua como son: Danesa, ubicada en la parroquia el Cambio, es la que tiene el laboratorio de análisis del agua, La Esperanza ubicada en el Cantón Pasaje parroquia Casacay y un pozo de agua en la

Ferroviana, estas son tratadas de manera profesional en perfectas condiciones para los habitantes de la provincia.

Es así como esta empresa pública brinda un servicio importante en nuestra ciudad, cuidando todos los detalles para que el agua que ellos proveen no afecte la salud de la población machaleña.

1.2.-Hechos de interés

El rol del trabajador social en las empresas e instituciones sean privadas o públicas, tienen una sola finalidad que es velar por la integridad del personal para fomentar un ambiente laboral estable.

Los aspectos que se han enfocado en la investigación son los siguientes:

1. Promoción de las competencias laborales de Trabajo social
2. Relación laboral entre Trabajo social y empleados
3. Deberes y derechos del personal
4. Bienestar de la familia del trabajador

La relación laboral que existen en las empresas son un vínculo extenso entre la persona que presta un servicio personal por cuenta y bajo la subordinación de otro que lo recibe, quien a su vez será remunerado. Por su parte, el contrato de trabajo amerita la misma relación, anexando un acuerdo que favorece con la relación laboral.(Portillo, C & Milena, L, 2013, pág. 3).

La comunicación es uno de los factores que influyen en el sector empresarial, el personal debe de tener una estrecha relación con la trabajadora social que está siempre presta brindando su apoyo y orientar al momento que lo requiera.

Los deberes y derechos son otro punto en el que nos hemos enfocado en la investigación, la empresa tiene normas, que como trabajadoras sociales tenemos que regirnos, en la empresa Aguas Machala E. P. , Cuenta con un reglamento ya establecido, que se debe cumplir la relación del Trabajador Social y personal, informando a que ellos tienen a una persona confiable para poder resolver los problemas que se dan por malos entendidos o los problemas existentes provocados fuera del trabajo pero que intervienen de manera indirecta en el trabajo. Las nuevas políticas sociales y a su vez han brindado más apertura a la población, las mismas que son las encargadas de brindar seguridad, estímulos y sanciones al empleado, que no solo se hace válido los derechos, sino también los deberes de cada empleado; haciendo tomar la debida importancia a su trabajo para no tener alguna infracción. Los deberes que ya están establecidos definirán la conducta del personal y también como es su desenvolvimiento frente a las responsabilidades de la empresa.

El empleo constituye un pilar principal para la formación de la vida familiar; es por ello, que en las evoluciones ocurridas en el mundo laboral tienen como consecuencias las relaciones internas de las familias del personal, así como en su integración a la sociedad, teniendo en cuenta que pueden tener dificultades para el individuo provocando algunas situaciones que afecten a la salud que provocaría su rendimiento.(Jimenez, A & Aravena. V, 2015, pág. 3).

Cabe recalcar que la Trabajadora Social se encaminará a los problemas que afecten al crecimiento de la empresa sea esta de manera directa o indirecta. Frente a esta realidad lo que interesa conocer, cuáles son las directrices que como Trabajo social debe tomar, con la finalidad de mejorar las diferentes situaciones en los aspectos en las cuales durante la investigación se ha enfocado.

1.3.-Objetivos de la investigación

1.3.1.-Objetivo general

Analizar las competencias de trabajo social en las empresas públicas para proponer actividades que mejoren el rendimiento laboral del Trabajador Social.

1.3.2.-Objetivos específicos:

- Identificar las causas que impiden el desarrollo de las competencias de trabajo social en la empresa AGUAS MACHALA EP.
- Determinar conceptos teóricos de las competencias laborales de trabajo social en las empresas públicas.

CAPÍTULO II

2.- DIAGNÓSTICO

2.1.-Concepción teórica del diagnóstico

Aguilar, M. y Ander_Eggs, en su libro de Diagnostico Social manifiestan en las Epistemologías del termino diagnóstico que: “El término “diagnostico” proviene del griego *diagnostikós*, formado por el prefijo *día*, “a través”, y *gnosis*, “conocimiento”, “apto para conocer”. (Aguilar, M & Ander Egg, E, 1999, pág. 12)

Dentro del libro Diagnóstico Social de Aguilar M. Jose & Ezequiel Ander_Egg, (1999) toman la aportación que hizo Mary Richmond sobre la descripción de diagnóstico social, manifestando que es la intención de averiguar con exactitud y claridad cuáles son las situaciones conflictivas que hace que un individuo no se pueda relacionar con los demás, siendo así que mediante el diagnóstico se puede enterar cuáles son las causas que generan una fractura en la relación social de aquella persona con el resto de la sociedad, comunidad o institución.

Ahora se entiende que el diagnóstico social es una herramienta básica de un Trabajador Social que es ahí donde empieza la investigación sobre un individuo. A ello se añade que mediante el diagnóstico también se puede analizar las posibles soluciones al problema que se está investigando.

Principalmente el realizar un diagnóstico al inicio de una investigación nos marca un camino seguro, que se puede conocer con claridad cuáles son las partes del problema, las causas y cuanto afecta; a ello se añade que si se investiga es con un propósito, encontrar una solución eficaz, que sea satisfactoria para todas las partes.

Competencias Profesionales en Trabajo Social

Las competencias profesionales de los trabajadores sociales permiten desarrollar una habilidad de poder planificar, y evaluar procesos relacionados con la acogida de nuevos trabajadores a una empresa, la integración de personas con discapacidades especiales, la preparación para la jubilación o los despidos. “Las competencias profesionales proponen unas acciones concretas a realizar, que al ser de una gran complejidad disminuyen las capacidades para poder precisar y construir instrucciones sobre los comportamientos”. (Gomez, F, 2010, pág. 61), de esta manera se podrá hacer un mejor desempeño en el ámbito laboral al momento de ejercer la profesión. Con este fin se pretende mejorar el nivel de importancia del profesional dentro de una empresa, y así tome más relevancia en el ámbito laboral.

Valoración de las competencias genéricas de los Trabajadores Sociales

En la valoración de competencias están "...“capacidad de análisis y síntesis”, “asertividad, persistencia y decisión”, “capacidad de tratamiento de conflictos y negociación”, “creatividad”, “iniciativa” y “capacidad para gestionar proyectos”..." (Olavarria, F, 2012, pág. 191), el profesional en Trabajo Social dentro de su perfil, adquiere muchas competencias que son evaluadas dentro del desempeño laboral, para ello los profesionales deben tener la capacidad para realizar análisis, síntesis, y resolución de conflictos sociales que se presente. Así mismo debe tener conocimientos suficientes en términos de mediación laboral para llegar a buenos términos para no ahondar en problemas que dificulten las relaciones laborales de los empleadores dentro de la empresa. “Esta sinergia manifiesta se concretaría en crear una identidad profesional que contribuya al ejercicio y promoción de los derechos humanos, la justicia social y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres”. (Pastor, E, 2014, pág. 46) , es importante que los profesionales se capaciten en el tema de competencias que haga que su perfil sea cuantioso en conocimientos, haciéndolo competente frente a otros profesionales no impedir participar en concurso de méritos y oposición y obtener un buen puesto laboral.

Trabajo Social en las relaciones laborales y la empresa

Los Trabajadores sociales deben tener en cuenta la realidad actual que ofrece trabajar en el mundo empresarial y de las relaciones laborales para de esta manera saber cómo enfrentarse a este mundo actual dentro de una empresa. Cabe recalcar que "...el emprendimiento es una fórmula a considerar también para el trabajo Social". (Diaz, E, 2012, pág. 354) , ya que es ahí donde el profesional en Trabajo social va aplicar sus conocimientos y habilidades para resolver un problema social, o mediación de conflictos laborales; siempre y cuando esté capacitado académicamente en el tema.

El trabajador social está formado para la planificación y adecuación del área laboral donde el empleado se va a desempeñar, es así que el profesional en trabajo social pueda participar en la implementación de funciones y actividades que los empleados desarrollen bajo la dirección de los jefes departamentales, quienes están encargados de lograr un trabajo integral entre los empleados. El Trabajador Social, también interviene en capacitaciones que permitan incrementar a cada empleado sus capacidades y habilidades, de esta manera mejorar el desempeño laboral de forma general en todos los empleados de la empresa, ya sea este administrativo o los obreros.

Para el trabajador social también es importante que conozca según Elichiribehety S.(2012, pág. 467), en su artículo de Informe social un enunciado en la práctica discursiva del Trabajo Social que:

...responsabilidad colectiva de ahondar en la apropiación de herramientas teóricas que amplíen nuestra capacidad de análisis, nuestra capacidad de abstracción y construcción de nuevos objetos, que permitan al conjunto de las disciplinas sociales sumar nuestros aportes en el ineludible saber crítico que exige la actualidad.

Es necesario para un mejor desenvolvimiento laboral del trabajador social prepararse y capacitarse así podrá estar apto para postular en cualquier puesto, y le permitirá ser un profesional competitivo. Al momento de enfrentarse a una sociedad conflictiva ya no tendrá impedimentos para plantear soluciones, tendrá más técnicas y herramientas que le permitirán construir un análisis del problema, enfocando donde está la raíz del mismo, causas y efectos, cuáles son las víctimas directas y por último una solución confiable y segura de ejecutar.

Pero también podrá tener conocimiento para realizar seguimiento de casos, con estrategias innovadores que le permita tener información eficaz sobre los cambios de solución que se hizo para resolver el problema.

Dentro de la labor que realiza un trabajador social está el mediar cuando existan algún tipo de conflictos dentro de la empresa, analizando los "...comportamientos dentro de las organizaciones, pues vincula dos de las principales dinámicas de la organización, la relación líder-seguidor y los grupos de trabajo con la satisfacción laboral..." (Azzollini, P, 2013, pág. 162), es así que será capaz de plantear diferentes alternativas de soluciones.

La orientación laboral

La profesión de Trabajo Social, si bien es cierto no es una carrera lucrativa, más bien es una profesión humanista que permite corregir las cadenas de problemas que se desarrollan en una sociedad; pero al decir "corregir" se hace referencia a plantear posibles soluciones en donde sean los usuarios quienes escojan que solución dar a sus problemas.

La orientación profesional según (Aviles, R, 2012, pág. 287), manifiesta que:

...es un proceso de ayuda, dirigido a todas las personas a lo largo de la vida, cuya finalidad es identificar y/o desarrollar los objetivos vocacionales previamente definidos, indagar sobre las necesidades formativas para el desarrollo de una profesión, es decir, un proceso dinámico donde se determinará el ámbito profesional y las expectativas laborales que tiene la persona.(pág. 287)

El realizar una acción social no es Trabajo Social, ya que la profesión en sí, permite ahondar en el problema, realizar una investigación completa sobre las causas y efectos del mismo, priorizando cuáles son los más afectados con el conflicto; es decir para hacer Trabajo Social se

necesita cómo en toda profesión tener el don de ayudar a los demás no con una pequeña acción o colaboración económica, sino más bien estar dispuestos a dedicar tiempo, recursos materiales y económicos para realizar una investigación satisfactoria.

Proceso de profesionalización del Trabajo Social

Existe una relación recíproca entre las instituciones educativas y empresas, de tal manera es necesario que la formación profesional este enfocadas en las familias, comunidades y grupos, para de esta forma interactuar y socializar. En esta intervención activa del Trabajador social aplica las competencias y habilidades necesarias para el desarrollo social de estos grupos.

En este sentido la relación de educación, trabajo y las relaciones laborales se enfoca en competencias como herramientas para enfrentar desafíos laborales que en la actualidad se dan por el aumento y competitividad. Las competencias laborales se enmarcan como un enlace entre los sectores educativos y productivos, por tanto, son las competencias las que podrán medir el desempeño laboral del Trabajador social en los espacios laborales.

La investigación en Trabajo Social

La importancia de la investigación permite indagar más en la práctica que realiza en el trabajo social puede ser dentro de una empresa, ya que hablar de la teoría y la práctica permite palpar la realidad siendo neutral al momento de intervenir de una manera adecuada con el estudio y el conocimiento adquirido con la investigación para la formación y cambio del trabajo social en donde está inmerso en su nuevo rol del ejercicio profesional para la transformación de trabajador social mediante la investigación de un problema planteado en un caso de la práctica profesional.

Para que los Trabajadores Sociales desarrollen un mejor trabajado de investigación es necesario según Díaz, E(2012, pág. 354) alimentarse de nuevos avances científicos para el desarrollo de una empresa para una mejor calidad de vida de las personas y un aporte para la sociedad en la que está inmerso el ser humanos ya que se considera importante la investigación y se debe convertir en investigadores competentes.

Competencias laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral.

Hace algunos años, se han realizado debates de las competencias laborales, es ahí donde se han clasificado en básicas y genéricas. Las básicas las poseen todos los profesionales en general, que permite desarrollar cualquier actividad laboral como por ejemplo leer, escribir correctamente y expresarnos bien. Las genéricas son las que permiten ejecutar una acción laboral en donde se

ponga en práctica las habilidades y conocimientos adquiridos durante la formación académica para investigar y dar soluciones eficaces.

Para ello, es necesario e importante tener una buena autoestima que permita construir un perfil profesional acorde a nuestro puesto de trabajo, tener una actitud positiva, una comunicación social asertiva que contribuya a tener una buena relación laboral con todo el personal de la empresa. Y, por último, pero no menos importante, es la responsabilidad frente a todo trabajo o cargo que un profesional obtenga.

La investigación en trabajo social breve análisis histórico desde su origen hasta nuestros días

Desde muchos años atrás se conocía a Trabajo Social como “Asistente social”, término que las personas usaban para solicitar ayuda frente a un problema social, “...de una acción anclada en el conocimiento inmediato, cuyo criterio de verdad era el éxito de la acción: resolver problemas” (Casa, E, 2013, pág. 113) , es así donde la acción social tomó una dirección incorrecta sobre el manejo de conflictos sociales; esto hizo que la población tenga una vaga idea que asistencia social era resolver sus problemas de manera inmediata. Con el pasar de los años, pasó a tomar el nombre de Trabajo Social, siendo ahí donde se construyó una mejor formación académica de manera global, para que esta profesión entre en algunos ámbitos sociales y sea el actor principal en buscar alternativas de solución frente a un problema.

Una vez creada esta profesión en sí, se practicó en diferentes espacios sociales como educativos, de salud entre otros, pero es ahora en la actualidad, donde el Trabajo Social toma espacio en las empresas públicas y privadas, conociendo que en estos espacios también se presentan conflictos laborales que puede manejar un profesional en Trabajo Social, y es ahora donde desde la formación académica se realiza prácticas en algunos espacios sociales, contribuyendo a los estudiantes y a las empresas e instituciones a mejorar el ambiente laboral de sus empleados.

Pero todo este proceso de transformación de términos y formación hace que se olvide los acontecimientos pasados donde “...el colectivo profesional del periodo pre dictatorial sentó las bases para repertorios profesionales de mayor trascendencia y consolidación en los ámbitos conceptuales metodológicos de planificación social y de intervención social en modalidades colectivas” (Castañeda, P, 2014, pág. 22), siendo así que los primeros profesionales en este área, instauraron lo que hoy en día se conoce como Trabajo Social, y permite diferenciar entre asistencia social y trabajo social, ya que en la actualidad, el profesional tiene las competencias necesarias para realizar una investigación completa del caso, ejecutar una solución o posibles soluciones y llevar un seguimiento de caso.

Desafíos y retos en la formación del Trabajo Social

Los profesionales en Trabajo Social, siempre tendrán desafíos y retos que enfrentar, recordando que el material de trabajo es la sociedad, una sociedad cambiante, en donde los problemas y conflictos sociales cada vez van involucrándose más con la tecnología. Según (Sanchez, M & Gijon, T, 2012), en su artículo de Desafíos y retos en la formación del trabajo social hacia el practicum de grado, manifiesta que:

El principal desafío de este modelo consiste en armonizar el logro de la interacción entre el eje de las competencias adquiridas, las tareas a realizar y la evaluación de los saberes teóricos y prácticos que deberá desempeñar el futuro profesional del Trabajo Social(pág. 156).

Para poder intervenir en la sociedad, se hará necesario combinar la teoría con la práctica, las experiencias con las novedades actuales, y los instintos de los seres humanos con los sentimientos del mismo, conjugando estas tres combinaciones, el Trabajo Social podrá desempeñar un mejor papel.

Competencias específicas

Dentro de las actividades que realiza un profesional en Trabajo Social redes de apoyo, dinámicas de familia, diagnóstico de necesidades de capacitación, formación, También interviene en identificación de necesidades de bienestar, con el propósito de elaboración de planes y programas.

El perfil profesional del trabajador social está formado según lo manifiesta (Maldonado, M, 2014), en su artículo Competencias específicas del Trabajador social en la gestión del talento humano, por:

...competencias estarían directamente relacionadas con algunas de las bases del trabajo social, como el manejo de la comunidad de manera estratégica, buscando el beneficio mutuo, tanto de la empresa como de la comunidad, y la creencia en la capacidad de desarrollo humano y el propio conocimiento técnico sobre la construcción de políticas organizacionales.(pág. 41)

De esta manera un profesional en Trabajo Social estaría apto para desempeñarse de forma eficiente en el ámbito laboral, aplicando conocimientos aprendidos, para así contribuir el desarrollo social y personal de los empleados de la empresa, para ello es necesario que efectúe actos recreativos que permitan interactuar entre todos los empleados.

Es preciso realizar periódicamente evaluación de las acciones laborales que realizan los profesionales, pero también es importante evaluar el trabajo que realiza un Trabajador Social, ya que de él depende que el ambiente de trabajo sea de acorde para que todos los empleados puedan desarrollar sus labores correctamente, para ellos el Trabajador social debe llevar una planificación anual de cómo se evaluará su rendimiento y cómo él puede detectar a que problema no está atendiendo de manera correcta; sin esperar que la autoridad de la empresa le realice alguna observación.

Desafíos del Trabajo Social en un campo laboral

En la actualidad la profesión se ha expandido en otros países, como lo manifiesta Olivares, S(2012) en su artículo de los Desafíos del Trabajador Social en un campo laboral con límites profesionales, donde menciona que:

Se ha producido una proliferación de escuelas de trabajo social en Chile, no existiendo aún evidencias cuantitativas de saturación de esta profesión en el mercado laboral, como tampoco existen evidencias empíricas de la pérdida de plazas laborales para trabajadores sociales (pág. 171)

Con el gobierno actual en nuestro país se ha potencializado mucho la Carrera de Trabajo social en diferentes ámbitos, pero no lo suficiente como para que exista una acumulación de profesionales en la misma carrera. Es así que el gobierno implemento que por cada 100 empleados se emplee a un Trabajador social, esto aplica para todos los ámbitos; pero aun así todavía existe desconocimiento sobre las competencias y la importancia de Trabajo social dentro de un área social.

Si comparamos la realidad de nuestro país con la realidad que se vive en Chile, es decir que aquí aún no existe pleno conocimiento y afinidad de los jóvenes por la carrera de Trabajo Social, como sucede con la carrera de Abogados y Doctores, que en otro país existen muchos profesionales en estas carreras y aun así la gente se sigue interesando en sacar un título profesional en estas carreras, sabiendo que son pocas las plazas de trabajo disponibles para estas profesiones.

Según Campos L. (2012, pág. 51), dentro del Trabajo Social es muy importante el manejo y dominio de conocimientos y como aplicarlos en la intervención de la sociedad, así podrá desempeñar un mejor acción conociendo de ante mano en qué punto se encuentra la sociedad y como podría afectar para bien o para mal la intervención que el realizaría.

El Trabajador social tiene que tener claro que él es un agente de cambios, que es la persona encargada de mejorar las relaciones personales y laborales; es decir busca el bienestar de las personas, pero no está desligado a cuidar que también contribuyan a preservar el medio ambiente, es aquí donde interviene la acción social del Trabajador Social y sus estrategias para crear conciencia en los empresarios sobre el tema del medio ambiente. Para Castro A.(2012, pág. 21), tener Responsabilidad sociales dentro de la empresa es contribuir no solo al crecimiento económico de la empresa, sino que está velando que sus acciones empresariales no causen efectos negativos para el medio ambiente.

Según Pérez V. (2013, pág. 391) manifiesta que una de las competencias del Trabajador Social es mantener estratégicamente un clima organizacional satisfactorio para que los empleados puedan laborar, pero para ellos necesita investigar y entender cada uno de los ambientes en lo que se encuentren los trabajadores con el fin de mejorar la relación entre un obrero y el personal administrativo, así se llevaría una mejor relación y un ambiente agradable contribuyendo al mejor desempeño laboral de los trabajadores y productivo de la empresa.

Dentro de este ambiente sereno que el Trabajador social debe crear o por lo menos tratar de mantenerlo entre empleadores dentro de la empresa , está también mejorar la relación entre todas las partes que conforman la empresa, “...los trabajos resalta la influencia significativa de la buena relación entre jefes, mentores y supervisores con los empleados...” (Perez Viliar & Azzollini, 2013, pág. 162), es así que el respeto y orden debe haber desde el personal administrativo hasta los empleados, y empezar desde el personal administrativo a crear ese ambiente agradable para sus empleados.

En caso de haber alguna situación conflictiva estará presente la intervención del Trabajador Social. “El Trabajo Social tradicional no lo podrá lograr; una nueva forma de Trabajo Social, consciente, reflexivo y adecuado a esta nueva modernidad...” (Giavelli, A, 2011, pág. 141), es decir el Trabajador Social actual no podría entender ni realizar la acción que los profesional anteriores hacían, porque están inmersos en otra sociedad muy diferente a la actual; y los profesionales anteriores hubieran tenido de ser más críticos y analíticos para entender los problemas sociales de ahora. Es aquí donde empieza la necesidad de los profesionales en educarse continuamente para estar acordes en conocimiento frente a una nueva sociedad.

Así como tenemos un perfil lleno de competencias profesionales, también tenemos principios profesionales, segúnIbaceta, R(2011, pág. 195), estos principios profesionales libertad que todas las personas debemos tener, justicia social lo que siempre debemos reclamar antes algún acto de

corrupción, y respeto que es ahí donde entran los Trabajadores Social para hacer respetar a una persona y por lo tanto los derechos de aquella persona.

Según Galino, N(2013, pág. 34), dice que para tener un clima laboral agradable es necesario conocer, analizar la personalidad y creencias de los empleados de la empresa ya que al momento de hacer una valoración de las competencias se tomara en cuenta el grado de conocimientos y la ética profesional de esa persona encargada de hacer la valoración.

En el mundo actual "...la crisis económica actual está deteriorando la calidad del empleo y examinar el papel del salario en este contexto recesivo..."(Garcia, C & Gomez, F, 2012, pág. 44) haciendo que las plazas de trabajo sean escasas pese a que existen más ámbitos de empleo para un Trabajador Social, pero frente a esta realidad es que tiene mejorar su rendimiento profesional para que sea más contratado un profesional en Trabajo Social.

2.2.-Descripción del ciclo diagnóstico

- **Exploración.** –se realizó un acercamiento al departamento de Talento Humano con el fin de determinar cómo aplica las competencias laborales la Trabajador Social de la empresa, donde se detectó que existe distanciamiento entre la Trabajadora Social y los obreros, de tal manera que no puede aplicar en su totalidad sus competencias.
- **Identificación de los problemas.** -Levantamiento de la información mediante una entrevista no estructurada a la Trabajadora Social de la empresa y encuestas a los obreros y personal administrativo.
- **Explicación del problema.** -El desconocimiento por parte de los obreros sobre las competencias laborales de la trabajadora provocan que sea mínima la relación entre la Trabajadora social de la empresa y los obreros, hacen que no se pueda aplicar en su totalidad las competencias laborales.
- **Conclusiones.** -Se llegó a la conclusión mediante el diagnostico que la insuficiente aplicación de las competencias laborales de la Trabajadora Social se da debido a que no tiene mucha relación con los obreros ya que solo tiene un día para acudir a la planta de agua donde los obreros pueden acercarse a resolver algunas inquietudes.

2.3.-Técnicas e instrumentos para la diagnosis.

Como medio para conocer cuáles son los problemas relevantes que impiden desarrollar completamente las competencias laborales de la Trabajadora Social, utilizamos los siguientes instrumentos:

-Observación de campo

Según el artículo *La Observación, un método para el Estudio de la Realidad*, de Covarrubias (2012) manifiesta que: “Los observadores del campo de la investigación deben estar conscientes de la existencia de las diferentes posturas; por esta razón es necesario definir la ruta a seguir al emplear la observación.” (pág. 51)

Permite realizar una investigación de acorde con la realidad que se está investigando para obtener un resultado. A más de eso se puede indagar más información de la esperada siempre que se tenga en claro lo que se quiere observar dependiendo del tema de la investigación.

-Entrevista no estructurada

Para Jiménez, I (2012), en sus artículo de la *Entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos*, menciona que:

La entrevista no estructurada puede proveer una mayor amplitud de recursos con respecto a los otros tipos de entrevista de naturaleza cualitativa. El esquema de preguntas y secuencia no está prefijado, las preguntas pueden ser de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta. (pág. 126)

La técnica de la entrevista no estructurada facilita una abundancia de preguntas para obtener información que puede ser cualitativa donde las preguntas abiertas se pueden realizar de forma más eficiente y rápida; el entrevistado puede ser que construya la respuesta de una manera más competente por parte del entrevistador para obtener una mejor información dentro de lo que se quiere investigar.

-Encuesta

En el artículo titulado *Metodología y Técnicas cuantitativas de Investigación* de Cascant, A (2012), define a la encuesta como una técnica básica para el Trabajador social,

Como se ha señalado. La técnica cuantitativa más habitual en la recolección de datos es la encuesta esta técnica mediante la utilización de un cuestionario o conjunto de preguntas, permite contener información sobre una población a partir de una muestra. (pág. 21)

Pero a partir de este concepto se seleccionó la entrevista no estructurada con el fin de ahondar en diferentes ámbitos en las preguntas.

Se debe tener en claro que la encuesta es una técnica que se la utiliza para la recolección de datos mediante la formulación de preguntas cerradas por lo que no permite al encuestado responder

con sus propias palabras, de lo que se está investigando para adquirir una indagación rápida y acorde con la realidad dentro de una modelo, que facilita al encuestador cumplir con el objetivo planteado.

2.4.-Resultados del diagnóstico.

Las competencias laborales del profesional en Trabajo Social han tomado gran importancia en la empresa, que vela por el bienestar común de todos los trabajadores, cuidando de los deberes y derechos de cada uno de los empleados sin ningún tipo de discriminación. Es así que cuando no se cumple con la aplicación en su totalidad de las competencias, el profesional no puede satisfacer las necesidades de los empleados y se desencadenan muchos problemas sociales a raíz de este.

Técnica de la Observación

Mediante la observación se pudo conocer el área de Recursos Humanos de la empresa donde se encuentra Trabajo social. Esta área es compartida entre el Medico de la empresa, La Ingeniera encargada de Recursos Humanos y la Licenciada en Trabajo Social. La empresa es amplia, cuenta con varios pisos, en la planta baja es Atención al Cliente y recolección de los pagos del servicio. La mayoría del personal es masculino, y fluctúan entre los 18 a 50 años de edad.

Técnica de la Encuesta

Con la aplicación de la encuesta se plasmaron varias preguntas en las cuales se analizó los siguientes puntos:

Clima laboral. -Se pudo evidenciar mediante las respuestas del personal administrativo que la relación entre los empleados de cada departamento que existen dentro de la empresa es buena. También mencionaron que se desempeñan en un clima plenamente agradable, pero con minoría mencionaron que se desempeñan en un clima no agradable. Se preguntó sobre el compromiso de los empleados con la misión y visión de la empresa, 8 de ellos mencionaron que los obreros están muy comprometidos y 2 de ellos mencionaron que los obreros están medianamente comprometidos.

Resolución de dificultades en la relación de personal administrativo y obrero.- la mayoría de los encuestados mencionaron que no han registrado algún tipo de conflicto con los obreros; 1 personal manifestó que no tiene relación laboral con los obreros en su cargo y 2 de los 10 indicaron que si registraron problemas laborales de los cuales 1 ha resuelto con la intermediación de algún funcionario de la empresa y el otro mencionó que se resolvió este inconveniente con la intervención del Trabajador Social.

Rol del Trabajador Social en la empresa. -De los encuestados 6 personas mencionaron que la Trabajadora Social hace acompañamiento a trámites o citas medias, 2 mencionaron que casi siempre se hace este acompañamiento y dos no escogieron esa opción; 5 personas respondieron que frecuentemente la Trabajadora Social de la empresa realiza capacitación, 2 empleados contestaron casi siempre y 3 empleados no contestaron a esta opción.

Capacitación. - Se preguntó sobre qué temas de capacitación les gustaría que la Trabajadora Social les brinde y las respuestas fueron la siguiente:

Servicio al cliente: 3 personas; Relaciones Humanas: 8 personas; Calidad de servicios y riesgos laborales: 4

Cabe recalcar que algunos empleados seleccionaron más de una opción.

Cumplimiento de los deberes y derechos laborales. Todos los obreros manifestaron en esta pregunta que han cumplido con sus obligaciones a satisfacción de sus patronos y directivos.

Derechos Laborales. La mayoría de los obreros manifestaron que si se cumplen sus derechos laborales plenamente y para 4 mencionaron que se cumplen sus derechos medianamente.

Resolución de dificultades entre gerente y personal administrativo. De los encuestados solo 2 personas mencionaron que si han tenido conflictos con algún empleado de la empresa; 1 de ellas mencionó que se resolvió con la intermediación de un funcionario de la empresa y la otra persona manifestó que se arregló este inconveniente con la ayuda de la Trabajadora Social de la empresa.

Misión y Visión de la empresa. La mayoría de las personas contestaron que si conocen plenamente la misión y visión de la empresa. Y 1 persona contestó que conoce medianamente la misión y visión de la empresa. La mayoría de ellos están muy comprometidos con la misión, visión y objetivos de la empresa. Y 1 persona contestó que esta medianamente comprometido.

Trabajadora Social de la empresa. Dentro de esta pregunta, la mayoría de los obreros contestaron que frecuentemente la trabajadora social hace acompañamiento a trámites o citas médicas, 1 obrero manifestó que casi siempre lo hace y 1 persona mencionó que es poco el acompañamiento de la Trabajadora Social a trámites. De esta pregunta 12 personas contestaron que la Trabajadora Social realiza capacitación, 2 personas manifestaron que realiza poco capacitación y 5 personas no contestaron a esta opción.

Bienestar del Trabajador social. Todos los obreros respondieron que si es necesario que la Trabajadora social incorpore estrategias para el bienestar familiar del empleado.

Encuesta no estructurada a la Trabajadora Social.

Se dio a conocer el objetivo de la investigación dejan claro que esta información solo será para beneficio y mejora de la relación entre los obreros y el Trabajador Social.

Introducción:

Antecedentes. -La Trabajadora Social mencionó que ella tiene al menos 9 meses laborando en la empresa, cuando ella ingreso tubo que revisar las carpetas de los empleados para analizar qué documentos personales de los empleados faltaban. Realizó el levantamiento de una ficha socioeconómica que ella elaboro y tuvo que ser aprobada por el gerente de la empresa.

Coordina las actividades y los horarios para distribuir su tiempo y satisfacer las necesidades que presenten en algún momento los empleados de la empresa, ya que son 225 trabajadores (113 obreros y 112 del área administrativa) que tiene a su cargo. Para atender a los obreros ella estableció los días jueves en las tardes asistir a la planta para conocer las inquietudes de los obreros y a su vez solicitarles algún documento de ellos.

Desarrollo:

La licenciada manifestó que ella durante el tiempo que tiene en la empresa solo ha realizado una charla, esta fue planificada y presentada al gerente para ser aprobada, fue ejecutada pero una insuficiente asistencia del personal. Por lo cual ella manifestó que es casi imposible que los empleados acudan a charlas planificadas ya que no cuentan con el tiempo durante las horas de jornadas y los fines de semana no asisten (ya que no se los puede obligar a que asistan).

Manifestó que su trabajo se la hace imposible satisfacer todos los conflictos y problemas que tengan los obreros de manera inmediata ya que muchas veces le toca hacer trámites en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entre otras instituciones.

Ella manifestó que está planificando otra charla para el mes de octubre y espera que asistan los obreros ya que el tema es de Riesgos Laborales. Comento que también participa en los tramites que la empresa hace para obtener algún convenio con otras instituciones que brinden algún servicio a los obreros, por ejemplo, una de ellos es la campaña visual que se brindará en el mes de agosto, para ellos fue necesario que organice dos grupos para que así un grupo de obreros labore todo el día normal y el otro grupo acuda a las 3 de la tarde a la planta. Todo esto tuvo que ser aprobado por el gerente de la empresa.

También supo acotar que la empresa en este año recién incorporó al área de Recursos Humanos un Trabajador social que la ley les exige, pero ella insiste que debería implementar otro profesional más con el fin de cubrir todas las necesidades de todos los empleados.

Despedida:

La Licenciada comentó que el Trabajo social en las empresas públicas es muy diferente al que se realiza en las empresas privadas ya que las empresas públicas se basan en leyes, códigos y organismos del estado que busca el beneficio de los empleados. Pero en todos los casos recomendó que todos los profesionales deban acoplarse a las normas y reglamentos de cada empresa. Mencionó que sus actividades siempre las hace con evidencias, con documentos. Finalmente indicó que el Trabajo social es amplio y que muchos de los empleados desconocen la ayuda y orientación que ella puede brindarles, por esta razón son pocos los empleados que la buscan por si solos para algún caso, más bien cuando ella acude a la planta es ella quien trata de conversar con los obreros y conocer si existe un problema laboral.

CAPÍTULO III.

3.- PLAN DE ACCIÓN

3.1.-Identificación de la intervención.

INTERVENCION MEDIANTE CAMPAÑA PARA INFORMAR SOBRE LAS COMPETENCIAS LABORALES DE TRABAJADOSOCIAL EN EMPRESAS PÚBLICAS A LOS OBREROS DE LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P.

La campaña se pudo realizar con la apertura de la empresa pública AGUAS MACHALA EP, la disponibilidad del Ing. Hugo Armijos, Gerente de la empresa, la colaboración de la trabajadora social Lcda. Enny Guayllas y las estudiantes egresadas en la carrera de Trabajo Social Vicenta Calva Rosillo y Katy Feijoo Vásquez quienes llevaron a cabo la realización del proyecto de titulación que consiste en la sistematización de experiencias. El tema fue las competencias del trabajador social, con el fin de que conozcan cual es la función que tiene la trabajadora social de la empresa. Por lo que mediante una charla y la entrega de una tarjeta a los trabajadores de la empresa en la planta Danesa ubicada en la parroquia EL Cambio

Motivación

“La primera definición de competencias laborales que se va utilizar es la de Richard Boyatzis, que en 1982 definió la competencia laboral como una mezcla de varios aspectos (motivación, rasgos personales, habilidades, conocimientos, etc.).” (Meneses, P, 2014, pág. 31)

Se puede decir que la motivación tiene un rol muy importante en el ámbito laboral con los y las trabajadoras dentro de una empresa que puede ser pública o privada, lo que le permite desarrollar sus destrezas y conocimientos para contribuir a buen desempeño laboral.

La dinámica utilizada con los trabajadores de la empresa AGUAS MACHALA EP fue una lluvia de ideas para aclarar las dudas, esto se realizó el día martes 2 de agosto del 2016 a las 3 de la tarde en la planta de agua Danesa a 60 trabajadores mediante una charla a los trabajadores el tema fue las competencias del trabajador social.

3.2.-Fundamentación teórica de la intervención

Se entiende que la intervención es la parte medular de una investigación que realce un Trabajador Social para ello, es necesario que el profesional entienda la importancia del bienestar de los empleados en general, buscando que la respuesta al problema no beneficie de manera individual sino colectiva según Garri, J(2009, pág. 299).

Paradigmas de la Integración

Es necesario conocer que existen dos partes que son "...el Estado es conceptualizado como el agente central de integración, los marginales o desviados son los actores a integrar" (Corvalán R. Javier, 1996, pág. 15), para que haya la integración debe intervenir la acción del trabajador social, implementando estrategias que permitan una relación entre personal administrativo (estado) y los marginales (empleados). El Trabajador Social debe conocer que: "La integración en sus dimensiones sociales y económicas implica la necesidad de limitación de la libertad individual para la subsistencia del colectivo..."(Corvalán R. Javier, 1996, pág. 16). Es necesario que la integración social sea una herramienta básica en Trabajo Social, que mediante esta herramienta se puede aplicar dinámicas y técnicas como por ejemplo la lluvia de ideas para fomentar e incentivar la integración entre los empleados, dejando a un lado las formalidades de empleado a obrero sin perder el respeto entre ambas partes. Así se toma en cuenta este paradigma cómo parte básica de la intervención, partiendo desde el compromiso de participación activa que hagan los involucrados en la intervención y ejecución de la propuesta.

Se encaminó la propuesta a mejorar la relación entre los obreros y el área social, de tal manera que se acerquen y que haya mejor interacción entre la Trabajadora Social y los obreros; para llevar a cabo esta intervención, fue necesario dar a conocer las competencias profesionales de Trabajo Social a los obreros y así ellos tengan pleno conocimiento de aquello y puedan buscar una mejor atención social por parte de la Trabajadora Social.

3.3.-Objetivos de la intervención.

3.3.1.-Objetivo General

Promocionar las competencias y el rol del Trabajador Social para el mejoramiento de la actitud del obrero/ empleado de la empresa AGUAS MACHALA EP.

3.3.2.-Objetivos específicos

- Socializar información de las competencias laborales y beneficios del rol de Trabajo Social para el progreso en el desempeño laboral del trabajador social de la empresa AGUAS MACHALA EP.
- Incentivar los obreros a acudir al departamento de trabajo social para la resolución de situaciones laborales.
- Fomentar la importancia de la aplicación correcta de las competencias laborales del Trabajador Social en la empresa AGUAS MACHALA EP.

3.4.-Planes de intervención.

La intervención fue mediante la ejecución de una “Campaña informativa sobre las competencias de un Trabajador Social” enfocando mejorar los conocimientos de los obreros con el tema, ya que se pueden empapar del tema y puedan hacer uso de estos servicios laborales que brinda el profesional en Trabajo Social. Esta intervención se fundamenta en los resultados de la investigación, en donde se puede comprobar que la relación entre obreros y Trabajo Social es poca, ya que por el mismo hecho de desconocer lo que hace este profesional en una empresa.

La intervención está dirigida a tres aspectos importantes:

- Información teórica de las competencias profesionales de Trabajo Social para que los obreros de la empresa tengan pleno conocimiento sobre ello, de tal manera estén empapados del proyecto.
- Implicar a los obreros en la ejecución y desarrollo de la destreza de intervención para mejorar la relación entre los obreros/ Trabajo Social.
- Incentivar a los obreros a participar activamente en el departamento de Trabajo Social y en las actividades de la misma área.

3.5.-Propuesta de evaluación y control de la intervención

La propuesta de intervención en la investigación se la realizo con responsabilidad, tomando en consideración las políticas y normas que la rigen.

META: Dar a conocer las competencias laborales del trabajador social para trabajar conjuntamente con el personal y disminuir los aspectos negativos.							
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	EVALUACIÓN DE INTERVENCIÓN			TÉCNICAS	
CHARLA	Citar todo el personal de la empresa sobre las competencias del Trabajo Social en el ámbito laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relación laboral 2. Deberes y derechos del personal 3. Bienestar de la familia del trabajador 4. Clima laboral 5. Resolución de dificultades en la relación de personal administrativo y obrero 6. Rol del Trabajador Social en la empresa 7. Misión y visión de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de la conceptualización básica (función de la trabajadora social) • Intervención del personal ante la problemática de la empresa (resolución) • Desempeño en las organizaciones grupales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observación En El Campo ➤ Entrevista No Estructurada ➤ Encuesta 			
MOTIVACIÓN	Presentar un video sobre el rol que cumple el Trabajador Social en el área empresarial			RECURSOS			
INFORMACIÓN	Manifestar algunas páginas, instituciones, anuncios en donde el Trabajador Social de la empresa			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Videos ➤ Trípticos ➤ preguntas 			
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AGUAS MACHALA EP.							
Personal que laboran en la empresa		Métodos	Tiempo	Predisposición	Destreza	Responsabilidad	Relación laboral
		X	X	X	X	X	X
Departamento de recursos humanos		X	X	X		X	X
FINALIDAD: Es establecer un vínculo ameno entre la trabajadora social y el personal, basándose en la políticas de la empresa, para que el personal de la misma no se sienta vulnerable a cualquier situación adversa.							

Para conocer el impacto de la intervención dentro de un proyecto, es necesario realizar una evaluación de la propuesta, para poder analizar los resultados de la mismo, así se puede contrastar la información con la práctica y los resultados del todo. Para ello se hará uso de las encuestas aplicadas luego de 3 meses como mínimo de la ejecución de la intervención a los empleados de la empresa Aguas Machala E.P., para medir los niveles de afectación de la intervención al mejoramiento de la relación entre los obreros y el área de Trabajo Social, así se conocerá cuáles son los logros alcanzados.

CAPÍTULO IV.

4.- RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

4.1.-Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención

Las competencias del trabajador social en el ámbito laboral permitieron realizar nuestro proyecto de titulación de sistematización de experiencias y aplicar los conocimientos adquiridos dentro de la Universidad Técnica de Machala para difundir la importancia que tiene el trabajador social dentro de una empresa pública y promover las competencias del trabajador social en la empresa municipal AGUAS MACHALA EP para optimizar el clima institucional.

Para incentivar a cada uno de los trabajadores se realizó la entrega de tarjetas para que conozcan cuáles son las competencias que desempeña la trabajadora social de la empresa, por lo que se impartió con prioridad a los trabajadores de la planta de agua Danesa, mediante una encuesta que permitió identificar el nivel de información que tienen los departamentos de la área administrativa y trabajadores la relación con el empleado y empleador que es muy importante para el desarrollo de una empresa dentro las relaciones laborales, no importa el área que este inmerso el trabajador puede ser público o privado para el desempeño Laboral.

Mediante la utilización de carteles que informan la importancia del papel que realiza el trabajador social en las empresas públicas se aspira impulsar el involucramiento pleno a los trabajadores y trabajadoras de la empresa de AGUAS MACHALA E.P. para obtener un desarrollo en la sociedad, esto permitió que las competencias del trabajador social en el ámbito laboral para el desempeño empresarial sean dadas a conocer y el rol del trabajador social en las empresas públicas.

Una de las principales actividades que se realizó con los trabajadores y con el apoyo de la misma empresa fue brindar una charla a los obreros los días lunes 01 y martes 02 de Agosto del 2016 a las 5 de la tarde en la planta de agua Danesa ubicada en la parroquia EL Cambio 113 obreros desde el punto de vista de los trabajadores esto fue muy satisfactorio, por los temas que se dio a conocer sobre las competencias del trabajador social en el ámbito empresarial y los beneficios que ellos recibirán, e incluso una mejor calidad de vida para la familia.

4.2.-Conclusiones y recomendaciones

4.2.1.-Conclusiones

Las competencias profesionales del trabajador social contribuyen a la eficiencia de los trabajadores en el ámbito empresarial de la empresa AGUAS MACHALA EP, basándonos en la información adquirida de la técnica que utilizamos se concluye lo siguiente:

- En la empresa AGUAS MACHALA EP, cuenta con el departamento de recursos humanos donde se trabaja conjuntamente con la trabajadora social y el jefe de talento humano, con la única finalidad de trabajar para el bienestar del personal que influirá y el rendimiento laboral.
- El personal de la empresa, desconoce la función de la trabajadora social en el ámbito laboral, es por ello que no tienen la seguridad de comunicar las necesidades que pasa cada individuo.
- En la empresa AGUAS MACHALA EP, no se han desarrollado talleres, dinámicas, ni orientación al personal de la empresa, acerca de las competencias del Trabajador Social y las consecuencias de no aplicarlas en su lugar de trabajo.
- La empresa AGUAS MACHALA EP, ha tenido conflictos entre los compañeros y no se ha comunicado a la Trabajadora social para que ella intervenga, creando algunas veces un entorno desagradable, por ello se incentivó en la campaña a acudir al área de recursos humanos en estos casos y poder mediar en esta circunstancia.
- La charla realizada en la empresa fue factible, ya que se pudo lograr el objetivo de nuestra intervención, trayendo consigo una mejor relación y rendimiento del personal que labora en AGUAS MACHALA EP.

4.2.2.- Recomendaciones

En base a las conclusiones que hemos determinado en nuestra investigación recomendamos lo siguiente:

- Es importante que en la empresa AGUAS MACHALA EP, se incentive al personal para que acudan frecuentemente al departamento de Recursos Humanos para que obtengan alguna información laboral que necesiten.
- Es necesario que la trabajadora social de a conocer al personal de la empresa cual es el rol que ella desempeña, las políticas laborales y normas a las que el personal se debe regir.
- El área de Recursos Humanos en conjunto con la Trabajadora Social, debe planificar charlas o talleres una vez al mes, para una mejor relación laboral, y un mejor desempeño de los empleados en la empresa AGUAS MACHALA E.P.
- La Trabajadora Social debe identificar los tipos de problemas que este afectando a la relación laboral para tomar las correctas acciones pertinentes sin afectar a la empresa.
- Para que exista la factibilidad de las charlas en temas de relaciones laborales, deberes y derechos de los empleados o algún otro tema que beneficie a los empleados, se debe planificar con tiempo los temas a tratar y el lugar adecuado, respetando los horarios de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M, & Ander Egg, E. (1999). *Diagnostico Social*. Buenos Aires.
- Aviles, R. (2012). El rol de la orientacion laboral en el ambito del Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*, 287.
- Azzollini, P. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo- su relacion con la satisfaccion laboral. *Revista de Psicologia Vol.31*, 162.
- Basoreado, C. (Mayo de 2011). Una perspectiva y un modo de explicar la competencia desde el ambito de desempeño de tareas. *Anales de Psicologia*, 27(2), 8. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16720051023>
- Campos, L. (2012). Trabajo Social y tecnologias de la informacion y comunicacion: Desafios para la formacion profesional. *cuaderno de Trabajo Social N°5*, 51.
- Casa, E. (2013). La investigacion en Trabajo Social breve analisis historico desde su origen hasta nuestros dias. *Catedra Paralela*, 113.
- Cascant, A. (2012). Metodologia y Tecnicas cuantitativas de Investigacion. *Cuaderno Docente en Procesos de Desarrollo*, 21.
- Castañeda, P. (2014). Trabajo Social chileno y dictadura militar. Memoria profesional predictatorial peridodo 1960-1973. *Rumbos TS*, 22.
- Castro, A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad social. *Pensamiento y Gestion N°32*, 21.
- Corvalán R. Javier. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervencion en la sociedad. 15.
- Covarrubias, G. C. (2012). La Observacion, un metodo para el Estudio de la Realidad. *Xihmai*, 51.
- Covarrubias, G. C. (2012). La Observacion, un metodo para el Estudio de la Realidad. *Xihmai* , 51.
- Diaz, C. G. (2012). La Investigacion Cientifica en la Administracion Publica . *Daena: International Journal of Good Conscience*, 172.
- Diaz, E. (2012). Trabajo Social en las relaciones laborales y la empresa: vias para el emprendimiento. *Documenos d Trabajo Social N° 52*, 354.
- Elichiribehety, S. M. (2012). Informe social un enunciado en la practica discusiva del Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social y Accion Social*, 467.
- Fumas, V. (2011). Responsabilidad Social Corporativa (RSC) Y Creacion de Valor Compartido. *Responsabilidad Social de la Empresa*, 35.
- Galino, N. (2013). La mediacion del clima laboral. *Eidos*, 34.
- Garcia, C, & Gomez, F. (2012). Satisfaccion Laboral y Salario: ¿Compesa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economia Aplocada E A N° 60*, 44.
- Garri, J. (2009). Modelos de intervencion en Trabajo Social. *Fundamentos del Trabajo Social*, 299.
- Giavelli, A. (2011). Desafios y revitalizacion del Trabajo social en la nueva Modernidad. *Documentos de Trabajo Social N°49*, 141.
- Gil Flores, J. (2010). La Evaluacion de competencias laborales. *Educacion XX1*, 103.

- Gomez, F. (2010). Competencias Profesionales en Trabajo Social. *Portularia*, 61.
- Ibaceta, R. (2011). Discurso de trabajadores sociales acerca de la desigualdad. *Revista de Trabajo Social: Perspectivas*, 195.
- Jimenez, A, & Aravena. V. (2015). Desafios de fomentar estrategias personales e incorporar políticas de conciliación de trabajo-familia en organizaciones. *Pensamiento Psicológico*, 13(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80143106009>
- Jimenez, I. (2012). La Entrevista en la investigacion cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos. *Calidad en la Educacion Superior*, 126.
- Luna, E. L. (2010). Competencias Laborales del Trabajador Social vista desde el mercado laboral . *TABULA RASA* , 292.
- Maldonado, M. (2014). Competencias especificas del Trabajador Social en la gestion del talento humano. *Tendencias y Retos*, 41.
- Meneses, P. (2014). Trabajo Social chileno y dictadura militar. Memoria profesional predictatorial Periodo 1960-1973. *Rumbos TS Nº9*, 22.
- Olavarria, F. (2012). Valoracion de las competencias genericas del los Trabajadores Sociales en el gran concepcion Chila. *Katalysis*, 191.
- Olivares, S. (2012). Desafios del Trabajador Social en un campo laboral con limites profesionales difusos. *Pesquisa*, 171.
- Paredes, Í., & Inciarte, A. (02 de JULIO de 2013). Enfoque por competencias. Hacia la integralidad y el desempeño profesional con sentido social y crítico. *OMNIA*, 19(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73728678010>
- Pastor, E. (2014). Trabajo Social y agente de igualdad. *Portularia*, 46.
- Perez Viliar, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo- su relacion con la satisfaccion laboral . *Psicologia* , 162.
- Perez, S. (2013). Clima Organizacional en la gestion del cambio para el desarrollo de la organizacion. *Cubana de Salud Publica*, 391.
- Portillo, C, & Milena, L. (Enero de 2013). Politicas de empleo: entre contrato y la relacion laboral. *Revista De Ciencias Sociales*, 21(1), 3. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026467009>
- Sanchez, M, & Gijon, T. (2012). Desafios y retos en la formacion del tarabajo social hacia el practicum de grado. *Portularia*, 156.
- SENPLADES. (2013). *Empresas Publicas y Planificacion; Su rol en la trasformacion social y productiva*. Quito: Alejandro Aguirre.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: VICENTA CALVA Y KATTY FEIJOO (3).docx (D21717971)
Submitted: 2016-09-12 17:03:00
Submitted By: gcaguilar@utmachala.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

Tesis Sra. Arellys final.docx (D14854535)
Tesis Victoria Apolo Caicedo.docx (D16569282)
El Rol del Estado frente al embarazo en adolescentes. GARCIA Y NARVAEZ.docx (D16015492)
ADRIANA DIOCELIN ARIADEL SAMANIEGO.docx (D21622112)
UTE SECTOR ESTRATEGICO JG Version Agosto 22 2016.docx (D21467802)
PROYECTO FINAL GABRIELA PAZAN.docx (D15111209)
CABRERA MONTESDEOCA VERONICA LEONOR.pdf (D21425733)
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5351/1/43204379.pdf>
<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=1389&force=0>
http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/49_7.pdf
http://catedraparalela.com.ar/images/rev_articulos/arti00122f001t1.pdf
<http://www.analectica.org/wp-content/uploads/2015/11/13-Salazar.pdf>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73728678010>

Instances where selected sources appear:

17

ANEXOS

ANEXO 1.- LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

ANEXO 1.1.- ENCUESTAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE AGUAS MACHALA E.P.

2.1 CLIMA LABORAL

¿Según su criterio, las relaciones entre gerente personal administrativo y trabajadores de la empresa bajo que matriz se desarrolla?

FIGURA 1

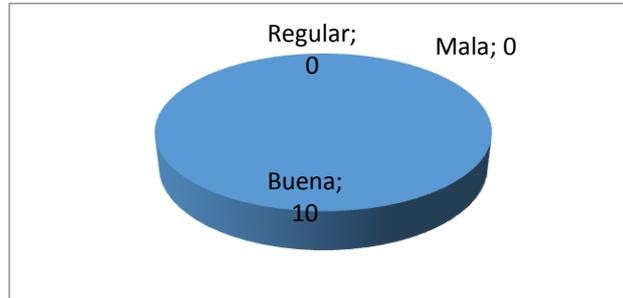


TABLA 1

¿Según su criterio, como considera usted las relaciones laborales entre gerente, personal administrativo y trabajadores?	
Buena	10
Regular	0
Mala	0

Se pudo evidenciar mediante las respuestas del personal administrativo que la relación entre los empleados de cada departamento que existen dentro de la empresa es buena.

¿Considera usted que el clima institucional que se desarrolla dentro de la empresa Aguas Machala E.P. es agradable?

FIGURA 2

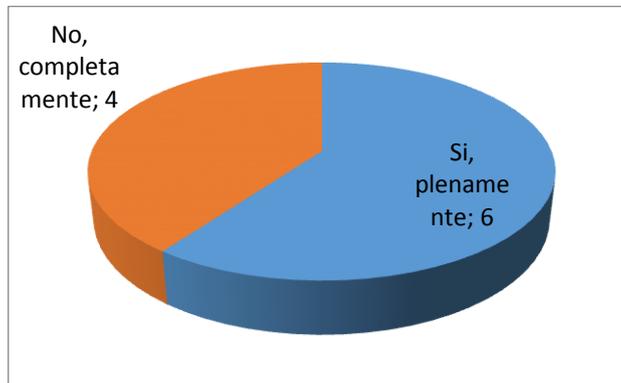


TABLA 2

¿Considera usted que los empleados y trabajadores de la empresa Aguas Machala E.P. se desempeñan en un clima institucional agradable?	
Si, plenamente	6
No, completamente	4

Según los resultados, de los 10 trabajadores de la empresa encuestados, 6 mencionaron que se desempeñan en un clima plenamente agradable, pero 4 mencionaron que se desempeñan en un clima no agradable.

¿Qué nivel de compromiso tienen los trabajadores con la empresa?

FIGURA 3

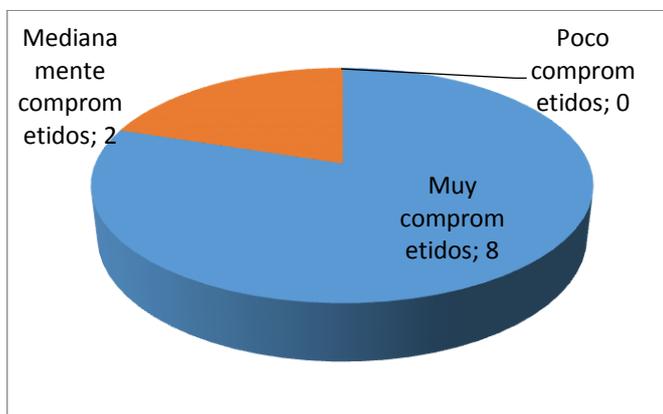


TABLA 3

¿Qué nivel de compromiso tienen los trabajadores con la empresa?	
Muy comprometidos	8
Medianamente comprometidos	2
Poco comprometidos	0

Se preguntó sobre el compromiso de los empleados con la misión y visión de la empresa, 8 de ellos mencionaron que los obreros están muy comprometidos y 2 de ellos mencionaron que los obreros están medianamente comprometidos.

2.2 RESOLUCION DE DIFICULTADES EN LA RELACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OBRERO

¿En sus funciones, usted ha advertido la existencia de dificultades entre obrero y el personal administrativo?

FIGURA 4

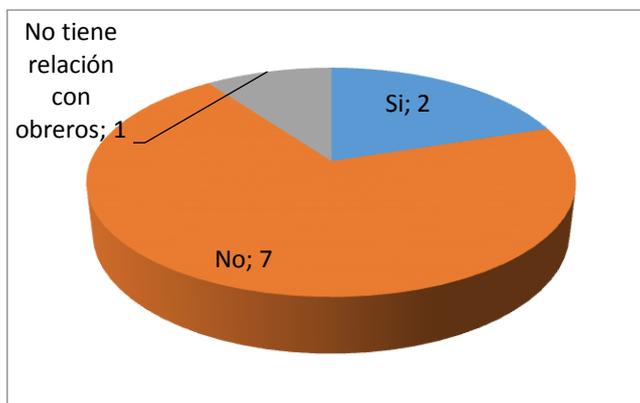


TABLA 4

¿En sus funciones, usted ha advertido la existencia de dificultades entre obrero y el personal administrativo?	
Si	2
No	7
No tiene relación con obreros	1

Respondieron 7 empleados que no han registra algún tipo de conflicto con los obreros; 1 personal manifestó que no tiene relación laboral con los obreros en su cargo y 2 de los 10 indicaron que si registraron problemas laborales de los cuales 1 ha resuelto con la intermediación de algún funcionario y el otro mencionó que se resolvió este inconveniente con la intervención del Trabajador Social. (tiene relación con la figura 5)

¿Cómo se han resuelto esos conflictos?

FIGURA 5

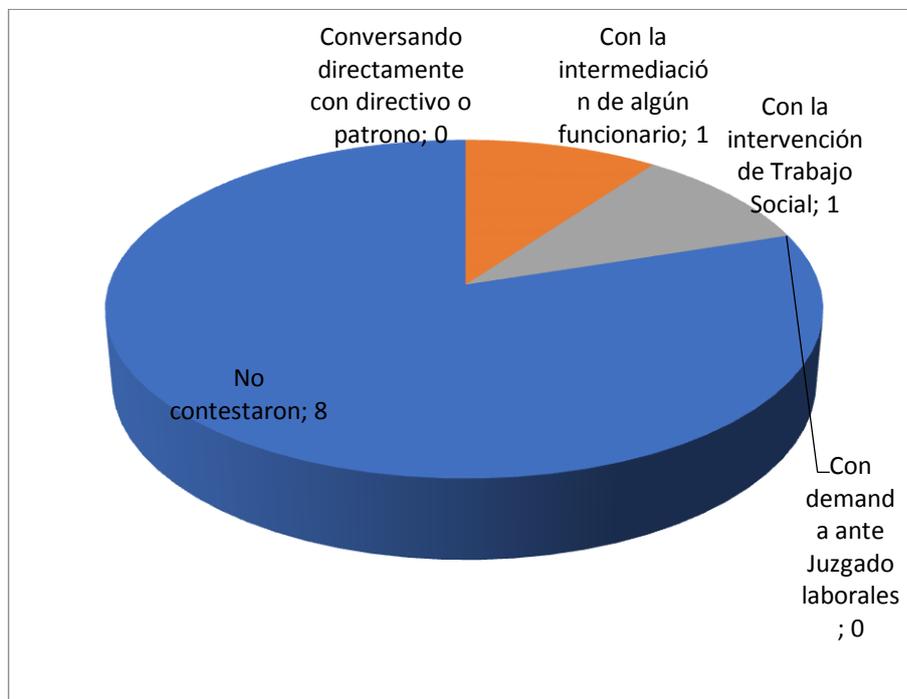


TABLA 5

¿Cómo se han resuelto esos conflictos?	
Conversando directamente con directivo o patrono	0
Con la intermediación de algún funcionario	1
Con la intervención de Trabajo Social	1
Con demanda ante Juzgado laborales	0
No contestaron	8

2.3 ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL DE LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P.

¿En su desempeño, la Trabajadora Social realiza las actividades?

Acompañamiento a trámites o citas médicas

FIGURA 6

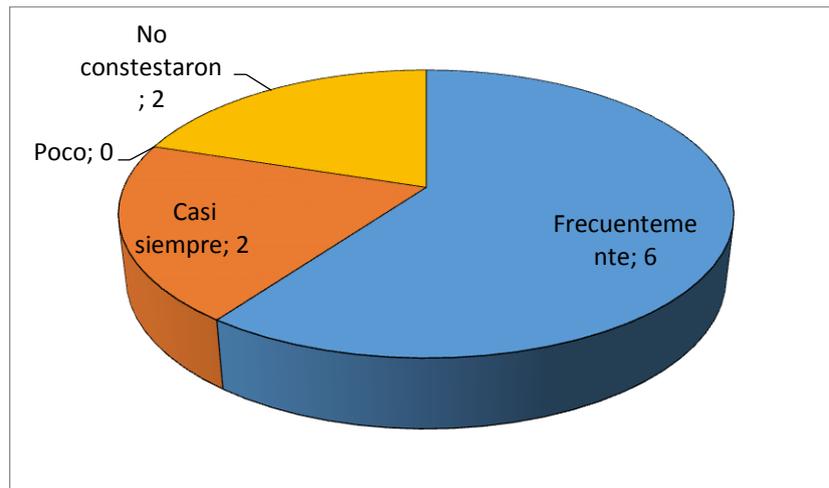


TABLA 6

¿En su desempeño, la Trabajadora Social realiza las actividades?				
Actividades	Frecuentemente	Casi siempre	Poco	No contestaron
Acompañamiento a trámites o citas médicas	6	2	0	2

De los encuestados 6 personas mencionaron que la Trabajadora Social hace acompañamiento a trámites o citas medias, 2 mencionaron que casi siempre se hace este acompañamiento y dos no escogieron esa opción.

Capacitador

FIGURA 7

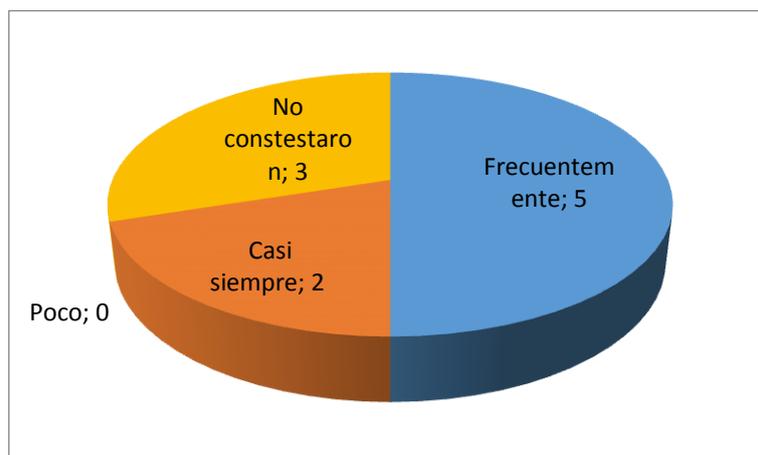


TABLA 7

¿En su desempeño, la Trabajadora Social realiza las actividades?				
Actividades	Frecuentemente	Casi siempre	Poco	No contestaron
Capacitador	5	2	0	3

Respondieron 5 personas que frecuentemente la Trabajadora Social de la empresa realiza capacitación, 2 empleados contestaron casi siempre y 3 empleados no contestaron a esta opción

Otras

FIGURA 8

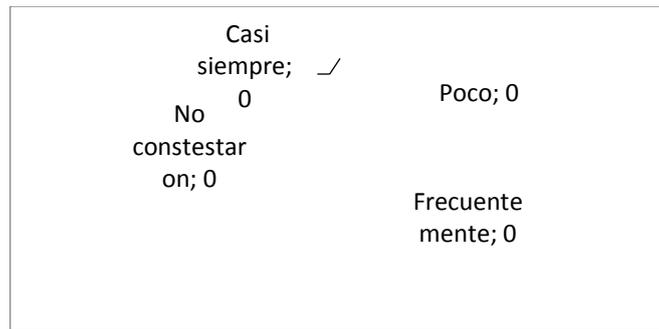


TABLA 8

¿En su desempeño, la Trabajadora Social realiza las actividades?				
Actividades	Frecuentemente	Casi siempre	Poco	No contestaron
Otras	0	0	0	0

En la opción “otras” nadie contesto ya que desconocen otra competencia del profesional trabajador social.

¿En términos de Capacitación, que temas debería tratar la Trabajadora Social de la empresa?

FIGURA 9

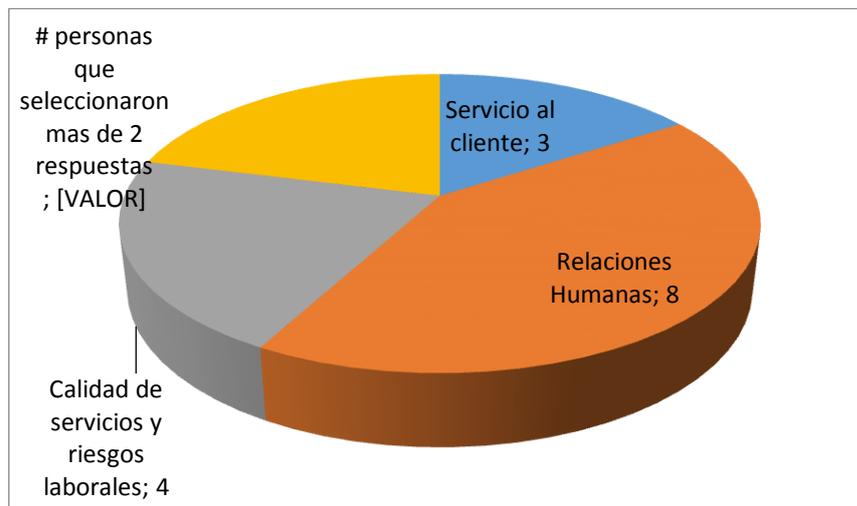


TABLA 9

¿En términos de Capacitación, que temas debería tratar la Trabajadora Social de la empresa?	
Servicio al cliente	3
Relaciones Humanas	8
Calidad de servicios y riesgos laborales	4
# personas que seleccionaron más de 2 respuestas	4

Les preguntamos qué temas de capacitación les gustaría que la Trabajadora Social les brinde y las respuestas fueron la siguiente:

- Servicio al cliente: 3 personas
- Relaciones Humanas: 8 personas
- Calidad de servicios y riesgos laborales: 4

Cabe recalcar que algunos empleados seleccionaron más de una opción.

ANEXO 1.2.- ENCUESTAS A LOS OBREROS DE AGUAS MACHALA E.P.

2.1 APRECIACIÓN SOBRE LA RELACIÓN SERVIDOR GERENTE

¿Según su criterio, como considera usted las relaciones laborales entre gerente, personal administrativo y trabajadores?

FIGURA 10



TABLA 10

¿Según su criterio, como considera usted las relaciones laborales entre gerente, personal administrativo y trabajadores?	
Buena	15
Regular	2
Mala	0

De 17 obreros encuestados, para 15 obreros la relación entre personal administrativo-gerente – obrero es buena. Para 2 obreros la relación es regular.

2.2 CUMPLIMIENTOS DE LOS DEBERES Y DERECHOS LABORALES

¿En los años que usted tiene en la empresa ha cumplido con sus obligaciones laborales de patronos y directivos?

FIGURA 11



TABLA 11

¿En los años que usted tiene en la empresa ha cumplido con sus obligaciones laborales de patronos y directivos?	
A satisfacción de patronos y directivos	17
Medianamente según exigencia de patronos	0
Algunas veces ha olvidado sus obligaciones	0
N.C	0

Todos los obreros manifestaron en esta pregunta que han cumplido con sus obligaciones a satisfacción de sus patronos y directivos.

¿En los años que usted tiene trabajando en la empresa considera que su derecho laboral se cumple?

FIGURA 12

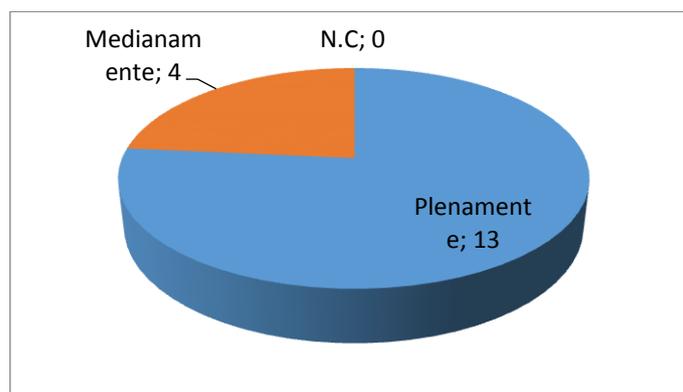


TABLA 12

¿En los años que usted tiene trabajando en la empresa considera que su derecho laboral se cumple?	
Plenamente	13
Medianamente	4
N.C	0

Para 13 obreros manifestaron que si se cumplen sus derechos laborales plenamente y para 4 mencionaron que se cumplen sus derechos medianamente.

2.3 RESOLUCIÓN DE DIFICULTADES ENTRE GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

¿Ha registrado usted alguna dificultad con gerente y personal administrativo?

FIGURA 13

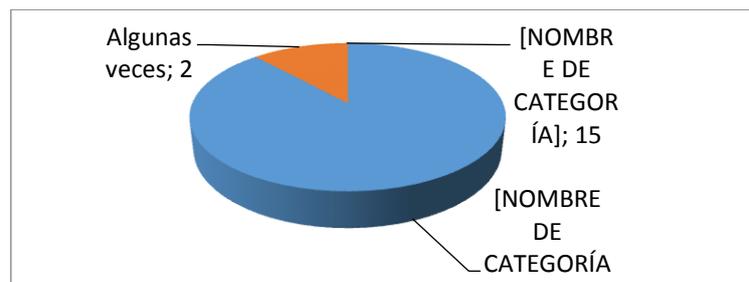


TABLA 13

¿Ha registrado usted alguna dificultad con gerente y personal administrativo?	
Frecuentemente	0
Algunas veces	2
Nunca	15

De las personas encuestadas 15 mencionaron que no han tenido ningún tipo de conflicto laboral, mientras que 2 personas mencionaron que si han tenido conflictos con algún empleado de la empresa.

Si usted registra alguna dificultad gerente y directivo. ¿Cómo ha resuelto esa dificultad?

FIGURA 14

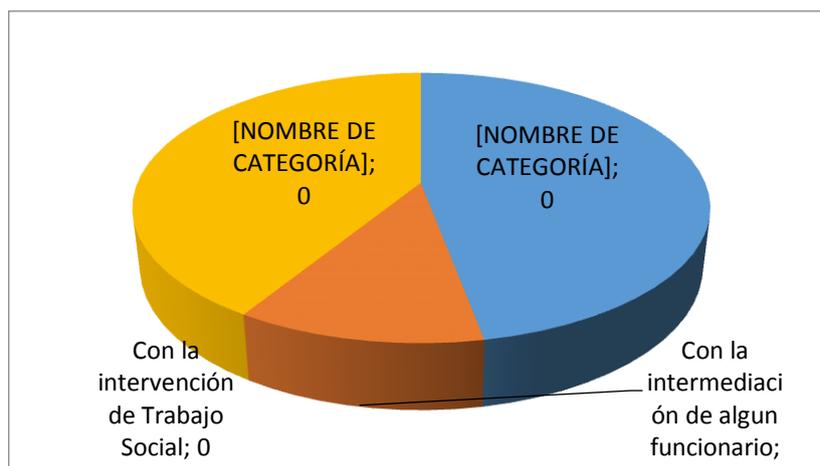


TABLA 14

Si usted registra alguna dificultad gerente y directivo. ¿Cómo ha resuelto esa dificultad?	
Conversando directamente con directivo o patrono	0
Con la intermediación de algún funcionario	2
Con la intervención de Trabajo Social	0
No Contestaron	0

De las 2 personas que en la pregunta anterior marcaron que, si han tenido conflictos laborales, 1 de ellas mencionó que se resolvió con la intermediación de un funcionario de la empresa y la otra persona manifestó que se arregló este inconveniente con la ayuda de la Trabajadora Social de la empresa.

2.4 COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN

¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Aguas Machala E.P. ?

FIGURA 15

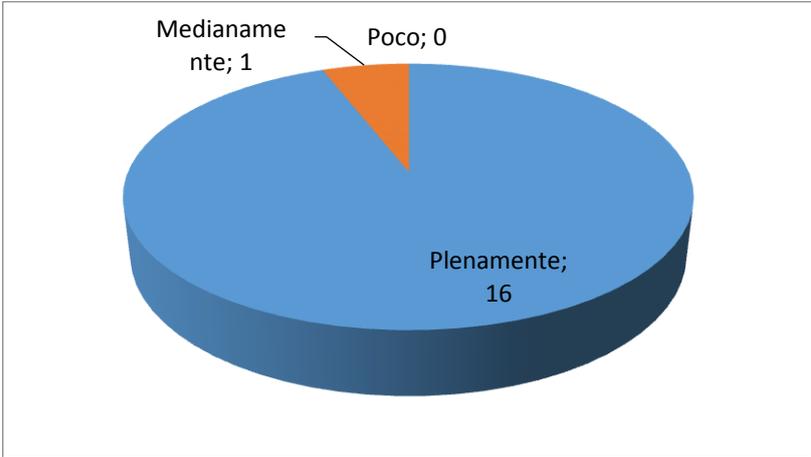


TABLA 15

¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Aguas Machala E.P. ?	
Plenamente	16
Medianamente	1
Poco	0

Según 16 personas contestaron que si conocen plenamente la misión y visión de la empresa. Y 1 persona contesto que conoce medianamente la misión y visión de la empresa.

¿Cree usted que está comprometido con la misión, visión y objetivos de la empresa?

FIGURA 16

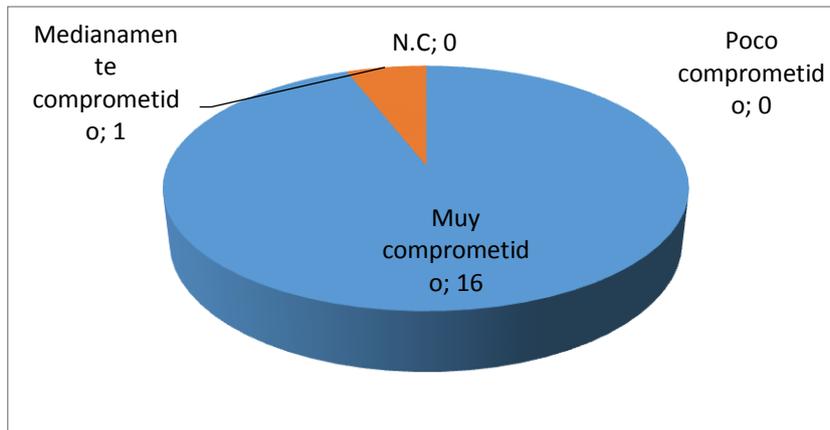


TABLA 16

¿Cree usted que está comprometido con la misión, visión y objetivos de la empresa?	
Muy comprometido	16
Medianamente comprometido	1
Poco comprometido	0
N.C	0

Según las respuestas de esta pregunta, 16 obreros contestaron están muy comprometidos con la misión, visión y objetivos de la empresa. Y 1 persona contestó que esta medianamente comprometido.

2.5 ROL DE TRABAJADOR SOCIAL

¿Conoce usted que actividades realiza la Trabajadora Social de la empresa?

Acompañamiento a trámites o citas médicas

FIGURA 17

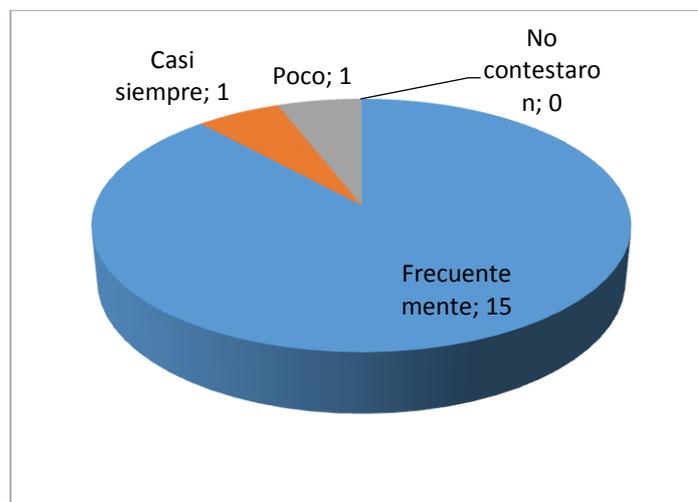


TABLA 17

¿Conoce usted que actividades realiza la Trabajadora Social de la empresa?				
Actividades	Frecuentemente	Casi Siempre	Poco	No contestaron
Acompañamiento a trámites o citas médicas	15	1	1	0

Dentro de esta pregunta, 15 obreros contestaron que frecuentemente la trabajadora social hace acompañamiento a trámites o citas médicas, 1 obrero manifestó que casi siempre lo hace y 1 persona mencionó que es poco el acompañamiento de la Trabajadora Social al tramites.

Capacitor
FIGURA 18

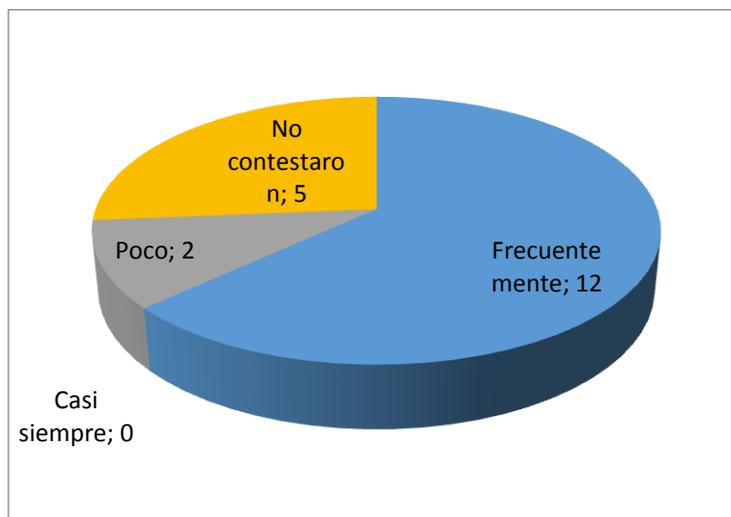


TABLA 18

¿Conoce usted que actividades realiza la Trabajadora Social de la empresa?				
Actividades	Frecuentemente	Casi Siempre	Poco	No contestaron
Capacitador	12	0	2	5

De esta pregunta 12 personas contestaron que la Trabajadora Social realiza capacitación, 2 personas manifestaron que realiza poco capacitación y 5 personas no contestaron a esta opción.

Otras
FIGURA 19

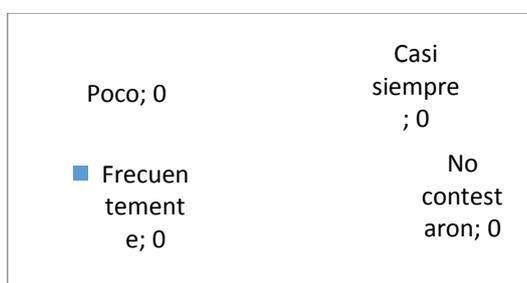


TABLA 19

¿Conoce usted que actividades realiza la Trabajadora Social de la empresa?				
Actividades	Frecuentemente	Casi Siempre	Poco	No contestaron
Otras	0	0	0	0

Ninguno de los obreros contestó a la opción Otros.

2.6 BIENESTAR DEL TRAJADOR SOCIAL

¿Debe incorporar estrategias la Trabajadora Social al Bienestar de la familia del Trabajador?

FIGURA 20

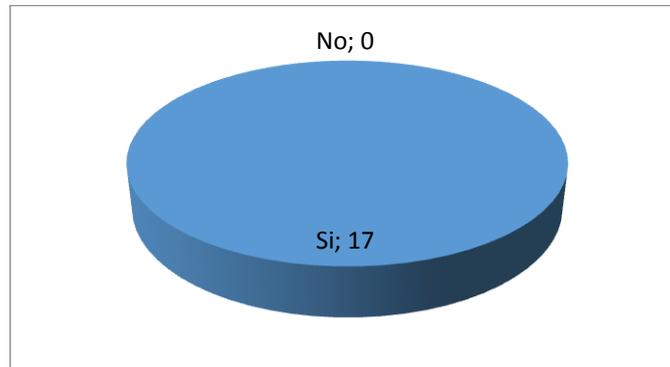


TABLA 20

¿ Debe incorporar estrategias la Trabajadora Social al Bienestar de la familia del Trabajador?	
Si	17
No	0

Todos los obreros respondieron que si es necesario que la Trabajadora social incorpore estrategias para el bienestar familiar del empleado.

ANEXO 2.- DOCUMENTOS

ANEXOS 2.1.- OFICIO DE APERTURA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

D.L. NO. 69-04 DE 14 DE ABRIL DE 1969

Calidad. Pertinencia y Calidez

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

SUBDECANATO

Oficio No. UTMACH-UACS-SD-2016-348

Machala, 10 Junio de 2016

Señor/Ingeniero.

Hugo Armijos

GERENTE GENERAL DE EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO "AGUAS MACHALA"

Presente.

COPIA

De nuestras consideraciones:

La Unidad Académica de Ciencias Sociales, en relación a la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Técnica de Machala, cumpliendo con el requisito para la obtención del título de licenciado en Trabajo Social, de sus egresados y egresadas, según la modalidad **SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN**, en el área empresarial, solicitamos a usted muy comedidamente, la apertura para realizar el acercamiento a la institución, a través de una práctica pre profesional, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la comunicación del trabajo en grupo, debemos informar que los egresados no cumplirán con un horario más bien acudirán a las instituciones, según el requerimiento de información.

La función que los egresados o egresadas desarrollará a través de métodos y técnicas de intervención pre profesional, para su tema de **COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL PARA EL DESEMPEÑO EN EL AMBITO EMPRESARIAL**.

Este propósito académico orientado al buen vivir, justicia así como el accionar del Trabajador Social, como marco referencial de su misión y visión profesional. Las prácticas pre profesionales se desarrollaran entre los meses de junio a agosto del 2016, en horarios de oficina, los egresados asignados son las siguientes: Señorita Katty Stefani Feijoo Vásquez y Vicenta Aquilina Calva Rosillo.

Por la atención y aceptación al presente, reiteramos nuestros agradecimientos

Atentamente:

Dr. EDGUIN SARANGO SALAZAR, M. Sc.

Subdecano de la Unidad Académica de Ciencias Sociales
ESS/Byron Cedeño



ANEXO 2.2.- DOCUMENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y DE LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P.

	<h2>Manual de Funciones y Responsabilidades</h2>	VERSIÓN	00
		FECHA EMISIÓN	19/08/2015
		Pág.	7 de 10

PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO 5

EDUCACIÓN	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL		25%
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CONOCIMIENTOS ACTUALIZADOS EN LEGISLACIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL ▪ CONOCIMIENTOS BÁSICOS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ▪ DOMINIO DE LA PÁGINA DEL IESS ▪ MANEJO INTERMEDIO DE UTILITARIOS 		10%
EXPERIENCIA	MÍNIMO 2 AÑOS DE EXPERIENCIA		35%
HABILIDADES	GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PROACTIVO ▪ LIDERAZGO ▪ RELACIONES HUMANAS ▪ TRABAJO EN EQUIPO ▪ MANEJO DE CRISIS 	30%
	ESPECÍFICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANÁLISIS Y MANEJO DE LA REFORMA ▪ COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA ▪ SISTEMA DEL SEGURO SOCIAL ▪ NEGOCIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS. ▪ TRABAJO EN CAMPO ▪ INFORMÁTICAS: OFFICE (WORD, EXCEL) E INTERNET 	
CRITERIOS	75 - 100	APLICA	100%
	50 - 75	REQUIERE FORTALECER CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES MEDIANTE CAPACITACIÓN	
	0 - 50	NO APLICA	

Este documento es propiedad de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Machala "AGUAS MACHALA - EP" Cualquier reproducción total o parcial sin autorización previa está prohibida.



Manual de Funciones y Responsabilidades

VERSIÓN	00
FECHA EMISIÓN	19/08/2015
Pág.	5 de 10

NOMBRE DEL CARGO : TRABAJADORA SOCIAL
DEPARTAMENTO : TALENTO HUMANO
SUPERVISADO POR : JEFE TALENTO HUMANO
SUPERVISA A : N/A

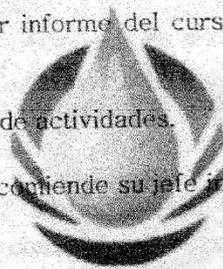
1. Objetivos del Cargo

- Aplicar métodos, técnicas y herramientas adecuadas para la buena administración del personal de la Empresa Aguas Machala-EP, desarrollando con responsabilidad, eficiencia y eficacia en la atención de problemas y necesidades individuales y colectivas del personal interno y externo, para mejorar los escenarios de calidad de vida en general.

2. Funciones y Responsabilidades

- Participar en la Planificación estratégica de la Empresa.
- Controlar, realizar el seguimiento periódico del proceso de reinserción laboral, y evaluación del desempeño a través de visitas al puesto de trabajo.
- ✓ Fomentar la integración, participación organizada y el desarrollo de las potencialidades del personal para mejorar su calidad de vida.
- ✓ Preparar reportes periódicos de actividades y demás solicitados por el Jefe de Talento Humano.
- ✓ Realizar entrevistas socio - económica.
- ✓ Elaborar fichas socio - económica.
- ✓ Detección, estudio, valoración y/o diagnóstico de las necesidades y problemas sociales del personal.
- ✓ Formular los objetivos del área aplicando los indicadores de gestión.
- ✓ Prevención de la aparición de situaciones de riesgo social.

- ✓ Coordinar con el Servicio Médico de Empresa el seguimiento a los trabajadores que se encuentren en proceso de recuperación por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- ✓ Colaborar con el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo la entrega del Aviso de Accidente de Trabajo y/o Enfermedad Profesional en las dependencias del Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS.
- ✓ Crear cuadros estadísticos mensuales de horas hombre/mujer trabajadas, número de lesiones (accidentes de trabajo), número de días perdidos por accidente de trabajo.
- Trabajar en forma coordinada con el Servicio Médico de Empresa para que se cumpla de manera correcta el Plan de Vigilancia de la Salud de los Trabajadores.
- Colaborar en la elaboración del Presupuesto Anual de su área.
- Colaborar en la elaboración del Plan Operativo Anual de su área.
- Optimizar el uso de los recursos del área.
- Asistir a capacitaciones, elaborar informe del curso, facilitar material de apoyo y replicar conocimientos a su área.
- ✓ Elaboración del informe mensual de actividades.
- ✓ Ejecutar labores afines que le encomienda su jefe inmediato.





DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL VISITA DOMICILIARIA	No. : 0.... Fecha de aplicación 16 - 06 - 2016
---	---

DATOS PERSONALES:

NOMBRE
FECHA DE NACIMIENTO: Cédula.
DIRECCIÓN
TIPO DE VIVIENDA

SITUACIÓN QUE PRESENTA:

.....
.....
.....
.....

CONCLUSIONES:

.....
.....
.....

RECOMENDACIONES.

.....
.....
.....

OBSERVACIONES.

.....
.....
.....
.....

Atentamente.

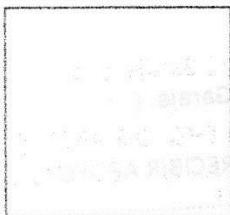
Lic. Enny Guayllas C.
TRABAJO SOCIAL.

Fecha de aplicación.
06/04/2016

Lorna Durán
.....
DOCENTE -
GINECOLOGO.
ATENCION AL USUARIO



TRABAJO SOCIAL
ENCUESTA SOCIOECONOMICA



1. DATOS PERSONALES.

Apellidos y nombres. : Cedula.
Lugar y fecha de nacimiento: Edad.
Dirección domiciliaria :
Instrucción :Profesión.....
Área de trabajo :
Correo :

2. DINAMICA FAMILIAR.

Estado civil. Teléfono..... Celular.
No. De hijos. () Varones.()Mujeres. () Hijos fuera del matrimonio. ()
Vive con. Esposo (a)()padres. () Hermanos () abuelos. () Tíos. () Hijos(as)() otros.()
Nivel de escolaridad de los hijos. Inicial () básica () colegio () universidad () ninguna ()
No. De personas que viven en la misma vivienda.
Tipo de hogar. Funcional. () Disfuncional. () Incompleto. () Reorganizado. ()
Las relaciones en su hogar son. Cordiales. () Indiferentes.() Conflictivas. () Violentas. ()
En su hogar con quien se relaciona mejor :
Practicas algún deporte :
Ha recibido algún mérito a mejor empleado :

3. DATOS DE SALUD.

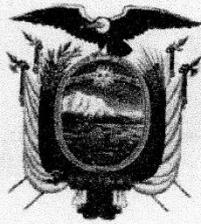
Usted o algún familiar padecen de alergia:
Enfermedad Catastrófica Discapacidad.
Ha tenido alguna operación :

4. DATOS ECONOMICOS.

Ingresos :
Tiene juicio de alimentos :
Tiene préstamos bancarios :IESS.....Cooperativas.....
Tiene Tarjeta de Crédito :

5. DATOS DE LA VIVIENDA.

Propia. ()Alquilada. () Cedida. ()



REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

SUPLEMENTO

Año I - Nº 139

**Quito, lunes 9 de
diciembre de 2013**

Valor: US\$ 1.25 + IVA

**ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO
BARREZUETA
DIRECTOR**

Quito: Avenida 12 de Octubre
N 16-90 y Pasaje Nicolás Jiménez

Dirección: Telf. 2901 - 629
Oficinas centrales y ventas:
Telf. 2234 - 540

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 2430 - 110

Sucursal Guayaquil:
Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto
Telf. 2527 - 107

Suscripción anual: US\$ 400 + IVA
para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país
Impreso en Editora Nacional

48 páginas

www.registroficial.gob.ec

**Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895**

SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

RESOLUCIÓN:

MINISTERIO DE AGRICULTURA, GANADERÍA,
ACUACULTURA Y PESCA:

AGENCIA ECUATORIANA DE ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DEL AGRO - AGROCALIDAD:

DAJ-2013401-0201.0149 Apruébase la "Guía de Buenas
Prácticas Pecuarias en la Producción de Cuyes" 2

CIRCULAR:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:

NAC-DGECCGC13-00014 A los sujetos pasivos de im-
puestos administrados por el SRI 16

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

ORDENANZAS MUNICIPALES:

- Cantón Gonzalo Pizarro: Que reforma a la Orde-
nanza sustitutiva a la regulación, administración y
tarifas de agua potable 17
- Cantón Machala: De constitución, organización y
funcionamiento de la Empresa Pública Municipal
de Agua Potable y Alcantarillado 29

ORDENANZA PROVINCIAL:

- Provincia de Tungurahua: De agricultura limpia ... 33

Que, de acuerdo con el Numeral 4 del Art. 225 de la Constitución de la República, las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos son parte del sector público;

Que, de conformidad con lo previsto en la disposición transitoria vigésimo sexta de la Constitución de la República, las delegaciones de servicios públicos en agua y saneamiento realizadas a empresas privadas debían ser auditadas financiera, jurídica, ambiental y socialmente a efectos de que el Estado a través de sus órganos competentes definan la vigencia, renegociación y, en su caso, la terminación de los contratos de delegación, de acuerdo con lo establecido en esta Constitución y en los resultados de las auditorías;

Que, de acuerdo a lo previsto en el Numeral 4 del Art. 264 de la Constitución de la República, es competencia exclusiva de los gobiernos municipales, entre otras, la de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de agua residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

Que el Art. 314 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado será responsable de la provisión, entre otros, de los servicios públicos de agua potable; los mismos que deberán responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

Que, de acuerdo con el Art. 315 de la Constitución de la República, el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

Que, el Suplemento del Registro Oficial Número 48 del viernes 16 de octubre del 2009, se publicó la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas no financieras; y, que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local;

Que, de conformidad con el Numeral 2 del Artículo 5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la creación de Empresas Públicas se hará por acto normativo legalmente expedido por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que en el presente caso corresponde al GAD Municipal de Machala, cuya finalidad es la de planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial en la cabecera cantonal y las parroquias del Cantón Machala;

Que, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), establece la facultad de los concejos municipales para fijar las tasas de los servicios públicos que presta y las contribuciones especiales de mejoras en función de las obras realizadas y de conformidad con la capacidad contributiva de los usuarios;

Que, el GAD Municipal de Machala ha intentado por varios mecanismos jurídicos asumir la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, a efectos de garantizar un servicio eficiente, lo cual ha sido impedido por decisiones judiciales y administrativas controvertidas;

Que, la Constitución de la República, impone un Estado constitucional de derechos y justicia en el que sus Instituciones son las responsables principales por la prestación de los servicios públicos; por lo que, al amparo de expresas normas constitucionales, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), y más normativas vigentes, el I. Concejo Cantonal se encuentra plenamente facultado para, mediante acto normativo legalmente expedido, crear empresas públicas;

Que, el art. 277.- Creación de empresas públicas. Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía; garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.

La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas.

La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable.

Que, la actual administración del GAD Municipal de Machala tiene la firme intención de asumir la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado; y,

El I. Concejo de Machala en uso de sus atribuciones constitucionales y legales:

Expide:

La siguiente **ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON MACHALA, "AGUAS MACHALA-EP"**.

Art. 1.- CREACION Y DOMICILIO.- Créase la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Machala "AGUAS MACHALA-EP" como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en la ciudad de Machala, Provincia de El Oro, República del Ecuador, pudiendo prestar sus servicios en el ámbito cantonal, provincial, regional, nacional o internacional, directamente o a través de la creación de empresas filiales, subsidiarias, agencias o unidades de negocio, de conformidad con la ley;

“AGUAS MACHALA-EP” se regirá por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización COOTAD y demás normativa aplicable.

Art. 2.- OBJETO.- El objeto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Machala “AGUAS MACHALA-EP” es la prestación, mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas de agua potable y alcantarillado, buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero;

Art. 3.- ATRIBUCIONES.- “AGUAS MACHALA-EP”, para el cumplimiento de su objeto, ejercerá las siguientes atribuciones:

- a) El estudio, planificación y ejecución de proyectos destinados a la prestación, mejoramiento y ampliación de los servicios públicos y de sus sistemas de agua potable y alcantarillado, buscando aportar soluciones convenientes, desde el punto de vista social, técnico, ambiental, económico y financiero;
- b) La dotación, operación, mantenimiento, administración, regulación, control y funcionamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado; y otros determinados por su Directorio, así como de los sistemas o infraestructuras requeridos para su prestación;
- c) La reglamentación en el marco de las ordenanzas respectivas de la prestación y utilización de los servicios de agua potable y alcantarillado;
- d) El control y protección de las fuentes de agua y sus cursos de utilización actual y potencial, así como de los cuerpos receptores naturales y artificiales;
- e) La imposición de las sanciones administrativas por las violaciones e incumplimientos a las ordenanzas y reglamentos relativos a la prestación de sus servicios de conformidad con la Ley;
- f) El control del cumplimiento de la planificación e implementación de los servicios que se prestan, así como el desarrollo de la construcción, ampliación, operación, mantenimiento y administración de los sistemas y redes para la prestación de los mismos;
- g) El fomento y la capacitación, y especialización de su personal en todos los niveles y áreas de la Empresa;
- h) La fiscalización, ya sea directamente o por intermedio de terceros, de toda obra que tenga relación con sus funciones;
- i) La ejecución y coordinación de las políticas ambientales y programas de acción dirigidos a proteger, cuidar y recuperar los recursos hídricos y las fuentes de agua, los bosques y vegetación naturales del cantón y de las cuencas hídricas respectivas e impulsar programas de saneamiento ambiental, la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales

en armonía con el interés social; y, velar por la protección y restauración de la diversidad biológica en su área de operación;

- j) La prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado u otros complementarios, conexos o afines, directamente o a través de asociaciones con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, contratos de gestión compartida, alianzas estratégicas, convenios de cooperación interinstitucional con entidades públicas o privadas y otras formas de asociación permitidas por la Ley; y,
- k) Las demás actividades que de conformidad con el ordenamiento jurídico del Ecuador le compete al Sector estratégico del agua potable y alcantarillado.

Art. 4.- DIRECTORIO.- El Directorio de “AGUAS MACHALA-EP”, estará integrado por los siguientes miembros:

- a) El Alcalde o Alcaldesa, o su delegado/a, quien ejercerá las funciones de Presidente/a del Directorio;
- b) Un funcionario del GAD Municipal de Machala, designado por el Alcalde o Alcaldesa;
- c) El Director de Planificación y Ordenamiento Territorial del GAD Municipal de Machala; y,
- d) Dos delegados en representación de la ciudadanía, sociedad civil, sectores productivos, usuarias o usuarios, designados por el I. Concejo Cantonal, escogidos de una terna propuesta por el Alcalde o Alcaldesa.

Para todos los miembros del Directorio, con excepción de quien ejerciere la Presidencia, se designará una o un altermo, de la misma forma como se procederá para la elección de las o los principales.

Los integrantes del Directorio durarán dos años en sus funciones, excepto el delegado/a del Alcalde o Alcaldesa, quien podrá ser reemplazado/a en cualquier momento.

Art. 5.- DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.- La dirección, administración y gestión del talento humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Machala “AGUAS MACHALA-EP”, se ejercerá a través del Directorio, la Gerencia General y las demás unidades que colaborarán armónicamente en la consecución de sus objetivos.

Las facultades y atribuciones de todas las unidades permanentes constarán en la normativa interna que para el efecto se expedirá, observando lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su reglamento y demás disposiciones que conforme a estas dicten su Directorio y Gerente General.

Art. 6.- CONTROL Y AUDITORÍA.- Las actividades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Machala “AGUAS MACHALA-EP”, estarán sometidas al control y supervisión del I. Concejo del GAD Municipal de Machala, así como de los órganos de control establecidos en la Constitución y la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

ANEXO 1 .3.- ENCUESTAS A LOS OBREROS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

OPCION DE TITULACION: SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN O INTERVENCIÓN

Encuesta dirigida a los Trabajadores de Aguas Machala E.P.

I.- DATOS INFORMATIVOS:

Función: _____

Tiempo de servicio en la empresa: _____

II.- ASPECTOS A INVESTIGAR:

2.1.- APRECIACIÓN SOBRE LA RELACIÓN SERVIDOR-GERENTE.

- ¿Según su criterio, como considera usted las relaciones laborales entre gerente, personal administrativo y trabajadores.
 - Buena ()
 - Regular ()
 - Mala ()

2.2.- CUMPLIMIENTOS DE LOS DEBERES Y DERECHOS LABORALES

- ¿En los años que usted tiene en la empresa ha cumplido con sus obligaciones laborales de patronos y directivos?
 - A satisfacción de patronos y directivos ()
 - Medianamente según exigencia de patronos ()
 - Algunas veces ha olvidado sus obligaciones ()
 - N.C. ()
- ¿En los años que usted tiene trabajando en la empresa considera que su derecho laboral se cumple?
 - Plenamente ()
 - Medianamente ()
 - N.C. ()

2.3.- RESOLUCIÓN DE DIFICULTADES ENTRE GERENTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

- ¿Ha registrado usted alguna dificultad con gerente y personal administrativo?
 - Frecuentemente ()
 - Algunas veces ()
 - Nunca ()

Si usted registra alguna dificultad gerente y directivo.

- ¿Cómo se ha resultado esa dificultad?

- Conversando directamente con directivo o patrono. ()
- Con la intermediación de algún funcionario ()
- Con la intervención de Trabajo Social ()
- Con demanda ante juzgado laborales ()

2.4.- COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN

- ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Aguas Machala E.P.?
 - Plenamente ()
 - Medianamente ()
 - Poco ()
- ¿Cree usted que está comprometido con la misión, visión y objetivos de la empresa?
 - Muy comprometido ()
 - Medianamente comprometido ()
 - Poco comprometido ()
 - N.C. ()

2.5.- ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL

- ¿Conoce usted que actividades realiza la Trabajadora Social de la empresa?

Actividades	Frecuentemente	Casi siempre	Poco
-Acompañamiento a trámites o citas médicas	()	()	()
- Capacitador ()	()	()	
- Otras _____			

2.6.- BIENESTAR DEL TRABAJADOR

- ¿Debe incorporar estrategias la Trabajadora Social al Bienestar de la familia del Trabajador?
 - Si ()
 - No ()

OBSERVACION

.....

.....

.....

.....

ANEXOS 1.4.- ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

OPCION DE TITULACION: SISTEMATIZACIÒN DE EXPERIENCIAS PRÀCTICAS DE INVESTIGACIÒN O INTERVENIÒN

Encuesta dirigida al Personal Administrativo a nivel de jefatura de Aguas Machala E.P.

I.- DATOS INFORMATIVOS:

Funciòn: _____

Tiempo de servicio en la empresa: _____

II.- ASPECTOS A INVESTIGAR:

2.1.- CLIMA LABORAL

- ¿Segùn su criterio, las relaciones entre gerente, personal administrativo y trabajadores de la empresa bajo que matiz se desarrolla?
 - Buena ()
 - Regular ()
 - Mala ()
- ¿Considera usted que el clima institucional que se desarrolla dentro de la empresa Aguas Machala E.P. es agradable?
 - Si, plenamente ()
 - Si, con reparo ()
- ¿Qué nivel de compromiso tienen los trabajadores con la empresa?
 - Muy comprometidos ()
 - Medianamente comprometidos ()
 - Poco comprometidos ()

2.2.- RESOLUCION DE DIFICULTADES EN LA RELACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OBRERO.

- ¿En sus funciones, usted ha advertido la existencia de dificultades entre obrero y el personal administrativo?
 - Si ()
 - No ()
- ¿Cómo se han resuelto esos conflictos?
 - Conversando directamente con directivo o patrono ()
 - Con la intermediaciòn de algùn funcionario ()
 - Con la intervenciòn de Trabajo Social ()
 - Con demanda ante juzgado laborales ()

2.4.- ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL DE LA EMPRESA AGUAS MACHALA E.P.

- ¿En su desempeño, la Trabajadora Social realiza las actividades?

Actividades	Frecuentemente	Casi siempre	Poco
-Acompañamiento a trámites o citas médicas	()	()	()
- Capacitador	()	()	()
- Otras _____			
- ¿En términos de Capacitación, que temas debería tratar la Trabajadora Social de la empresa?
 - Servicio al cliente ()
 - Relaciones Humanas ()
 - Calidad de servicios y riesgos laborales ()

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

ANEXO 3.- FOTOGRAFIAS

INTERVENCION: CAMPAÑA PARA INFORMAR A LOS OBREROS LAS COMPETENCIAS LABORALES DE TRABAJO SOCIAL





ENCUESTAS A LOS OBREROS EN LA PLANTA DANESA.



TARJETAS PARA ENTREGAR A LOS OBREROS DONDE CONSTA LAS COMPETENCIAS LABORALES DE TRABAJO SOCIAL, FRASE MOTIVADORA, NUMERO TELEFONICO DE LA LICENCIA DE TRABAJO SOCIAL DE LA EMPRESA.



PRESUPUESTO

MATERIALES

A. RECURSOS HUMANOS				
No	Denominación	Tiempo	Costo H/T	TOTAL
1	Coordinador- Capacitador	60 horas	10.00	600.00
SUBTOTAL			\$ 600.00	
B. RECURSOS MATERIALES				
Descripción		Cantidad	Costo unitario	TOTAL
Material de oficina		-	-	60.00
Internet		-	-	30.00
Copias		-	-	25.00
Flash memory 16 GB		1	10.00	10.00
SUBTOTAL			\$ 125.00	
C. OTROS				
Descripción		Cantidad	Costo unitario	TOTAL
Movilización				60.00
Teléfono y comunicación				40.00
Reproducción doc.,				30.00
Presentaciones de 4 trabajos y anillados				20.00
Carpetas, marcadores y borrador				20.00
SUBTOTAL			\$ 170.00	
D. IMPREVISTOS 5% DE A+B+C				\$ 44.75
COSTO TOTAL DE PROYECTO				\$ 939.75