



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

SEMINARIO DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

TEMA:

Modelo de Gestión de Trabajo Social en el ámbito laboral

en la empresa Emsa Servisair

Previa la obtención del Título

LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

ELABORADO POR:

ANTONIO FRANCISCO CAREGUA MORAN

GUAYAQUIL, FEBRERO 5 DE 2013



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el Sr. Antonio Francisco Caregua Morán como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciado en Trabajo Social.

Guayaquil, febrero 5 de 2013

DIRECTOR

**MGS. CECILIA VERDUGA ANDRADE**

REVISADO POR

**LCDA. ROSA AZUA PINCAY**

**LCDA. VILMA ST. OMER NEVERO**

RESPONSABLE ACADÉMICO

**LCDA. SANDRA MENDOZA VERA**

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

CAREGUA MORAN ANTONIO FRANCISCO

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Modelo de Gestión de Trabajo Social en el ámbito laboral en la empresa Emsa Servisair”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

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

Guayaquil, Febrero 5 del 2013

EL AUTOR

CAREGUA MORAN ANTONIO FRANCISCO



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

AUTORIZACIÓN

Yo, CAREGUA MORAN ANTONIO FRANCISCO

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del proyecto de graduación titulado: “Modelo de Gestión de Trabajo Social en el ámbito laboral en la empresa Emsa Servisair”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Febrero 5 del 2013

EL AUTOR

CAREGUA MORAN ANTONIO FRANCISCO

## INDICE

Introducción.....	1
Justificación.....	3
<b>Capítulo 1</b>	
<b>1. Marco institucional.....</b>	<b>6</b>
1.1. Conocimiento institucional.....	6
1.2. Reseña histórica.....	6
1.3. Misión.....	7
1.4. Visión.....	7
1.5. Valores.....	7
1.6. Programas y servicios.....	8
1.7. Organigrama general de la empresa.....	9
<b>Capítulo 2</b>	
<b>2. Marco legal .....</b>	<b>10</b>
2.1. La Declaración Universal de los Derechos humanos .....	10
2.2. La Organización Internacional del Trabajo .....	12
2.3. En la República del Ecuador .....	15
2.3.1. La Constitución Política del Ecuador .....	15
2.3.1.1. El trabajo y la Seguridad .....	15
2.3.1.2. El trabajo y la Producción .....	16
2.3.1.3. El Buen Vivir en la Constitución de 2008.....	17
2.3.2. El Código del Trabajo .....	18
2.3.2.1. Obligaciones del empleador .....	18
2.3.2.2. Los derechos de los trabajadores .....	19
2.3.2.3. Los derechos del empleador .....	19
2.3.2.4. Las obligaciones del trabajador .....	20
2.4. Situación de la empleabilidad en el Ecuador: mirada de género.....	20
2.5. Referentes legales en relación al Trabajo Social	
2.5.1. Profesional en el área laboral.....	24
2.5.2. El Código de Ética de Trabajo Social .....	24
2.5.3. Los referentes legales locales .....	26
2.5.4. Organismos que regulan las políticas laborales.....	27
<b>Capítulo 3</b>	
<b>3. Modelos de Gestión en Trabajo Social.....</b>	<b>30</b>
3.1. El modelo Asistencialista.....	30
3.2. El modelo Asistencial.....	30
3.3. El modelo Socio Educativo Promocional.....	31

## Capítulo 4

<b>4. Estatus del Departamento de Trabajo Social de la institución.....</b>	<b>33</b>
4.1. Estructura y objetivos: Misión, visión y metas.....	33
4.2. Organización: servicios y vinculación con el medio .....	34
4.3. Principales actividades y sus relaciones interdepartamentales.....	35
4.4. Jerarquización de los problemas del trabajador (análisis FODA).....	36
4.4.1. Gestión humana: (Cómo se percibe el Trabajador Social) .....	36
4.4.2. Administración: (Percepción del área administrativa) .....	38
4.4.3. Diagnóstico y jerarquización de los problemas: .....	39
4.4.3.1. Problemas vinculados con el bienestar social .....	40
4.4.3.2. Problemas vinculados con el desarrollo humano.....	40
4.4.3.3. Jerarquización de los problemas del trabajador.....	42
Jerarquización de los problemas de la gestión del Trabajador Social.....	43

## Capítulo 5

<b>5. El modelo de Gestión Social Integral para el desarrollo de la Propuesta de gestión de Trabajo Social en EMSA .....</b>	<b>46</b>
5.1. Marco teórico de la propuesta .....	46
5.1.1. Las funciones del Trabajador Social en la institución desde el punto de vista del modelo de gestión.....	46
5.1.2. El modelo de la Gestión Social Integral .	46
5.1.2.1. Paradigmas de la profesión que se incorporan.....	48
5.2. Propuesta de innovación en métodos, técnicas e instrumentos .....	50
5.2.1. Objetivos y metas de la propuesta.....	50
5.2.2. Estrategias de intervención a los principales problemas del Trabajador Social encontrados en el diagnóstico.....	53
5.2.2.1. Detalle de las funciones de las comisiones de servicio ..	55
5.2.3. Concordancias legales .....	58
5.2.4. Modificaciones que se generarán a partir de la propuesta .....	58
5.2.5. Cambios esperados con la implementación de la propuesta....	60
5.2.6. Planificación de la propuesta de modelo de G.S.I. en la empresa Emsa Servisair.....	61
5.3. Conclusiones .....	66
5.4. Bibliografía.....	67

## Anexos

Anexo 1: Descripción actual de las funciones del Trabajador Social, en base a los modelos de gestión.....	69
Anexo 2: Censo socio – económico – profesional – actitudinal.....	73
Anexo 3. Cuestionario de opinión sobre el Trabajo Social Profesional .....	77
Anexo 4: Planificación de Trabajo Social con la inclusión de la propuesta de G.S.I.....	81

Anexo 5: Fotografías de Gestión del Trabajador Social.....	88
--	----

## **Índice de gráficos y tablas:**

### **Gráficos**

Gráfico N° 1: Evolución del mercado laboral. ....	22
Gráfico N° 2. Jerarquización de los problemas del trabajador.....	42
Gráfico N° 3. Jerarquización de los problemas de la Gestión de Trabajo Social .....	44
Gráfico N° 4. Explicación de las funciones actuales del Trabajador Social..	45
Gráfico N° 5. Modificaciones que se generan a partir de la propuesta .....	59
Gráfico N° 6. Cambios esperados con la implementación de la propuesta...	60

### **Tablas**

Tabla 1. Actividades del Trabajador social y relaciones con otros departamentos.....	35
Tabla 2. Gestión humana, cómo se percibe el Trabajador Social.....	38
Tabla 3: Percepción del área administrativa .....	39
Tabla 4: Problemáticas y estrategias incorporando la propuesta de G.S.I....	53
Tabla 5: Planificación <i>de la propuesta de modelo de G.S.I. en la empresa Emsa Servisair</i> .....	65

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que todo me lo da;  
a mis padres, que todo se dieron;  
a mi esposa, a quien amo,  
y a mis profesores, que dan lo mejor.



## **DEDICATORIA**

A mi esposa Tarcila, a mis queridos hijos Clara Inés y Juan Francisco.

A mis colegas, porque tenemos una gran camino por andar.



## ***INTRODUCCIÓN***

En esta propuesta se encuentra un análisis del quehacer del Trabajador Social en la empresa de servicios aeroportuarios EMSA SERVISAIR, con el enfoque de los modelos de intervención de Trabajo Social que se aplican y aquellos que podrían implementarse en la misma, con el objeto de contribuir al mejor desarrollo laboral, empresarial y profesional.

En el capítulo uno se describe a la empresa, su ubicación geográfica, su lugar en el campo del comercio y la producción, su razón social, historia institucional, su filosofía, misión, visión y valores, así como también el organigrama empresarial; estos son esenciales para entender los procesos internos y externos y finalmente un resumen de los principales servicios que presta.

En el segundo capítulo se desarrolla la explicación del marco legal, explicitando así uno de los referentes y base esencial del quehacer profesional. Se parte de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículos recogidos por la OIT en los Principios Universales del Trabajo, los que a su vez se han incorporado en la Constitución del Ecuador del 2008, en el Código de trabajo, así como en diferentes normativas y políticas estatales. Finalmente se detallan las políticas internas de la institución y los organismos que regulan estas políticas. El marco legal se complementa con una revisión de las estadísticas nacionales y locales tales como la empleabilidad, el enfoque de género con énfasis en el rol de la mujer. Todos estos aspectos permiten comprender mejor la realidad laboral del país y la aplicabilidad de las normativas internacionales y nacionales. Se incluye una revisión de los diferentes modelos de gestión de Trabajo Social, destacando lo positivo de cada uno y vinculándolo con la realidad de la empresa.

El capítulo tercero se describen los Modelos de Gestión de Trabajo Social, cómo se han ido elaborando a través del tiempo perfeccionando su accionar según su contexto histórico.

El capítulo cuarto se analiza el rol del Trabajador Social en la empresa, partiendo de la presentación de la misma su misión, visión, principios; de una descripción del Departamento al que está circunscrito, de la conformación del equipo técnico, el mapa social de su gestión, y una breve exposición de los procesos de planificación ya existentes en el departamento. Se realiza un análisis de la problemática de su accionar, para obtenerlo se aplica la matriz FODA, tanto al equipo del Trabajador Social, como a la parte administrativa y a los usuarios finales con lo que se obtiene el diagnóstico y jerarquización de la problemática institucional aplicados a diferentes niveles del personal. Parte de

identificar y jerarquizar las principales necesidades de los trabajadores lo que ayuda a vislumbrar la problemática del quehacer profesional.

En el quinto capítulo, se elabora y desarrolla la propuesta de un modelo de gestión de Trabajo Social, que inicia vinculando la planificación ordinaria con los modelos de gestión existentes aprovechando así los elementos positivos de la práctica profesional anterior; presenta en seguida el modelo de Gestión Social Integral, sus objetivos, los nuevos paradigmas que se incorporan, las etapas de implementación. Finalmente, con todos los elementos mencionados se elabora una propuesta con innovaciones en métodos, técnicas e instrumentos, los que se incorporan a una planificación para su ejecución. El capítulo concluye con una apreciación general del autor sobre el trabajo realizado.

Por último los anexos que en gran parte contienen los resultados de los instrumentos realizados para la recolección de información y la elaboración de la matriz FODA; los detalles de las planificaciones realizadas; y las fotografías de la Gestión del Trabajador Social.

## **JUSTIFICACIÓN**

La sociedad ecuatoriana es reflejo de las marcadas diferencias y problemas sociales, un alto nivel de subempleo, explotación, e injusticias sociales de empleadores, una baja autoestima de los empleados, que promueve acciones desleales con la empresa a la que dan su fuerza de trabajo, que incide de manera determinante en la productividad y repercute en el desarrollo no solo de la empresa sino de la misma sociedad.

Por otro lado las empresas, con ciertas excepciones, eluden las disposiciones legales, lo que lo lleva a tratos injustos al trabajador; empresas que son ajenas a los cambios que en política económica se dan y en especial a realizar mejoras a su personal, a mirar al trabajador no como un simple recurso humano de la empresa sino como ser integral sujeto de derechos, con potencial de desarrollar al máximo sus capacidades personales y colectivas que es lo que busca la concepción del talento humano. **(Nirvas, 1997)**

Una alternativa para trabajador y el empleador es la posibilidad de mirarse mutuamente, percibir que no trabajan con finalidades distintas, sino que luchan por objetivos comunes: “productividad, ganancias, mejores condiciones de vida y estabilidad”; debe ser deseo del trabajador que la empresa a la que él entrega su fuerza de trabajo le retribuya seguridad para él y para su familia, mediante un sueldo digno y programas de desarrollo integral; el sentirse escuchado y atendido juega un aspecto importante de esta satisfacción.

La empresa por su parte debe aspira a una mejor producción y rentabilidad, mas debe ser consciente que con un personal desmotivado y desleal es imposible procurar ese desarrollo, por esto necesita fortalecer su talento humano tanto, para mejorar estos niveles económicos como para promover una cultura de bienestar general y desarrollo integral, que redunde en el progreso de la sociedad y que incida positivamente en la estabilidad y progreso empresarial.

Este marco de reflexión se complementa con la Responsabilidad Social Empresarial, “Hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley”. “La empresa, no el empresario tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera”. “que es el objetivo principal que persigue y que el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa”. **(Banco Mundial, 2006)**

Todo lo anterior vislumbra el espacio profesional del Trabajador Social, que por un lado tiene las necesidades empresariales de producción, crecimiento

equilibrado y por otro el bienestar social, el Desarrollo y los Derechos humanos, los que no se contraponen.

El Trabajador Social es el profesional que se relaciona con el trabajador y con el empleador, tiene que recordar al empleado los derechos que en sí mismo tiene como miembro de esta sociedad y como parte de la empresa, así como es quien especifica al empleador las necesidades que tiene el trabajador para alcanzar este “desarrollo integral”, y las posibilidades que existen en la empresa y en los recursos del medio para poder atender tales necesidades; criterios que la sociedad ecuatoriana vienen asimilando en los últimos años, esta tendencia a un progreso social que lleva a una cultura de derechos.

Hoy el Trabajo Social espera que las instituciones ecuatorianas la aplicación del artículo 42, numeral 24 del Código de Trabajo sobre la exigencia de incorporar al profesional busque y tenga metas por el bienestar del personal. Su presencia representa también en un apoyo innegable en el Sistema de Auditorias de Riesgos del Trabajo (SART), en el perfil de capacitador y auditor.

La formación en Trabajo Social, juega un papel medular en esta dinámica social, se hacen necesarias actitudes de diálogo auténtico y de desarrollo de valores y de capacitación constante, las mismas que debe poseer este profesional, es decir, que su rol en las instituciones es clave para la armonización entre empleado - empleador, en el marco de una sociedad de restitución de derechos, protección, desarrollo empresarial y social.

Lamentablemente, en muchas ocasiones el Trabajador Social deja de lado la visión de Responsabilidad Social, de progreso y desarrollo social, se queda con criterios no compatibles de la Relación Trabajador – Empleador; estos Trabajadores Sociales no hacen esfuerzos por actualizarse, lo que lleva a estas empresas a tener profesionales enrolados simplemente como “requisito legal”, y ubicado en sus puestos para cumplir exclusivamente funciones administrativas llenar listas, facturas, ingresos del personal, avisos de entrada y otros; o peor aun pudiendo ser usados por los empleadores para convencer a los trabajadores de sus obligaciones pero engañados ante sus derechos.

En este marco de contradicciones hay la necesidad de una propuesta; la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil tiene como requisito la elaboración de un proyecto de Graduación permite a los postulantes al Título de Licenciatura en Trabajo Social, poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación, así como la implementación de las teorías y proyectos de índole investigativa que aporten con propuestas que mejoren al quehacer de la profesión.

Esta propuesta pretende contribuir, luego del análisis del quehacer profesional, con un soporte para futuros profesionales con vocación, preparación y voluntad de hacer un ejercicio desde una perspectiva de desarrollo de mejora y calidad de la profesión.

Por consiguiente, un profesional en Trabajo Social con experiencia o sin ella, tendrá la oportunidad, con el presente trabajo, de realizar una mirada a las variadas maneras de cómo puede realizar su gestión; conocerá qué lineamientos y modelos de intervención aplicará de forma directa o indirecta; de forma impuesta, porque son esas las funciones dadas por la empresa y aquellas que voluntariamente se impone.

Es una forma de contar con información y decidir qué tipo de modelo llevar o seguir llevando en su quehacer profesional. Busca despertar en el profesional con experiencia, una forma de complementar su ejercicio, con un sentido integral, sin anular lo que ya hace bien y da buenos resultados. La ventaja de partir de la realidad, del quehacer cotidiano con contenidos teóricos y legales propios de la profesión.

## CAPITULO 1

### MARCO INSTITUCIONAL

#### 1.1. Conocimiento Institucional y nombre de la propuesta.

A lo largo de esta unidad se describe a la empresa, sus características y la ubicación del Trabajador Social a partir de sus funciones y sus relaciones en la dinámica institucional. Comprendiendo mejor su función a partir del marco legal en el que desarrolla tales funciones.

La organización donde se realizó la misma es Emsa Servisair, una empresa líder en Servicios Aeroportuarios, en tres ciudades del país, Quito, Guayaquil y Manta.

La empresa está ubicada en Ecuador, Provincia del Guayas, cantón Guayaquil; la razón social es Emsa Servisair- Ecuador, está ubicada en la Av. de las Américas S/N diagonal a TC Televisión; sus teléfonos son 2288202 – 2288303, la dirección electrónica: [www.emsa.com.ec](http://www.emsa.com.ec); la representante legal al momento de la investigación es SilviaTrost.

El nombre de la propuesta que se desarrolla a lo largo de este documento es **“EL MODELO DE GESTION DE TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA EMSA SERVISAIR GUAYAQUIL”**

#### 1.2. Reseña Histórica.

La empresa Emsa Servisair inició sus operaciones el 1 de enero de 1995 en los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil ofreciendo exclusivamente los servicios de atención en Rampa. El primer vuelo que se atendió en Guayaquil fue el de la Aerolínea American Airlines, empresa estadounidense.

En mayo de 1996 se hace cargo del manipuleo, almacenamiento y custodia de la carga de importación. Un año después incorpora el servicio de Despacho de pasajeros siendo su primer cliente Lufthansa, aerolínea alemana.



En 1999 extiende sus operaciones en el aeropuerto de Manta y los servicios de carga de exportaciones en los aeropuertos internacionales.

En 1999 LAGS cambia su nombre corporativo a GlobeGround y pasa a ser EMSA/GlobeGround Ecuador.

En 2009 GlobeGround vende sus acciones a Servisair, convirtiéndose en EMSA/Servisair Ecuador.

Actualmente Servisair tiene una presencia internacional muy importante en Latinoamérica, opera en Santiago de Chile, Venezuela, Perú y Ecuador.

El primer Gerente General fue el señor UdoKlien, luego el señor Berd Hildembrand, siguiéndole Gunther Fisher, después Helmut Portsman, Sylvia Trost, Javier Contreras y actualmente ejerce la representación legal la Sra. Sylvia Trost. (EMSA SERVISAIR, 2011)

### **1.3. Misión.-**

Proveer servicios aeroportuarios rentables, de alta calidad, conservando el medio ambiente, con la participación activa de nuestro personal operativo y administrativo, debidamente capacitados y orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, a fin de mantener liderazgo en el mercado...

### **1.4. Visión.-**

.. Mantener el liderazgo y reconocimiento internacional con el mejor equipo humano, totalmente comprometido con el servicio al cliente y la preserva; con una estructura ágil, eficiente, flexible; con capacidad de respuesta inmediata a los cambios y necesidades del mercado. (anexo cronograma) (Emsa Servisair, 2012)

### **1.5. Valores:**

- Procurar la excelencia,
- Respeto al medio ambiente,
- Colaboración y trabajo en equipo
- Progreso y capacitación constante.

- Liderazgo personal y organizacional.
- Opción de servicio.
- Apertura al cambio.
- Lealtad del personal hacia la institución.
- Vocación de servicio.
- Honestidad y transparencia.
- Preocupación por el crecimiento humano interno y externo. (Emsa Servisair, 2012)

Por esta razón la empresa realiza continuos esfuerzos por capacitarlo en temas técnicos para que las operaciones tengan resultados óptimos; en temas humanos ya que el personal se encuentra en áreas críticas expensas al narcotráfico, contrabando, donde debe existir una fuerte carga de valores humanos que lleven al trabajador a responder la operación sin novedades y con la seriedad requerida.

#### **1.6. Programas o Servicios:**

##### **Servicios de Rampa**

Servicios aeroportuarios de calidad internacional, cuyo objetivo es superar sus expectativas dentro de un ambiente cordial, eficiente y seguro.

##### **Carga de Importación y Exportación**

Recepción, manipuleo, bodegaje, custodia, monitoreo y re-pasaje de las mercaderías de importación y exportación que llegan a los Aeropuertos de Quito y Guayaquil.

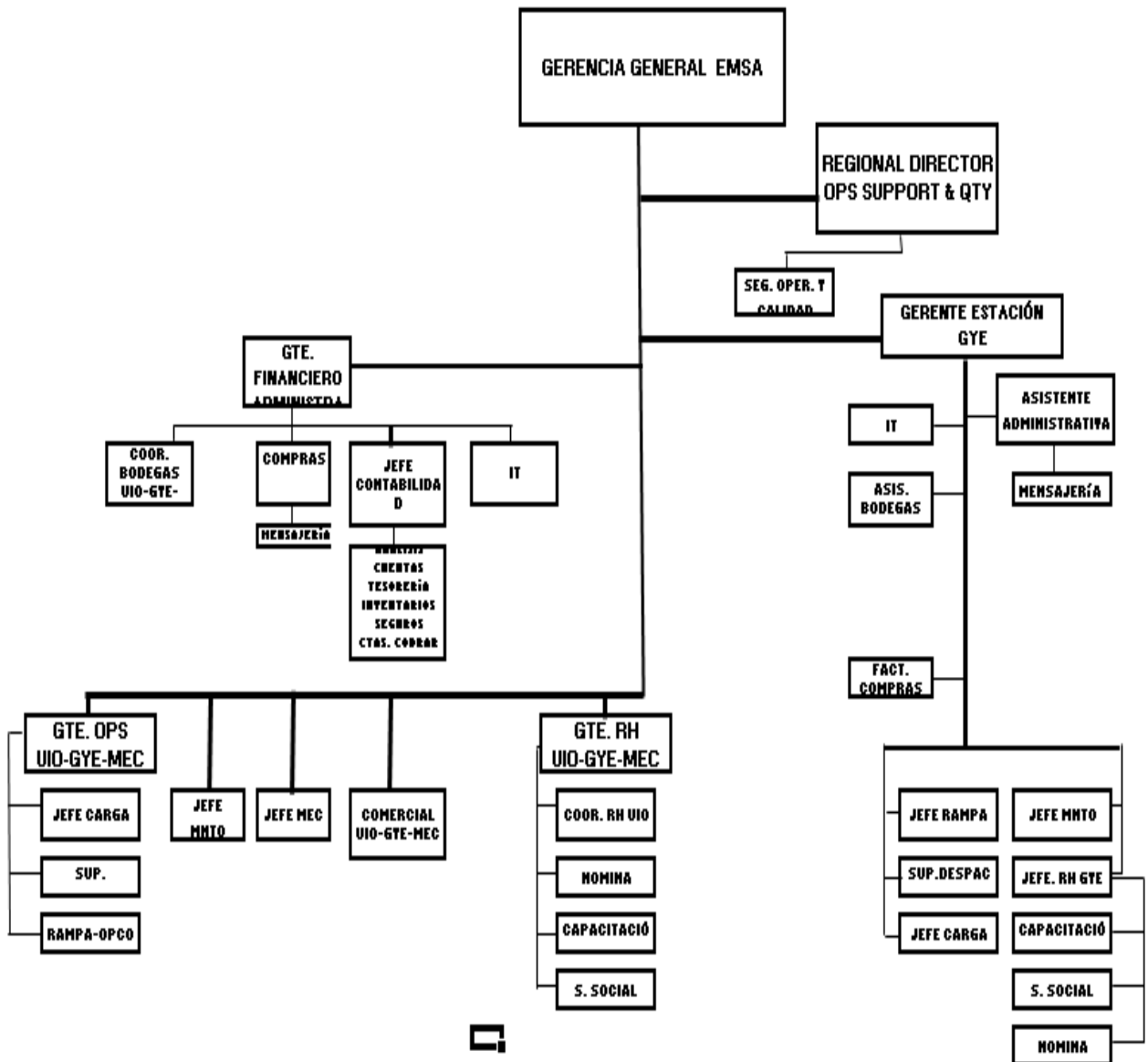
##### **Despacho de Pasajeros**

Chequeo en counter de documentos tickets de viaje y requisitos a los pasajeros de las aerolíneas que son sus clientes. **(EMSA, 2011)**.

### 1.7. ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA

En el organigrama constan como están organizadas las gerencias con sus respectivas jefaturas. Trabajo Social está ubicado dentro de la Gerencia de Recursos Humanos, en el caso de Quito y de la jefatura de Recursos Humanos en el caso de Guayaquil.

#### ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA.



Elaborado por la Gerencia del Departamento de Recursos Humanos de Emsa, 2011.

## CAPITULO 2

### MARCO LEGAL

#### 2. Marco Legal

*El trabajo en la empresa Emsa Servisair, se encasilla en garantías constitucionales y leyes que regulan las relaciones laborales. Para tener una idea en conjunto de las estas leyes del país, es preciso trasladarse al orden internacional donde se originan las mismas y que son referente y orden para las legislaciones de los distintos países.*

##### 2.1. La Declaración Universal de Los Derechos Humanos

La norma positiva orientativa que a nivel internacional ha tenido mayor incidencia es la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ha marcado la pauta a seguir por las diferentes normativas nacionales. Esta es adoptada por las Organización de las Naciones Unidas (ONU), que refiere en su Artículo 22:

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Haciendo énfasis que el trabajo en sí mismo no es una acción individual sino que debe ser respaldada por la misma sociedad nacional e internacional y regulada por el estado e indicando el derecho igualitario de todos a obtener su bienestar mediante su esfuerzo.

El art. 23 puntualiza:

Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual....

... Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

Este artículo aclara el derecho al trabajo como medio de subsistencia, de bienestar en un *clima de igualdad y de desarrollo de la sociedad*.

La Declaración hace énfasis, además al descanso posterior al trabajo: "Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas". ONU (1948), Art. 24

Todo esto redundante a la obtención de un nivel de vida adecuado, justicia y equidad social:

Artículo 25:

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su

voluntad.” Lo que incluye seguridad social en caso de no encontrarse apto sea por enfermedad, vejez, invalidez o por alguna otra causa.

La Declaración, mediante este artículo, apunta a la consecución del empleo, asegura la protección del trabajador.

Todos estos artículos son lineamientos que han inspirado las legislaciones de los diferentes países, entre ellos, el Ecuador. Sin embargo, de lo legislado y lo realizado, en el Ecuador y en el resto del mundo, existe una gran brecha, y falta mucho para que se cumplan estos principios. Es por el accionar de los sindicatos, promotores y movimientos sociales que se han dado avances y reformas de mayor justicia social. El Trabajador Social es consciente que un trabajador y empleador que se enmarcan en el cumplimiento de obligaciones y derechos, buscan y encuentran justicia y bienestar y esto se traduce en productividad. De aquí que la Declaración de los Derechos Humanos se convierte para el Trabajador Social en un referente de su accionar.

## **2.2. La Organización Internacional del Trabajo**

La OIT, Organización internacional del Trabajo, está consagrada a promover la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional. Juan Somavia, Director General de la OIT, menciona como objetivo primordial de este organismo: “promover oportunidades para que mujeres y hombres puedan obtener un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana”. Es el principal organismo a nivel Internacional que promueve los derechos laborales.

La OIT, declara cuatro principios universales sobre el trabajo:

- I. **La libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.** Las libertades de asociación y de negociación colectiva son derechos fundamentales. Son particularmente importantes para la consecución de los objetivos estratégicos de la OIT.

Es mediante esta asociación que los trabajadores han dado dinamismo a esta relación Obrero – Patrón. En el Ecuador la percepción general es que estas asociaciones son temidas y evitadas por la parte patronal por razones de que muchas conquistas de estos han tirado abajo empresas. Gracias al

cumplimiento de muchos derechos laborales, en los últimos tiempos, se observa una menor tendencia a la formación de las mismas.

**II. Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.** Las circunstancias económicas pueden obligar a la gente a cambiar su libertad, y la explotación laboral puede producirse en muchas formas. Pero el trabajo forzoso (por usar un término amplio abreviar) es algo muy distinto. Se produce cuando el trabajo o servicio exigido por el Estado o las personas que tienen la voluntad y el poder para amenazar a los trabajadores con graves privaciones, como la alimentación o la retención de la tierra o los salarios, la violencia física o abuso sexual, la restricción de los movimientos populares o encerrarlos.

En el Ecuador, y en EMSA no se da esta situación, salvo, cuando personal no calificado ocupa cargos de poder, lo que los lleva a abusar de sus funciones y explotar a sus propios compañeros de trabajo. Sin embargo el continuo seguimiento que se realiza ayuda a abolir malas prácticas de liderazgo o dirección.

**III. La abolición efectiva del trabajo infantil.** Los niños disfrutan de los mismos derechos humanos asignados a todas las personas. Pero, a falta de los conocimientos, la experiencia o el desarrollo físico de los adultos y el poder para defender sus propios intereses en un mundo de adultos, los niños se ven obligados a trabajar y es aquí donde se debe puntualizar que ellos también tienen derechos distintos a la protección en virtud de su edad.

En la sociedad ecuatoriana, grandes esfuerzos se realizan por abolir el trabajo infantil, en el informe a la nación del presidente Correa del 10 de agosto de 2012, declara el esfuerzo del gobierno nacional por un descenso de la población infantil que trabaja, 16.9% en el 2006 al 5.8% en el 2012; aun así cada día se observa incrementarse a las calles más menores explotados; la desintegración de valores en la familia y la situación laboral actual inciden en que este fenómeno social no pueda ser erradicado.

**IV. Eliminación de la discriminación en materia de empleo y la ocupación.** La discriminación en el trabajo puede ocurrir en muchos entornos diferentes, desde edificios de oficinas de gran altura a las aldeas rurales, y en una variedad de formas. Puede afectar a hombres o mujeres en función de su sexo, o por su raza o color de piel, ascendencia nacional u origen social, religión u opiniones políticas diferentes a las de los demás. (Organización Internacional del Trabajo, 2011)

La OIT define a la discriminación como “cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”. (OIT, 1958). El principio anterior pone en relevancia que todos somos iguales en dignidad y no hay discriminación bajo ningún aspecto. Por tanto la discriminación no debe ser querida en sí misma, ni ocasionada indirectamente.

En el Ecuador, la discriminación racial aún existe, si bien es cierto, la población ni las empresas se manifiestan racistas, en la realidad, en algunas de ellas se selecciona al personal según las características étnicas y el caso de la realidad aeroportuaria no es la excepción. A las mujeres que atienden pasajes se las busca altas, blancas y hermosas. Si bien es cierto no hay procedimientos escritos para la discriminación de personal, y la mayoría de la gente está en desacuerdo con la discriminación, esa es aun la tendencia observable.

Bajo este marco internacional, el trabajo en el Ecuador es reconocido como un derecho y un deber social, y como tal requiere de la protección del Estado para que se asegure un trabajo digno, decoroso, con una remuneración justa que cubra las necesidades del individuo y las de su familia (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2007)

Toda actividad productiva vincula directamente un concepto de trabajo. Sin embargo, este debe ser no excluyente, no discriminatorio, que permita alcanzar un mayor bienestar individual y social, que genere capacidades en la persona, que sea productivo bajo condiciones de igualdad, seguridad y dignidad. El trabajo debe ser el motor para un desarrollo equitativo, sostenible y democrático (Stiglitz, 2001)



Lo presentado evidencia que los lineamientos internacionales orientan la justicia y la equidad humana dentro del plano laboral en lo local, pero aun hay muchas conquistas por realizar, las que partirán siempre de la reflexión y concienciación de la población para su exigibilidad.

### **2.3. En la República del Ecuador**

En el Ecuador, los Derechos Humanos Universales, son incorporados en la Constitución Política del Estado.

#### **2.3.1. La Constitución Política del Ecuador del 2008**

La Carta Magna del Estado clarifica los principios del Trabajo:

El art. 33 refiere:

##### **2.3.1.1. Trabajo y Seguridad:**

El trabajo es un derecho, un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones, retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El artículo 34, “El derecho a la seguridad social es de todas las personas, y será deber y necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.”

Los artículos anteriores evidencian la responsabilidad del estado respecto a la consecución de toda la población a gozar de un trabajo digno que asegure una calidad de vida estimable. De igual manera en lo que se refiere a la Seguridad Social, es notorio que aun existiendo estas normativas y los esfuerzos

gubernamentales por conseguirla, mucho es lo que falta porque esto sea una realidad.

### **2.3.1.2. Trabajo y la producción**

Sobre las formas de organización de la producción y su gestión:

El Artículo 319.- “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda Interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional”.

Recalcando el apoyo del Estado a la asociación productiva en miras al bienestar social y económico.

Artículo 320. “En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica.”

El mismo gobierno, en la reflexión de cómo se aplica esta normativa expresa:

A pesar de la existencia de un marco jurídico, el derecho al trabajo en el Ecuador no se traduce necesariamente en un empleo digno con salarios justos. Si bien el sector formal del mercado laboral en el país disfruta de la mayoría de los derechos estipulados en la Constitución, existe un creciente segmento del mercado que se distingue por una carencia estructural de la economía para poder absorber la creciente oferta laboral. Este segmento

de los informales se caracteriza por tratar de atender y satisfacer las necesidades de orden básico en un proceso de precariedad del trabajo. Baja productividad, inexistencia de salarios mínimos, ausencia de normativa legal y tributaria son elementos particulares de este segmento.

**(Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2007)**

Indicando la realidad inminente del subempleo con sus características propias, que no goza en la actualidad de un salario justo.

La Constitución presenta los principios en los que se sustenta el Derecho al Trabajo basados en justicia social y la opción por el trabajo (Art. 326); la relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras, la misma que es bilateral y equilibrada (Art. 327); La remuneración, la misma que será justa y con un salario digno, inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos, será directa. (Art. 328); el rol de los jóvenes como sujetos activos en la producción (Art. 329); la inclusión de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades ; el rol de la mujer (art. 330); la garantía del respecto a los derechos reproductivos y el reconocimiento de la labor no productiva que representa el trabajo en los hogares (art. 333). **(Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)**

### **2.3.1.3. El Buen Vivir en la Constitución**

La Constitución del 2008, busca establecer el modelo de desarrollo del “Buen Vivir” que pretende dar un giro a la manera cómo se ha tratado al ser humano en la sociedad, buscando reivindicar su dignidad, superar concepciones limitadas que se han llevado hasta la actualidad y no han ayudado a su desarrollo total. El ámbito laboral es uno de los aspectos que ha sido redimensionado.

La perspectiva del Buen Vivir parte de una economía social en la que el ser humano es el centro de la actividad económica y todos los elementos de la economía giran en función de la vida y no en función de la economía. A esta reflexión se suma la recuperación de la dignidad del trabajo que “empieza con la garantía para el ejercicio de los derechos laborales, pero también supone la revaloración del trabajo como espacio de construcción de subjetividades, de capacidades organizativas, de vínculos solidarios y de conocimientos prácticos social y culturalmente relevantes.

“Uno de los elementos claves en esta concepción es la integralidad, la vida concebida como un todo indivisible, la misma que se hace efectiva

en la constitución al no establecer jerarquías entre los derechos y propone así un sistema de atención prioritario al ser humano compuesto de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2007)

Esta confirmación del ser humano como una persona integral genera derechos y obligaciones integrales, que las empresas deben incorporar y el Trabajador Social en su gestión debe promover y defender.

### **2.3.2. El Código del Trabajo**

El Estado regula las relaciones entre el empleador y el empleado, para que estas se den de la manera más óptima. El Código de Trabajo explicita estos derechos y obligaciones partiendo del pago puntual de la remuneración pactada, el trato hacia los mismos, evitando así el abuso que se tiende por la ubicación en el dominio de la situación, garantizando al trabajador seguridad en el desenvolvimiento del mismo, el respeto a su dignidad, el garantizarles una calidad de vida mejor a la que la situación del país les provee.

A continuación un resumen de los principales obligaciones y derechos que tienen el trabajador y empleador.

#### **2.3.2.1. Obligaciones del empleador**

El Artículo 42 trata como obligaciones del empleador frente a sus trabajadores, en resumen, las condiciones de pago, el trato adecuado a los trabajadores, las políticas de seguridad e higiene; el tiempo necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; el conferir gratuitamente al trabajador certificados relativos a su trabajo.

En el Código se detallan sus obligaciones especiales, el registro de trabajadores; de los contratos de trabajo celebrados, el exhibir las planillas mensuales de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva. El establecimiento de un comedor en caso que estuvieren en lugares apartados, el establecimiento de

guarderías y escuelas elementales, beneficios especiales para las empresas de cincuenta o más trabajadores.

### **2.3.2.2. Los Derechos de los trabajadores**

Están contemplados en el código los Derechos de los trabajadores: El derecho a desarrollar sus labores en condiciones y un ambiente de trabajo adecuado garantizando su salud, seguridad y bienestar; a estar informados sobre los riesgos laborales y para terceros, vinculados a las actividades que realizan; a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo; a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación; a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral y a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios; a la información y formación continua en materia de prevención y protección de su salud.

### **2.3.2.3. Los derechos del empleador**

El Estado regula que el trabajador cumpla con responsabilidad lo acordado con el trabajador, así como cuidar al entorno laboral de la mejor manera. Tener una buena conducta y garantizarle al empleador sobre el producto de su trabajo el mismo que siempre será de la mejor calidad. Entre las más sobresalientes tenemos: ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; tratar al empleador y a los demás trabajadores con la debida consideración, conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo; el trabajo en casos de peligro o siniestro inminentes, observar buena conducta durante el trabajo; cumplir las disposiciones del reglamento interno; avisar oportunamente al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo; comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador; guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos; sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y el empleador.

#### **2.3.2.4. Las obligaciones del trabajador**

En el artículo 45 constan las obligaciones de los trabajadores, algunas de las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales son: Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo; cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador; usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, no operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados; informar acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, razonablemente, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores; cooperar en investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales; Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.

El trabajador debe informar al médico tratante las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha; someterse a los exámenes médicos programados en función de los Programas de Vigilancia de la Salud, y, participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente. (Código del Trabajo, 2.005)

Tanto en los derechos como en las obligaciones de los trabajadores y empleadores lo que se busca la ley es establecer un marco de justicia donde el trabajador ofrezca de sí su fuerza de trabajo con responsabilidad y el empleador condiciones de bienestar y seguridad para el trabajador y su familia.

#### **2.4. Situación de la empleabilidad en el Ecuador: mirada de género**

“La mujer tiene igual dignidad que el hombre” es un postulado racional, universal y que responde a la naturaleza misma del ser humano, plasmado en los Derechos Humanos, en Tratados internacionales, en la Constitución del Estado y que desprende en sí mismo derechos y obligaciones mutuos de ambos sexos, para que este se viva auténticamente, la realidad del Ecuador y la de muchos países latinoamericanos no es esta.

“En lo que va del año, el Ministerio de Inclusión Económica y Social junto con el Instituto de la Niñez y la Familia han atendido 2.180 casos de violencia contra mujeres en la provincia del Guayas, pero el número de denuncias es más alto. El Observatorio de Seguridad Ciudadana de

Guayaquil señala que entre enero y septiembre de 2011 se registraron 8.556 denuncias de violencia intrafamiliar en la Comisaría de la Mujer. (Diario el Universo, 2011)

Es evidente que existe una discriminación a la mujer en la sociedad ecuatoriana, si bien no legalmente, si culturalmente, donde algunos hombres aun la consideran como un ser inferior, sin posibilidades de desarrollo, indefensa de sus propios derechos, y sigue padeciendo maltrato de toda índole; Es necesario que toda acción social emprendida tenga incorporado esta dimensión de igualdad de derechos que se desprende de una igualdad de condiciones por la misma dignidad de seres humanos. La actual Constitución Política de la República en el artículo 330 tiene muy en cuenta este enfoque, buscando la no discriminación, la igualdad de derechos y obligaciones:

El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

En general falta mucho por desarrollar en la sociedad latinoamericana respecto a las metas de una perspectiva de género; el proceso está muy ligado a las tradiciones, a las normas constituidas en la sociedad, al igual que al sentido común, que comúnmente tiene una conciencia distorsionada respecto a su rol y aun no tiene claro por donde dirigirlo en un sentido de desarrollo integral sin descuidar su papel protagónico al igual que el del hombre en la familia.

En la realidad concreta del ambiente aeroportuario, el papel de la mujer está bien ubicado, las principales gerencias, personal de Rampa (limpieza), Contabilidad, Recursos Humanos, Compañías Aéreas, la compañía de Seguridad y otras áreas son dirigidas por mujeres, cargos de extrema eficiencia, cuidados, de alto nivel de liderazgo, servicio y resistencia, quienes llevan eficientemente las jefaturas correspondientes y las impulsan hacia un avance en los más altos estándares de calidad. Las políticas mencionadas son el referente que tiene la trabajadora para desarrollarse libremente, es decir

para poder actuar con la tranquilidad de saber hasta donde se enfoca su actuar. El conocimiento de una nueva política de Seguridad e igualdad la llevará sin duda al aprovechamiento y esto conllevará una satisfacción inmediata y a la conciencia personal de sentirse acompañada, atendida y protegida en su labor.

Respecto a la empleabilidad en el país, para iniciar un análisis presentamos las estadísticas actuales sobre el tema:

Hasta marzo de 2012, 4.637.828 de ecuatorianos trabajan, es decir un 93.81% de la población pertenecen a la Población Económicamente Activa, mas sólo el 49.91 % de la población gozan de una ocupación plena urbana. El 43.90% viven un subempleo; y el desempleo nacional urbano está en un 4.91%, la más baja en relación con el índice de desempleo con los demás países latinoamericanos. Si bien es cierto que no es lo óptimo en materia laboral, en los últimos años se ha estado mejorando la tasa de ocupación plena y disminuyendo la de desempleo y subempleo como se lo puede observar en la gráfica.

Gráfico N° 1: El INEC presenta los más recientes resultados sobre la empleabilidad en el país. diferenciando el índice de ocupación plena, de desempleo y de subempleo. urbano desde el 2007 hasta el 2012.

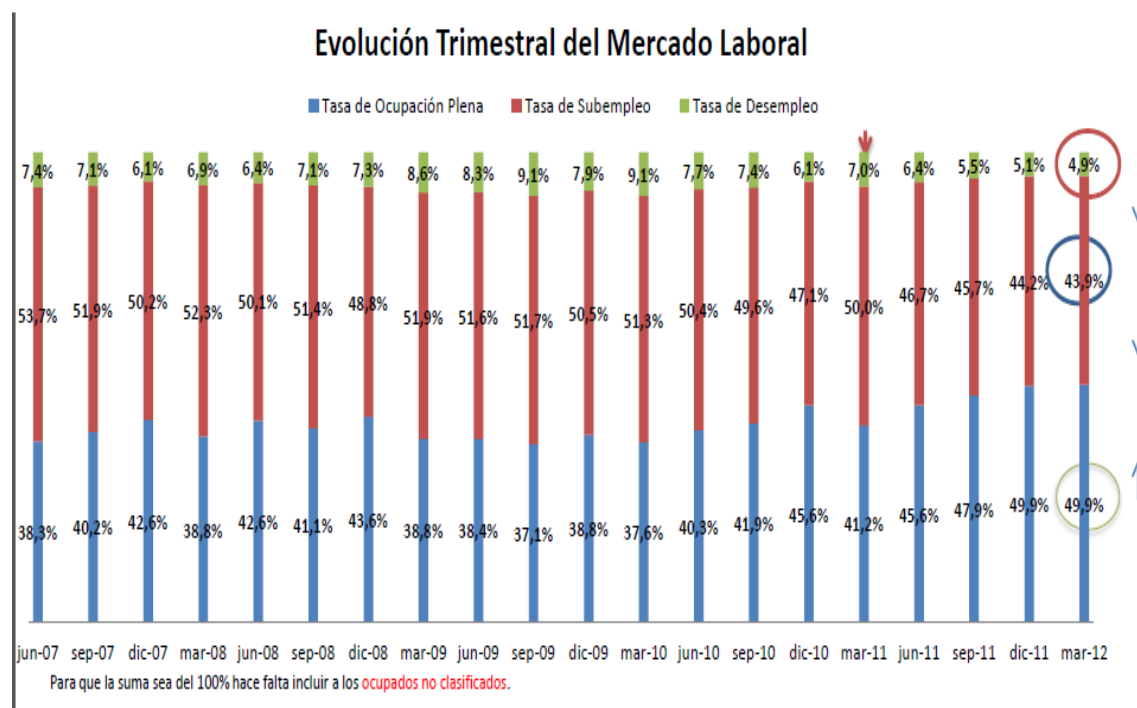


Gráfico 1: Evolución del mercado laboral. Fuente: INEC, año: 2012



Esta ocupación plena recibe un salario promedio de 307.83 dólares, y la canasta básica hasta mayo de 2012 fue de 584.71 (INEC, 2.012); evidenciándose así un faltante de 276.88 para equiparar la brecha existente entre la necesidad del Trabajador y lo que realmente percibe por su fuerza de trabajo. Es decir que la mayoría de los trabajadores ecuatorianos no alcanzan a cubrir sus necesidades básicas mediante su trabajo, por lo que se ven obligados a laborar mediante trabajos alternativos en el periodo de descanso o a endeudarse continuamente.

En cuanto a la afiliación de los trabajadores al IESS, al momento presenta que hay una diferencia significativa entre los afiliados al Seguro General en el 2012 a los afiliados el año anterior, puesto que de marzo de 2010 en que constaba un 52%; en marzo de 2.011 tenemos un 59.3%. (INEC, 2.011).

La realidad del IESS, en cuanto al servicio de Salud, aun no satisface la demanda de los afiliados. Una serie de inconformidades en el servicio médico como la dificultad en obtener una cita médica, la escasez de medicinas, la saturación del servicio entre otros, obliga a la mayoría de trabajadores a obtener la atención de sus enfermedades por parte de médicos particulares.

Este análisis sobre el empleo invita al esfuerzo por optimizar las políticas de parte del gobierno y sus respectivos organismos. Es cierto, que las exigencias con visión social del presidente Rafael Correa ha conseguido que un alto índice de los trabajadores gocen de un sueldo básico, con apertura a la estabilidad, en cumplimiento de los beneficios contemplados en la ley para el sector laboral alcanzando así a que estas familias puedan cubrir sus necesidades básicas; también es notorio que los problemas sociales continúan; los sueldos no abastecen para la subsistencia de la población laboral; existe un alto nivel de subempleo y las familias afrontan grandes problemas por estas causas económicas.

El Trabajo social se enfoca al máximo aprovechamiento de los derechos y beneficios de los trabajadores y empleadores: recordar al trabajador que si bien lo económico es importante en el bienestar de la familia, también lo son otras dimensiones como la vida familiar, afectiva, recreativa, cultural, emocional, espiritual, intelectual y no hay que dejar de atender estas otras dimensiones del ser humano por las complicaciones financieras; por eso es importante el potencializar al trabajador hacia su mejor rendimiento, su talento humano y facilitarles el aprovechamiento de los recursos colectivos existentes tanto dentro de la empresa como de la comunidad en la que viven para suplir tales necesidades y lograr su desarrollo.

## **2.5. Referentes legales en relación al Trabajo Social Profesional en el área laboral.**

El Trabajador Social en su accionar debe tener en cuenta una serie de referentes legales de ámbito local e internacional, entre estos tenemos el Código de Ética de Trabajo Social.

### **2.5.1. El código de Ética de Trabajo Social**

Uno de los más importantes documentos con el que cuenta el Trabajo Social en lo internacional es el documento “Ética en el Trabajo Social, Declaración de Principios” fue aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS) en Adelaida, Australia, Octubre 2004.

El documento hace énfasis en que “La conciencia ética es una parte fundamental de la práctica profesional de los trabajadores sociales”;

Parte de una definición de Trabajo Social, elaborada independientemente por la FITS y AIETS.

El trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar.

Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el trabajo social.

Todo ello esclarece que la función del Trabajador Social está encaminada al desarrollo humano mediante el incremento del bienestar social y tiene como referente los Derechos Humanos y las leyes derivadas, este documento destaca la base del Trabajo Social:

“El trabajo social se basa en el respeto al valor y dignidad inherentes a toda persona, y a los derechos que de ello se desprenden. Los trabajadores sociales deben apoyar y defender la integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual de cada persona.”

Es decir la defensa de la integralidad y bienestar del individuo, en plena concordancia con la doctrina del Buen Vivir; indicando además que lo conseguirá mediante el conocimiento de teorías antropológicas y sociológico del individuo y su directa intervención.

Este documento expresa cuáles son los referentes obligados del Trabajador Social para la orientación de su actuación profesional.

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos
- Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Convención para la eliminación de todas las formas de Discriminación Racial
- Convención para la eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres
- Convención sobre los Derechos del Niño
- Convención sobre Pueblos Indígenas y Tribales (convención de la OIT 169).
- El Código de Ética del Trabajador Social de la FITS Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS).

Resume los siguientes principios, en la base de su accionar:

- Derechos Humanos y Dignidad Humana
- Respetar el derecho a la autodeterminación
- Promover el derecho a la participación

- Identificar y desarrollar sus fortalezas
- Justicia Social
- Conducta profesional (FITS & AIETS, 2004)

### **2.5.2. Los referentes legales locales.**

El Trabajador Social debe respaldar su accionar en la legislación Ecuatoriana, el primer referente es el que da origen a la ubicación del profesional en el ámbito laboral:

Art. 42, num. 21

La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un Trabajador Social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro Trabajador Social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales Trabajadores Sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento

Evidenciándose con esto la necesidad que tiene la empresa de incorporar al Trabajador Social ante la cantidad de empleados enrolados.

Además está la Ley de Seguridad Social con sus respectivos anexos como las normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo puesto que los trabajadores están afiliados al IESS, y son sujeto de derechos y obligaciones con este para obtener los beneficios del mismo, en relación a los servicios de enfermedad, subsidios, jubilación, mortuoria, montepío, y demás beneficios legales.

A esto se suma el Reglamento Interno y de Seguridad de la empresa, en el marco del Código de Trabajo y los requerimientos propios de la actividad aeroportuaria a la que se dedica la misma. Añadir las propias leyes, según el tipo de personas con las que tiene su mayor contacto, el Código de la niñez y de la adolescencia, la Ley de Discapacidades, de pasantías, etc.

Los principios éticos, la Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales; los lineamientos actualizados de un Trabajo Social cada vez más

asistencial, promocional e integral. La práctica profesional se mueve precisamente buscando esta armonía entre los requerimientos del trabajador expresados principalmente en la normativa públicas; las de la institución, expresadas además de estas últimas, en su reglamento interno.

## **2.6. Organismos que regulan las políticas laborales.**

El principal organismo internacional regula las políticas laborales es la OIT, Organización Internacional del Trabajo, que tiene poder legislativo en materia laboral, y cuyas normativas son acogidas por los estados en sus diferentes organismos como referentes para sus propias leyes y reglamentos.

En el Ecuador, el organismo principal de Regulación de las mismas es el Ministerio de Relaciones Laborales.

Las Direcciones Regionales de Trabajo, están facultadas para absolver las consultas relativas a las leyes y reglamentos del trabajo, velar por la unificación de la jurisprudencia administrativa del trabajo, imponer multas y sanciones, resolver reclamos colectivos de trabajadores, disponer las inspecciones a empresas industriales y no industriales para verificar la existencia de certificados médicos de menores, verificar el cumplimiento de la aplicación de los mandatos constituyentes, ejercitar la mediación laboral en los conflictos colectivos de trabajo, aprobar los reglamentos internos de trabajo, aprobar los reglamentos de seguridad y salud en el trabajo y aprobar los cambios de horarios y turnos de trabajo. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2012)

Dentro de este organismo, consta la Dirección Regional Quito: Provincias de Pichincha, Napo y Orellana; la Dirección Regional Guayaquil para las Provincias de Guayas, Esmeraldas, Los Ríos, El Oro y Galápagos.

Otro organismo que interviene es el CONADES, encargado de asesorar al Ministro de Relaciones Laborales, en relación a las remuneraciones y a la aplicación de políticas salariales de acuerdo a la realidad nacional. Es un organismo tripartito, integrado por un delegado del sector trabajador, un delegado del sector empleador y por un funcionario del Ministerio de Relaciones Laborales, y el Subsecretario de Trabajo quién preside dicho organismo.

El Ministerio de Relaciones Laborales, cuenta además con inspectorías de trabajo a nivel nacional. Las inspectorías de trabajo a través de los inspectores pueden receptor denuncias derivadas de la relación laboral, practicar liquidaciones cuando termine una relación laboral o cuando se presenta un desahucio o notificación de terminación del contrato de trabajo.

Los Inspectores de Trabajo tienen el objetivo de velar por el cumplimiento de las obligaciones que la ley impone a empleadores y trabajadores. Los inspectores de trabajo tienen entre sus atribuciones: cuidar que se observen las disposiciones sobre seguridad e higiene en los locales de trabajo, velar por el cumplimiento de las obligaciones que la ley impone a empleadores y trabajadores, conceder o negar las peticiones de visto bueno, presentadas por trabajadores o empleadores, imponer multas de acuerdo a las normas del Código de Trabajo y del Mandato Constituyente 8 y realizar inspecciones a los centros de trabajo para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones del Código de Trabajo y demás normativa constitucional, legal o reglamentaria en materia laboral.

Muy ligado al proceso de protección del trabajador tenemos que incorporar al Sistema Nacional de Seguridad Social, que posee a su vez al Seguro General Obligatorio que protege a todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, tiene órganos de gobierno y dirección superior, responsables de la aplicación del Seguro General Obligatorio en el territorio nacional: El Consejo Directivo, la Dirección General; y, la Dirección Provincial. Son órganos de gestión, especializados en el aseguramiento de las contingencias y la calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio, con los grados de autonomía operativa que señale el Reglamento:

- a) La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar;
- b) La Dirección del Sistema de Pensiones;
- c) La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo; y,
- d) La Dirección del Seguro Social Campesino. (Consejo Directivo del IESS, 2001)

Trabajo y Seguridad están estrechamente ligados, y actualmente tanto el Gobierno Nacional, mediante el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mediante el Departamento de Riesgos de Trabajo, están haciendo un control minucioso a las empresas por el cumplimiento de las diferentes normativas.

## CAPITULO 3

### MODELOS DE GESTION EN TRABAJO SOCIAL

#### 3. Modelos de gestión en Trabajo Social

El trabajo social, a lo largo de la historia de su creación se ha ido desarrollando de diferentes maneras, de acuerdo a un contexto histórico, socio – económico, a continuación los más importantes modelos de gestión en Trabajo social. Entenderlos es importante a la hora de definir cuál debe ser el actual para la realidad empresarial que se tiene delante.

##### 3.1. El modelo Asistencialista.

El Trabajo Social tiene sus orígenes antes que la filantropía, en el amor al prójimo partiendo del amor de Dios, es decir se remonta a la Caridad Cristiana (Molina Molina María Lorena, pág. 67), con el pasar del tiempo se centra solo en el amor al prójimo, de allí su nombre “filantropía”, aquí se desprende su esencia como profesión, que a lo largo del tiempo ha ido desarrollándose en todas las dimensiones de la vida social desde lo micro hasta lo macro social y en retorno. En fin esta ayuda social es desarrollarla de la forma más técnica y efectiva que consiga una verdadera solución de los problemas sociales o un verdadero progreso en las disfunciones sociales que se dan en el entorno.

Se inició cuando la “provisión de servicios” se consideró como “la fórmula ideal para resolver los problemas sociales”. (Molina Molina María Lorena, pág. 69). A este modelo de ayuda y caridad para paliar las diferencias sociales que con el pasar del tiempo se tecnificó, recibe el nombre de Asistencialismo.

##### 3.2. *El modelo Asistencial.*

Con el pasar del tiempo, la concepción de ayuda o dádiva pasó a un segundo plano, y es el derecho inalienable del pueblo explotado interpretado desde la perspectiva de igualdad, la justicia social, o sea como derecho humano, y a la vez se comprende que la ayuda inmediatista es solo una acción ante la urgencia de satisfacer (aunque de manera insuficiente) una necesidad. Es necesario un trabajo más técnico basado en la restitución de derechos lo que recibe el nombre de asistencia social. Esta visión de restitución de derechos marca la diferencia entre un asistencialismo y la asistencia social.

La perspectiva asistencial es esencial en Trabajo Social, pero no puede agotarse ahí la acción profesional crítica y comprometida con la justicia social y consecuente con los valores ético-filosóficos de la profesión” (Alayón N.1992). No se puede dejar de lado el sentido de satisfacer las necesidades básicas del Trabajador. Así como el médico satisface las necesidades básicas en cuanto a la salud, el trabajador no puede descuidar esta dimensión de satisfacción que está en la esfera del bienestar económico, familiar-social, jurídico, de seguridad, etc.).

Otro aspecto importante es evitar desenvolverse en un modo paternalista o burocrático individualistas, y procurar una participación democrática progresista con miras a una transformación interior del individuo y por ende al medio laboral que lo rodea. Y para ello es de suma importancia distinguir si la finalidad social de la asistencia que se lleva en el momento es en beneficio de los intereses del capital o de la fuerza del trabajo.

En cuanto a los métodos más importantes del modelo asistencialista que podemos observar se viven en el departamento son el de **Provisión Social**, planteado por Werner Lutz (1970), porque se basa esencialmente en la individualización de los aspectos problemáticos, de su situación de vida, lo que es abordado en la mayoría de las gestiones, puesto que los trabajadores se acercan al Trabajador Social de manera individual a presentar su problemática de distinto tipo y busca satisfacer sus requerimientos sociales. La explicación clara y comprensiva de los recursos que tiene la empresa para ayudar al trabajador; el conocimiento de la red de servicios de la comunidad para poder darle una oportunidad de solución; la capacitación del personal para el uso adecuado de los recursos.

Otro método asistencial muy usado es el de **problemsolving**, el de resolución de problemas. El Trabajador Social es el profesional de los problemas de diversa índole, desde luego más vinculadas al bienestar social.

El Trabajador Social de EMSA está inmerso en las áreas más delicadas de la empresa, como es el mismo bienestar social del trabajador, realidad que lo acompaña en todo momento: desde que usa los equipos de protección, de los uniformes; de la salud, del comedor, de las ausencias, de las emergencias, de la imagen del personal, y de las instalaciones, de la hidratación, del desarrollo humano, de formar parte del sistema de seguridad de Riesgos de Trabajo. Del trabajo personal cuando se trata de situaciones que le afectan a la vida del trabajador y tiene relación con su familia; de la necesidad de distracción y esparcimiento como es el caso de la planificación de eventos. En fin se usa todos los métodos vinculados en su mayoría con la Asistencia Social desde la perspectiva de derechos, en combinación armónica con los métodos tradicionales del Trabajo Social: caso, grupo y comunidad. De igual forma las técnicas tradicionales y actuales del trabajo social como la observación, la



encuesta, la entrevista, la coordinación en equipos interdisciplinarios, las auditorías; finalmente los instrumentos básicos como los diferentes formularios, las guías de observación, y tecnificados como el internet y el correo electrónico, las publicaciones de distinto tipo, la radio, etc.

Todo ello sirve para que el Trabajo Social se vuelva una oportunidad de servir técnicamente a la empresa y fomentar el máximo aprovechamiento de los recursos institucionales y del medio social para satisfacer las necesidades del trabajador y con ello al desarrollo humano y por no decirlo, económico de la misma.

### **3.3. El modelo Socio Educativo Promocional.**

Una dimensión de mucho interés es el modelo socio educativo promocional, surgido en el periodo de los años 70 a 80, que rechaza en cierto sentido el asistencialismo, acoge la asistencia social, lo terapéutico, lo promocional estableciendo un modelo sincrético, con bases y fines comunes, que toma en cuenta todos los niveles sociales y usando el método de caso, grupo y desarrollo de comunidades; adopta la investigación participativa y la educación popular de Paulo Freire y construye ya un criterio integral de tratamiento al individuo.

Por la naturaleza del método desarrolla la construcción de redes, las alianzas de solidaridad, en el modelo los sujetos son los grupos y organizaciones de base estatales o no (Molina Molina María Lorena, pág. 92). El objetivo es mejorar la calidad de vida del individuo y de su entorno mediante la promoción y educación social.

Este modelo socio educativo promocional es fácilmente aplicable a la realidad de la empresa, puesto que el personal de EMSA, según su área: rampa, mantenimiento, bodega, checking, se lo reúne una vez por semana mediante los briefings en el que se dan las instrucciones del trabajo y se aprovecha para que éste manifieste sus principales necesidades, se busca con los mismos trabajadores formas de solución de sus problemas mediante la autogestión y solicitudes a la alta gerencia cuando es necesario, así como buscar recursos externos si fuesen necesarios.

Una fortaleza considerable es la importancia dada a la capacitación y la oportunidad de ascensos según su aprovechamiento y el desenvolvimiento en general.

Esta base es aprovechada por Trabajo Social para incluir en los temas de las reuniones y capacitaciones temas de desarrollo humano.

El deseo de dar lo mejor y lo más avanzado sin descuidar los sistemas básicos del trabajo Social: el caso, el grupo y la comunidad.

Como conclusión de esta revisión de los modelos de intervención, obtenemos que el Trabajo Social busca la reivindicación de los derechos desde una facilitación del bienestar social, el sentido promocional y de desarrollo del individuo en busca de la potenciación de sus capacidades, sin que esto lleve a una alienación o un aprovechamiento desleal, sino por el contrario a la organización del **entorno**, del grupo de compañeros de trabajo y de los subalternos.

## CAPITULO 4

### ESTATUS DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN.

#### 4. Estatus del Departamento de Trabajo Social de la institución.

##### 4.1. Estructura y objetivos

El Departamento de Trabajo Social es parte de Recursos Humanos, quienes interactúan directamente con este último son el Jefe de Recursos Humanos, el Asistente de Recursos Humanos, el Trabajador Social y el Médico

**Misión.** Proveer de un servicio social integral que le permita al trabajador de actividades aeroportuarios sentirse a gusto con su entorno y consigo mismo, y que pueda a su vez rendir satisfactoriamente a altos niveles de calidad, conservando el medio ambiente, con la participación activa del personal operativo y administrativo, debidamente capacitados y orientados a satisfacer las necesidades de los clientes.

**Visión.-** Mantener el reconocimiento nacional como un departamento que mantiene la armonía y el bienestar del trabajador consigo mismos y con el equipo humano, totalmente comprometido con el servicio al cliente y la preserva ambiental; con una gestión ágil, eficiente, flexible; con capacidad de respuesta inmediata a los cambios y necesidades de la institución.

**Metas.-** Que en lapso de un año, el servicio de Trabajo social haya alcanzado a optimizar los servicios básicos del Trabajador como son la alimentación y la dotación de uniformes y equipos de protección, y en el lapso de dos años, que la formación se desarrolle en crecimiento personal y laboral, que se demuestre en mayor productividad empresarial. (EMSA, 2011)

## **4.2. Organización: servicios y vinculación con el medio (Mapa social).- Procesos de planificación existentes**

### **Tipo de Organización**

El Centro Departamento de Trabajo Social. Conforme normatividad de la empresa EMSA SERVISAIR y estatutos del Ministerio de Trabajo, conforme a lo indicado anteriormente, está conformado por dos subsistemas:

- *Servicios y vinculación con el medio.*
- *Capacitación continua y con miras al desarrollo personal.*

De conformidad con el Reglamento interno de la empresa, el Trabajador Social debe dinamizar los siguientes procesos:

- a) Programación de recursos físicos, humanos y sociales
- b) Coordinar la labor de dotación, de administración de Beneficios sociales y del comedor de la empresa.
- b) Proponer, delinear y ejecutar Programas específicos en su respectivo ámbito de acción.
- d) Procurar diferentes convenios interinstitucional que involucren las actividades del Departamento.
- e) Difundir adecuadamente entre los trabajadores los programas y Planes de Acción del Área de Recursos Humanos.
- f) Sistematizar las metodologías de programa o proyecto, que puedan ser elevados a producción de conocimiento.

En el anexo 1, se presenta la planificación actual de las actividades actuales del Trabajador Social en relación con los modelos de gestión y sus respectivos métodos, técnicas e instrumentos.

### 4.3. Principales actividades y sus relaciones interdepartamentales.

En el siguiente cuadro constan las principales actividades del Trabajador Social y la respectiva relación con las diferentes departamentos o áreas de EMSA.

ACTIVIDAD	PERSONAL	JEFATURAS	GERENCIAS	COMEDOR	BODEGA	JEFATURA DE RRHH	MEDICO	SEGURIDAD
<b>Optimizar limpieza de las instalaciones</b>								
Auditorias de baños, cancelas y comedor								
coordinar acciones correctivas								
Optimizar servicios del comedor / alimentación								
Auditorias para cumplimiento de normas de limpieza								
Encuestas de satisfacción del personal								
Examen microbiológico de alimentos								
<b>Dotación</b>								
Entrega de dotación personal								
Mantener un stock mínimo adecuado								
<b>Clima Organizacional</b>								
Realizar encuesta a todo el personal								
Realizar encuesta semestral en áreas con resultados bajos								
Difusión y administración de beneficios sociales.								
Jornadas de Trabajo Social en otros horarios								
Talleres de temas de crecimiento personal.								
<b>Organización de eventos</b>								
Día del trabajo, niño, padres, navidad								
Organización de cumpleaños para rampa y otras áreas.								
<b>Información socioeconómica del trabajador</b>								
Realizar una encuesta anual a todo el personal (censo)								

Tabla 1. Actividades del Trabajador social y relaciones con otros departamentos.

#### 4.4. Jerarquización de los problemas del trabajador, análisis FODA.

El marco legal y la información institucional otorgan el preámbulo adecuado para proceder a realizar un diagnóstico social a la empresa y al quehacer del Trabajador Social.

La matriz FODA será el instrumento para realizar dicho análisis, la cual se ha aplicado a nivel de usuarios (trabajadores en general), los directivos, es decir los jefes de las diferentes áreas y del Trabajador Social con su respectivo equipo que integra, es decir la jefatura de Recursos Humanos.

De 180 trabajadores se ha tomado una muestra de 40 de los mismos, y se ha procurado establecer un diagnóstico cualitativo sobre los principales problemas institucionales y a su vez sobre el departamento del Trabajo Social, la información fue recopilada mediante la información extraída de un censo socio – económico y actitudinal (ver anexo 2) y la aplicación de una encuesta de opinión (ver anexo 3).

##### 4.4.1. Gestión humana, cómo se percibe el Trabajador Social.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1. Las funciones del trabajador Social están definidas.	1. Tendencia a la autonomía y a la autogestión del área.
2. El espacio y criterio del Trabajador Social es respetado.	2. Gerencia Nacional de Recursos Humanos con actitud de escucha a los planteamientos del departamento.
3. Apoyo del Equipo de Recursos Humanos a las funciones de Trabajo social.	3. Crecimiento de políticas estatales de bienestar social que trae consigo bienestar a los trabajadores y con ello al departamento.
4. Buena comunicación del Trabajo Social con la jefatura y el resto del equipo de Recursos humanos, sentido de pertenencia.	4. Existencia de continuos cursos y capacitaciones externos de parte del gobierno, del IESS o iniciativas privadas para un
5. Búsqueda de que el Trabajador Social tenga todas las facilidades	

<p>para que cumpla sus funciones</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Se cuenta con medios de comunicación óptimos para la difusión de información y realización de funciones del cargo.</li> <li>7. El profesional está bien preparado en las ramas del conocimiento necesarias para el trato con el personal.</li> <li>8. El personal en general tiene expectativas y disposición positiva para con él.</li> <li>9. Disposición de las jefaturas a la colaboración con las acciones del profesional.</li> <li>10. Apertura del Trabajador Social a la capacitación del equipo de trabajo.</li> </ol>	<p>mejor desenvolvimiento en el área.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto limitado en nueva administración de la empresa para el área de recursos humanos.</li> <li>2. Problemas sociales en crecimiento: materialismo, alcoholismo, pansexualismo, etc. que afectan a los trabajadores y a su estabilidad.</li> <li>3. Los problemas sociales del numeral 2 ocasionan ausentismo laboral, exclusiones del trabajo, llamadas de atención, etc.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas empresariales cada vez menos preocupadas de la dimensión humana de los trabajadores.</li> <li>2. Alcoholismo, drogadicción, robo y problemas sociales de la sociedad perjudiquen más la estabilidad laboral de los trabajadores.</li> <li>3. Excesivas funciones asignadas a la parte administrativa del bienestar social pueden ahogar las de promoción social y</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Poco conocimiento de parte de las autoridades y del equipo de Recursos humanos de la empresa de la espacio y posibilidades de acción del Trabajo Social profesional</li> <li>5. Acumulación de actividades de bienestar social limitadas a dotación de equipos de protección, uniformes, informes del comedor</li> <li>6. Poco espacio para funciones más específicas de la profesión como el ambiente laboral, y problemas sociales en los trabajadores.</li> <li>7. Poco espacio, en dinámica empresarial para la realización de talleres de promoción social.</li> </ol>	<p>desarrollo humano.</p>
---	---------------------------

Tabla 2. Gestión humana, cómo se percibe el Trabajador Social.

#### 4.4.2. Administración, percepción del área administrativa en torno a calidad del servicio otorgado y derechos de los usuarios.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio profesional, humano, fraterno, acogedor.</li> <li>2. Disponibilidad a mejorar la calidad del servicio otorgado en materia del bienestar social: uniformes, comisariatos, etc.</li> <li>3. Se hace una continua difusión de los derechos de los trabajadores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medios de comunicación y tecnología apropiada para la difusión de los derechos de los trabajadores.</li> <li>2. Profesional capacitado para desarrollar con el personal procesos de desarrollo humano.</li> <li>3. Integración del equipo de Recursos humanos.</li> </ol>



<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pocas oportunidades de participación del Trabajador Social en la confección de las políticas de bienestar social.</li> <li>2. El Trabajador Social no siempre está integrado en las actividades de las jefaturas o extra empresariales, se lo ve siempre ocupado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencia de empresas a eliminar el trabajo social profesional en su dimensión de desarrollo humano integral y limitar al profesional por un administrador de uniformes, comedor y aspectos del bienestar social.</li> <li>2. Carestía de la vida que lleva a una rotación del personal incluso al personal de Trabajo social</li> <li>3. Actitud de la alta gerencia indiferente al tratamiento social de los trabajadores que puede ocasionar desmotivación en la gestión del profesional.</li> <li>4. Continuas deserciones o despidos del personal de Recursos Humanos en la matriz que ocasiona clima de inestabilidad laboral en el personal de Recursos humanos de Guayaquil .</li> </ol>

Tabla 3: Percepción del área administrativa

#### 4.4.3. Diagnóstico y jerarquización de los problemas

Antes de proceder a la elaboración del diagnóstico y jerarquización del problema de la Gestión de Trabajo Social, es necesario mostrar las necesidades del personal y de la empresa en sí, para dilucidar con más claridad cuál es el campo de acción del Trabajador Social.

También es importante recalcar que el personal en todos los niveles de la empresa muestra cada día un esfuerzo por trabajar eficientemente, por llevar con responsabilidad su labor. La función práctica del Trabajador Social, se trata de optimizar hasta donde se pueda políticas existentes para el beneficio del trabajador, e incentivar a los trabajadores a dar lo mejor al verse atendidos en sus necesidades. Sin embargo podemos resumir los siguientes problemas a partir de la investigación hecha.

### **PROBLEMAS SELECCIONADOS.**

#### **4.4.3.1. Problemas de los trabajadores vinculados con el bienestar social:**

Sueldos bajos y pocos beneficios sociales. El **sueldo** de la mayoría de los trabajadores está por debajo de la mitad de la canasta familiar, lo que no es ayudado por los beneficios sociales que presta la empresa, por ejemplo:

- a) **Transporte:** solo cubre horarios de altas horas de la noche; el resto del personal debe trasladarse por sus medios pero viven en lugares extremadamente distantes y en ocasiones hacen horarios compartidos que conllevan a una doble movilización.
- b) **Alimentación:** el almuerzo que también es beneficio, solo cubre un porcentaje de este gasto y por una determinada cantidad de comidas, cuando el personal consume muchos alimentos adicionales y no todos son cubiertos por la empresa.
- c) **Salud:** Se cuenta con el IESS que en la actualidad es una ayuda para problemas de emergencia vital pero no para problemas ambulatorios, por la demanda existente; los préstamos y los anticipos dados con este fin si bien es cierto ayudan en la emergencia pero no solucionan el déficit porque los trabajadores no tienen ingresos adicionales para cubrir las necesidades y pagar dichos préstamos. También existe el dispensario médico que ayuda a la familia del trabajador, el que es visitado por un 20% de las familias pero atiende efectivamente cuatro horas; los convenios de crédito con Clínica Fae y Medical que en sí ayudan momentáneamente a la urgencia del trabajador pero igual son nuevas deudas que tendrá que cubrir.
- d) **Presupuesto insuficiente:** Se dan también otros problemas ligados al presupuesto tales como problemas de seguridad en las instalaciones, en los equipos de protección, en la salubridad, en el desarrollo de actividades y eventos sociales y recreativos.

#### 4.4.3.2. Problemas de los trabajadores vinculados con el desarrollo humano:

Si bien es cierto la empresa no está permitiendo al trabajador cubrir sus necesidades básicas, el trabajador tampoco se está desarrollando a nivel de creatividad, valores, participación, liderazgo, relaciones sociales afectivas,. Este escaso nivel de desarrollo humano del personal que lo lleva a varias acciones de conflicto con la empresa a nivel tanto en las relaciones de los departamentos administrativos como en las relaciones entre el personal operativo.

a) **Maltrato y mala comunicación.** El maltrato se da de forma verbal ya sea de parte de los jefes a los subalternos; esto se da en los lugares de las operaciones, los trabajadores no se sienten con capacidad de manifestar sus puntos de vista por lo que recurren a otras instancias para manifestar sus inconformidades. Esta situación termina a veces ocasionando accidentes de trabajo porque la presión laboral es tal que terminan realizando acciones inseguras.

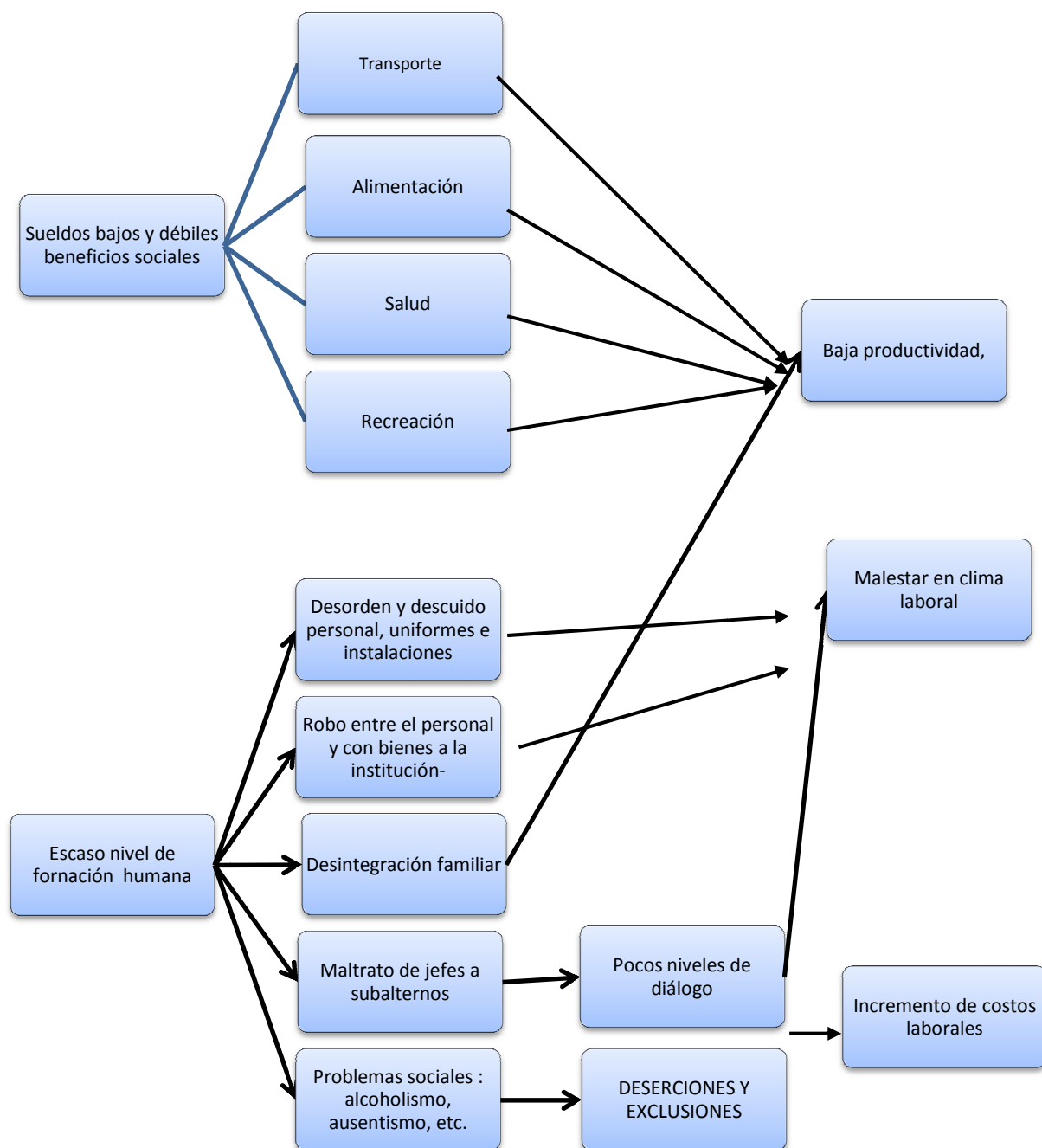
b) **Desorden, falta de aseo y descuido en presentación personal.** Los trabajadores manifiestan desorden en las áreas de los casilleros y baños, así como suciedad, pero no se ve esto de una forma de mero descuido, en ocasiones se notan actitudes hostiles en los mismos como intentando llamar la atención mediante estas acciones. Lo mismo sucede con los uniformes cuando estos tienen un periodo de vida útil los trabajadores llegan incluso a destruirlos para agilizar su cambio. Mensajes y manchas en las paredes; robos de las pertenencias de los compañeros, destrucción de los equipos de trabajo, o incluso a los aviones donde desarrollan su actividad manifiestan no sólo insatisfacción sino deshonestidad, y otros valores humanos.

c) **Problemas familiares, conflictos sociales.** Los trabajadores como miembros de una sociedad conflictiva también tienen problemas familiares, tienden a la separación de sus hogares principalmente por los problemas económicos sumados a problemas de diálogo y sus procedencias de hogares inestables y con rupturas.

d) **Actos ilícitos,** A algunos trabajadores de la empresa, no les interesa ser descubiertos y perder sus empleos por cometer actos ilícitos, tales como los hurtos o robos. Es evidente que esto es consecuencia de una baja autoestima, de un escaso sentido de pertenencia, y de valores.

Gráfico Nº 2

### JERARQUIZACIÓN DE LOS PROBLEMAS DEL TRABAJADOR, RESUMEN.



Elaborado por Antonio Caregua, año 2012

#### **4.4.3.3. Jerarquización de los problemas de la gestión del Trabajo Social**

En el cuadro de jerarquía de problemas de los trabajadores, existen algunos que provienen de factores externos a la empresa como el grupo social del individuo, la familia, los amigos, entre otros, que llevan a los trabajadores a incurrir en acciones perjudicando el ambiente laboral, la productividad y ocasionando pérdidas económicas.

Están los problemas ocasionados por la situación económica del país, que añadido a las condiciones laborales que ofrece la empresa, que no cubre satisfactoriamente las necesidades de los individuos, ocasiona malestar, baja calidad del servicio, lo que es un incentivo para la realización de estas malas acciones.

En el análisis hecho con la matriz FODA, se ha evaluado el accionar del Trabajador Social:

Se observa a un profesional dedicado solamente en la entrega de dotación y actividades contables vinculadas con los beneficios sociales, lo que permite atender las necesidades de bienestar social de los trabajadores y ayudando con ello a percibir mejor una empresa preocupada de sus necesidades básicas.

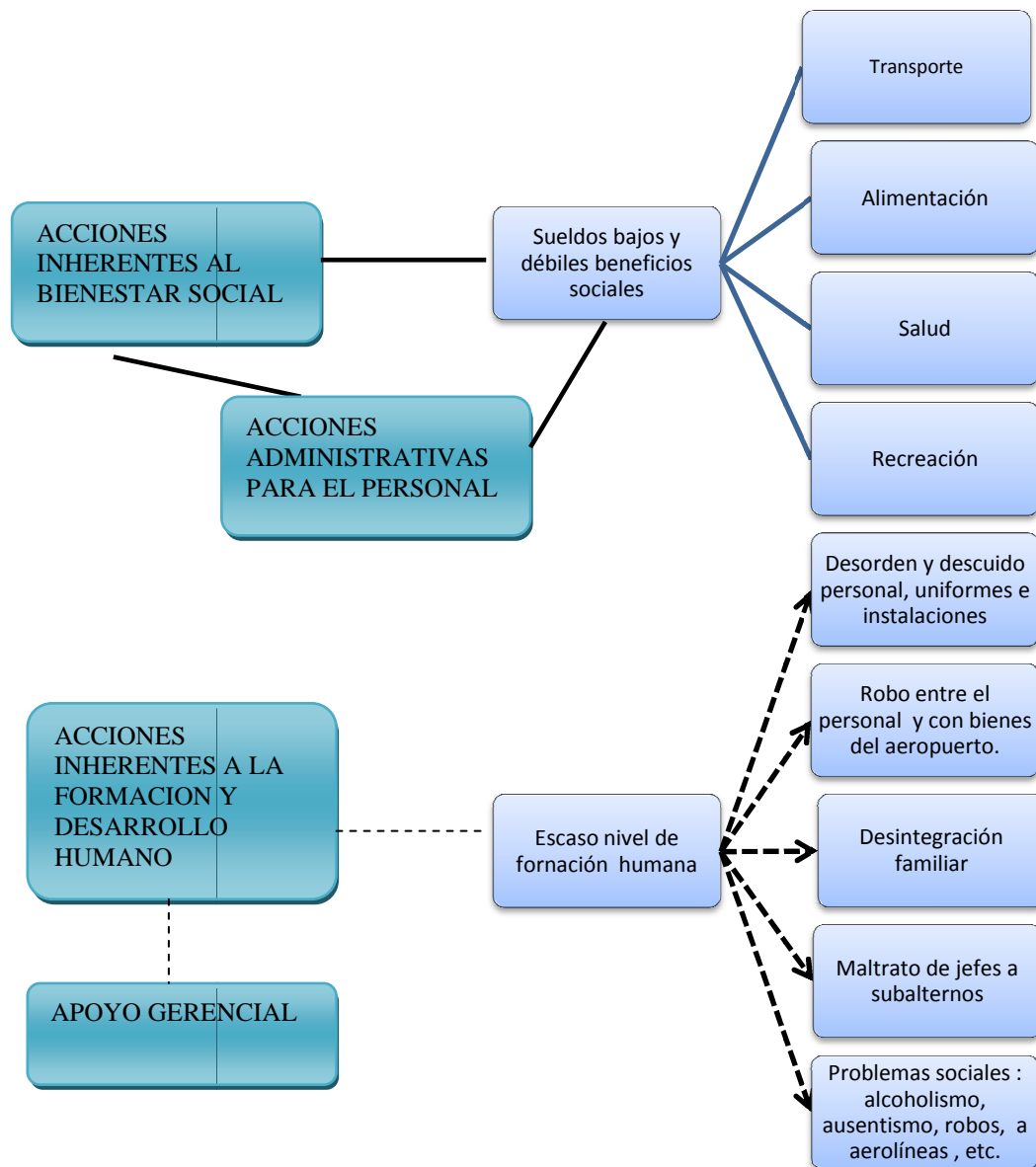
Parte del problema es la escasa formación humana de los trabajadores y jefes, además que a nivel de la gerencia general de la empresa se muestra poca sensibilidad a los problemas sociales de los trabajadores y de la misma gestión del Trabajador Social; esta dimensión no es atendida por el profesional porque las funciones administrativas son extensas.

A nivel general de la empresa existe poca conciencia del escaso nivel de formación humana de los trabajadores que los lleva a incurrir en problemas sociales de diverso tipo (ausentismo, deserciones, desintegraciones familiares, etc.) y no hay vinculación de la labor del Trabajador Social en atender estas realidades.

En el siguiente gráfico se presenta los problemas de los trabajadores y la acción del Trabajador Social frente a ellos, las acciones inherentes a cubrir las necesidades básicas son su principal función pero cargadas de una fuerte dosis de actividades administrativas.

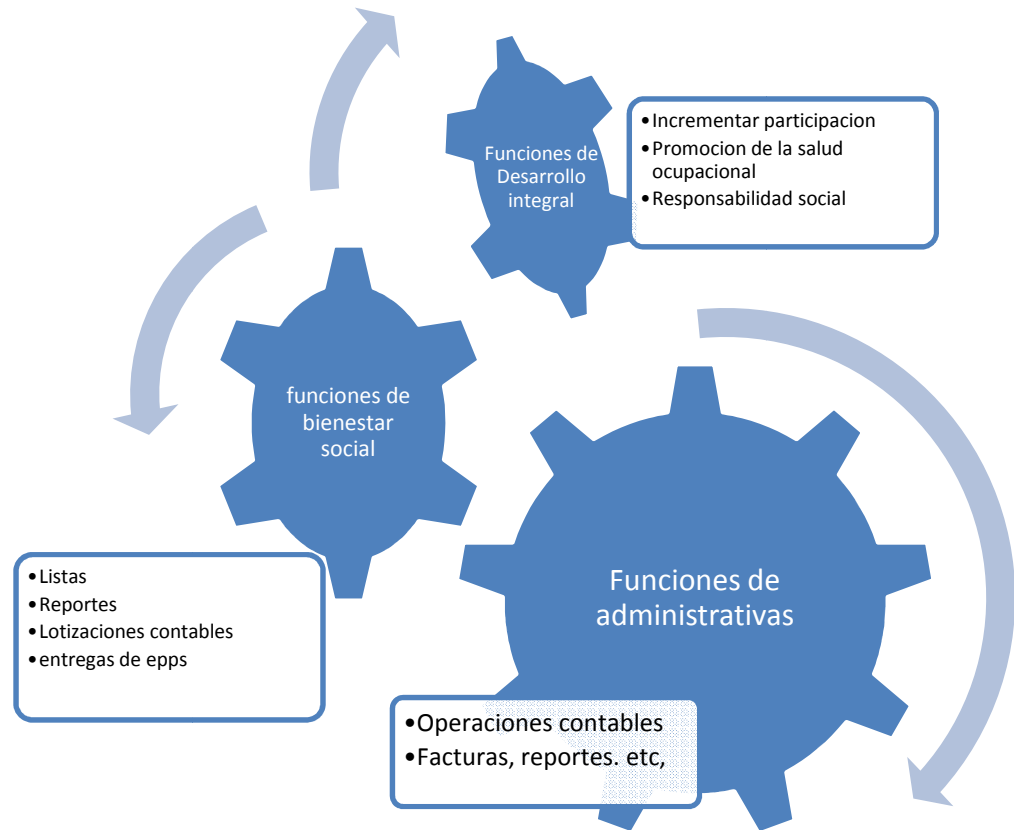
Gráfico Nº 3

### JERARQUIZACION DE LOS PROBLEMAS DE LA GESTION DE TRABAJO SOCIAL



Elaborado por Antonio Caregua, año 2012

Las líneas punteadas simbolizan que el escaso nivel de formación y desarrollo humano del personal es atendido de forma débil, tanto por parte del profesional como por parte del área gerencial.

**Gráfico N° 4****Explicación de las funciones actuales del Trabajador Social.**

Elaborado por el Antonio Caregua, año 2012

El gráfico significa que la fuerte carga administrativa como listas, reportes, procesos contables, entregas personales de equipos de protección, uniformes, entre otras actividades, que restan energías para que el Trabajador Social pueda desarrollar otras funciones de bienestar social más vinculadas con el desarrollo humano.

## **CAPITULO 5**

### **EL MODELO DE GESTION SOCIAL INTEGRAL PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE GESTION DE TRABAJO SOCIAL EN EMSA**

#### **5.1. Marco Teórico de la propuesta.**

El Trabajo social existe institucionalizado dentro de la organización y son los Trabajadores sociales sus agentes profesionales; por esta razón las funciones del mismo están enmarcadas con acciones y ámbitos específicos de bienestar social y el ejercicio de los derechos del trabajador. Se pretende a continuación vislumbrar el modelo de gestión que ya se cumple en la empresa y a la vez incorporar un nuevo modelo propuesto de gestión que incluya las nuevas tendencias profesionales, junto con su presentación, un análisis crítico en relación al marco de derechos y la calidad de servicios.

##### **5.1.1. Las funciones del Trabajador Social en la institución desde el punto de vista del modelo de gestión.**

Cada modelo de gestión en Trabajo Social responde a una época, de acuerdo a las estructuras y cultura socio económica en que se ha desarrollado, todos tienen elementos positivos que no se pueden dejar de lado al momento de actuar del profesional, en la actualidad también presenta retos según los nuevos paradigmas.

El personal de Emsa, sin embargo, goza de una seria política de capacitación constante, el personal de la empresa está ya habituado a la capacitación. Esto abre un buen camino para que el modelo socio educativo promocional se desarrolle principalmente en la formación de grupos, en la ampliación de redes locales, basados en la capacitación, reflexión que busque mejorar en el entorno laboral y en la comunidad en que se desenvuelve. (ver anexo 1).

Una plataforma de cumplimiento de derechos y obligaciones en un marco legal con visión integral, de educación constante y apertura a la agrupación con miras al progreso es un terreno propicio para la aplicación del modelo de Gestión Social Integral.

##### **5.1.2. El modelo de la Gestión Social Integral.**

Fruto de las nuevas perspectivas al trabajo humano que hemos ido desarrollando a lo largo de la temática presentada, surge el modelo de "Gestión



Social Integral”<sup>1</sup>, “una concepción más humanista que busca la dignidad humana a partir del desarrollo integral del ser, expresado en la equidad, honestidad, profesionalismo y calidad en su ser y hacer

Tiene como objetivos:

- Velar por la protección del trabajador proporcionando un medio laboral seguro.
- Adelantar la forma permanente, estudios e investigaciones sobre las condiciones socio laborales, con la finalidad de ajustar y/o diseñar políticas sociales.
- Elevar la calidad de vida laboral
- Buscar el bienestar y el desarrollo integral de los trabajadores
- Orientar a los trabajadores en los problemas o necesidades laborales y familiares.
- Estimular la participación y creatividad en todos los procesos de trabajo.
- Generar posibilidades de acción e interacción que mejoren las relaciones socio laborales. (Pardo Martínez & Arteaga Urquijo, 2001, págs. 30-31).

El Departamento de G.S.I., a diferencia de la clásica terminología de “Recursos Humanos”, trata con el elemento humano de la empresa de forma integral, más que como un elemento importante u “objeto” para aumentar la producción de la empresa, como un “ser” con todas sus potencialidades y todas sus dimensiones, las mismas que encajadas en la dinámica empresarial de seguro conseguirán que el desarrollo del talento humano desemboque en el crecimiento de la empresa. Esto está en plena concordancia con las leyes del Ecuador, la Constitución del Ecuador en la sección del Buen Vivir, el Código de Trabajo, la redefinición del concepto de Salud dado por la OMS.

---

<sup>1</sup> Gestión Social Integral, en abreviatura G.S.I.

### **5.1.2.1. Paradigmas de la profesión que se incorporan.**

El modelo G.S.I. se ajusta a una concepción integral del individuo valorado en cuanto al desarrollo del talento humano. Se encuentra ubicado en una concepción más holística y organizada que integra a todo el individuo, su entorno social – comunitario, laboral y ambiental; hace también énfasis en un alto nivel de comunicación a todos los niveles de la empresa y esto es un auténtico derecho en el que se mira el individuo no como objeto sino sujeto de cambios porque lo llevarán a volverse partícipe y protagonista del desarrollo de la empresa lo que se retribuirá en productividad y crecimiento institucional. El modelo, en el área de bienestar social, busca desarrollar en el personal diversos aspectos importantes.

Las áreas de intervención del Trabajador Social en un departamento de G.S.I básicamente son cuatro:

#### **a) El área de protección.**

En la actualidad en muchas empresas, la concepción del Trabajador Social se enmarca tan solo en funciones de tipo administrativas, tales como la entrega de tarjetas, los equipos de protección, los subsidios, seguros, lo cual hace que se pierda esta dimensión activa y protagónica del profesional en la formación y proyección de talentos humanos dentro de la misma.

El área de protección es la principal y tradicional área en la que se ha desarrollado la profesión y EMSA no es la excepción, ya que todo individuo espera a cambio de su capacidad, no solo obtener una retribución económica sino alcanzar una mejor calidad vida para sí y para su familia, por eso las empresas buscan crear un sistema de beneficios y compensaciones adicionales que posteriormente se reflejen en mayor productividad y rendimiento laboral. De aquí que estos beneficios deben ir de acuerdo a las connotaciones propias de cada grupo humano. El Trabajador Social debe velar por que el objetivo que busca la empresa se de a través de la calidad y eficiencia de estos servicios.

Adicionalmente debe optimizar todos los recursos que tiene a nivel interno como externo (empresas promotoras, entidades financieras, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales; pudiendo incluso impulsar un fondo de empleados que podría servir para alcanzar estos objetivos o para conseguir otros que sean comunes para los trabajadores.

La labor concebida solamente como administración de recursos, o de secretario del Servicio social o caridad de la empresa se debe perfeccionar

ahora como administrador y promotor del desarrollo integral de los trabajadores como Sujetos de Derechos.

### **b) El área socio afectiva.**

Existen casos en que el Trabajador Social se ha convertido en un organizador del entretenimiento de los trabajadores, simplemente a modo de distracción de los mismos, porque esto sirve para disfrazar problemáticas y distraer a los trabajadores. y lo hace este profesional porque es el "social" y esta dentro de sus funciones.

El individuo al ingresar en una empresa interactúa con la misma y esta interacción permite que broten sentimientos, y haya una vinculación afectiva, cuanto más tiempo de vinculación tenga, más se fortalecen estos lazos y surge así la necesidad de un reconocimiento socio - afectivo. Es esta la fundamentación de los programas de este tipo que inciden de manera determinante en el desarrollo y potencialización del individuo como en el clima y ambiente laboral contribuyendo a elevar los niveles de comunicación, de toma de decisiones y rápida respuesta a los problemas de los grupos humanos.

Es por esto de vital importancia la atención al núcleo familiar al que pertenece puesto que todo ello nos informa sobre parte importante de quién es el individuo y su accionar. El Trabajador Social puede llevar a cabo un valioso aporte a la familia del empleado a través de programas de capacitación, campañas preventivas y educativas o invitaciones a que esta conozca el ambiente laboral de su miembro, para una mayor valoración de apoyo a la gestión del mismo. Esto repercutirá a su vez en responsabilidad social de parte de la empresa extendiendo beneficios no solo al trabajador sino a su núcleo familiar. Aquí el Trabajador Social requiere gran habilidad en el manejo de las relaciones humanas y públicas, capacidad de liderazgo entusiasmo y compromiso para unir voluntades y obtener los resultados esperados.

### **c) El área creativa**

El avance de las ciencias psicológicas y pedagógicas presentan a la persona como un ser con capacidad de transformación y desarrollo. Sin embargo, es necesario brindarles a todos los individuos la oportunidad de crecer como personas a través de grupos formativos donde se discutan temas de interés en su vida personal, familiar y laboral que apunten al desarrollo de habilidades sociales, a una mayor elaboración del pensamiento, construcción e interpretación del proceso creativo.

#### **d) El área lúdica.**

“Las actividades lúdicas son expresiones creativas, abiertas y trascendentales en el bienestar corporal y mental del individuo que oxigenan los ambientes de trabajo” (Pardo Martínez & Arteaga Urquijo, 2001, pág. 53). Están enumeradas aquí las actividades culturales, recreativas deportivas y sociales; para esto se debe contar con el profundo compromiso de directivos y trabajadores, así como con asignación de presupuesto.

### **5.2. Propuesta de innovación en métodos, técnicas e instrumentos a la luz de derechos, garantías constitucionales y calidad de servicios.**

A continuación se desarrolla la propuesta incorporando el modelo de Gestión Social Integral, pretendiendo potenciar una innovación en métodos, técnicas e instrumentos enmarcados en la ley y propendiendo una mejora en la calidad de servicios.

#### **5.2.1. Objetivos y metas de la propuesta.**

El objetivo general de la propuesta es:

Crear espacios de participación en los trabajadores de EMSA mediante la formación de “grupos de trabajo” en los que se promueva el área de protección de los mismos y desarrolle el área socio afectiva, creativa y lúdica para fortalecer su capacidad productiva, el desarrollo del talento humano y una mejor optimización de las funciones del Trabajador Social.

Objetivos específicos de la propuesta por área:

- a) Crear espacios de participación para los trabajadores de las distintas áreas de la empresa buscando mejorar el nivel de autoestima y autogestión en su desarrollo personal e institucional.**

En este objetivo se considerará por metas:

Propiciará que los individuos se conozcan más a sí mismos, personas con cultura, capaces de comprender, proyectar y transformar la realidad.

- Que los individuos sean capaces de organizarse para canalizar sus energías y las del conjunto.
  - Se contribuirá a que las personas satisfagan la necesidad de crear, de proyectar, de salir de la cotidianidad.
  - Se promoverá la inclusión social y equidad de género, puesto que las comisiones deberán ser integradas por los diferentes géneros y condiciones, es decir que el personal con discapacidad colabore y sean escuchados, de tal forma que haya una participación justa y equilibrada en todos los espacios de la institución.
- b) Promover el área socio afectiva en los trabajadores vinculando a su familia para mejorar las relaciones personales entre el personal y sus familiares.**

En este objetivo se considerará por metas:

- Se promoverá paseos familiares, actividades para los hijos de los trabajadores, la visita de la familia al lugar de trabajo, actividades deportivas y de integración entre los trabajadores y jefes. Premiaciones por antigüedad, entre otros. Ayudará considerablemente a desarrollar la dimensión socio afectiva de los individuos, levantando la autoestima y ayudando a solucionar un problema social como son los robos, que trae cuantiosas pérdidas institucionales y colectivas. Y finalmente a dar respuesta a la responsabilidad social.
- Se fomentará actividades de esparcimiento entre trabajadores para favorecer la integración y las buenas relaciones humanas, así como su sentido de pertenencia a la institución.
- Se Incluirá a la familia del personal en diversas actividades para fortalecer las relaciones internas de las mismas e integrarlas entre sí, lo que ayudará la resolución de problemas familiares y favorecerá su bienestar redundando en la estabilidad emocional del personal y su productividad.
- Se promoverá un sentido de responsabilidad social, compañerismo y solidaridad en los trabajadores y el nivel gerencial, ante las vicisitudes que atraviesan mutuamente, así como las necesidades de la comunidad institucional y local.

**c) Formar líderes que promuevan valores institucionales, que favorezcan la integración y la gestión social.**

En este objetivo se considerará por metas:

- Se formará líderes en los distintos grupos de trabajo que se forman en la empresa no sólo en los aspectos técnicos y de productividad sino en la promoción de valores, desarrollo de la creatividad, mejoras al bienestar social, de potenciar aptitudes y capacidades administrativas y comunicacionales.
- Se contribuirá efectivamente mediante el liderazgo a la implementación de beneficios al personal principalmente en actividades de índole socio – afectivas, o asistenciales vinculadas con el Trabajo Social.

**d) Fortalecer el área de protección ante la carga de funciones de índole administrativo para mejorar el nivel de vida de los trabajadores y los servicios de Bienestar Social que otorga la empresa.**

En este objetivo se considerará por metas:

- Se mejorará la comunicación y coordinación con el sistema de transporte y alimentación mediante la participación directa de los trabajadores en estos procesos
- Se optimizará el dispensario médico; el servicio a la familia. Mediante el apoyo del personal a la gestión del médico, de las campañas médicas. Colaborando en la implementación del servicio de Salud ocupacional de los dispensarios del IESS.
- Se disminuirá la mala comunicación y se eliminará el maltrato físico o verbal;
- Se minimizará el desorden, la falta de aseo y descuido en la presentación personal, fomentando la buena imagen del personal y el aseo de las instalaciones.

### 5.2.2. Estrategias de intervención a los principales problemas del Trabajador Social encontrados en el diagnóstico.

En la siguiente tabla se presenta las problemáticas del Trabajador social y las estrategias de solución incorporando la propuesta.

PROBLEMÁTICA PLANTEADA A LA GESTION DEL TRABAJADOR SOCIAL	ESTRATEGIAS DE INTERVENCION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fuerte carga administrativa.</b></li> </ul> <p>Poco tiempo para atender las problemáticas sociales y trabajar por el desarrollo integral, por la cantidad de trabajo administrativo</p>	<p>Se conformará comisiones integradas por el personal en general que intervendrán en las diferentes áreas de protección, contribuyendo a que la carga administrativa del Trabajador Social sea menos extensa y con resultados más efectivos. Las comisiones que se crearán en esta área serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comisión de transporte, para una mejor coordinación con el servicio de los expresos.</li> <li>• La comisión de alimentación, que favorecerá la efectividad del servicio del comedor.</li> <li>• La comisión de aseo y Salud, que servirá de apoyo a las actividades referentes con la salud de los trabajadores.</li> <li>• La comisión de imagen y uniformes. Vinculadas con los equipos de protección, uniformes y la imagen en general de los trabajadores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poca participación gerencial en la problemática de los trabajadores.</b></li> </ul> <p>Pocas oportunidades que tiene el Trabajador Social de llevar la</p>	<p>La participación gerencial se dará desde el principio del proceso; se tendrá una constante comunicación con la formación de las comisiones y con ello de las necesidades de los trabajadores.</p> <p>Los trabajadores podrán proponer alternativas para mejorar la productividad en general.</p>

<p>problemática de los trabajadores a la alta gerencia para buscar la percepción de la misma sobre ellos y hacer algún intento de solución.</p>	<p>Redistribuirá mejor la carga administrativa del Trabajador Social para una mejor atención en la formación de grupos.</p>
<p>• <b>Poca conciencia de los directivos y del personal en general de la existencia de los problemas de formación humana y que estos son parte de la gestión del Trabajador Social.</b></p> <p>Pocas personas vinculan al Trabajador social como un profesional que debe relacionarse con la participación de los trabajadores, y debe atender problemas del área socio afectiva, creativa y lúdica, pretendiendo entenderlo en el desempeño de actividades meramente administrativas relacionadas con el bienestar social.</p>	<p>La participación de los trabajadores en comisiones generará responsabilidades y vinculación con la empresa de una forma más responsable. El Trabajador Social en este espacio motivará, integrará, organizará y facilitará la comunicación organizacional.</p> <p>El rol del Trabajador Social estará más vinculado con la intervención directa en la formación humana de los trabajadores y comunicación con la gerencia.</p> <p>Se conformarán comisiones con énfasis en el desarrollo humano y la parte socio – afectiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Comisión de solidaridad, que colaborarán en las calamidades de los trabajadores, promoviendo ayudas sociales, y un mejor compañerismo.</li> <li>• La comisión deportiva, serán organizadores de los programas deportivos.</li> <li>• La comisión socio - educativa intervendrán en talleres formativos de índole social, donde se incluirá a las familias de los trabajadores.</li> </ul>

**Tabla 4: Problemáticas y estrategias incorporando la propuesta de G.S.I.**



### 5.2.2.1. Detalle de las funciones de las comisiones de servicio.

#### a) Comisión de Transporte:

- Mantendrán informados a los conductores de los expresos sobre las inquietudes de los trabajadores sobre las rutas, los puntos donde se recogerán a los trabajadores, los horarios, las inquietudes en general que estos tengan,
- Comunicarán a Recursos Humanos sobre el funcionamiento del servicio.
- Serán parte de la gestión de solución de conflictos que pudieran presentarse en el funcionamiento de los expresos.
- Su criterio será importante al momento de calificar la calidad del servicio.

#### b) Comisión de alimentación:

- Trabajarán por facilitar la comunicación con los administradores del comedor en diferentes temas relativos a su funcionamiento:
- Les comunicarán cuantas personas desayunarán, almorzarán o merendarán en momentos en que se dificulte la comunicación con Trabajo social por situación del horario de trabajo.
- Realizarán actividades en conjunto por mejorar el ambiente del comedor: pintura, organización del servicio, integración u otros.
- Detectarán las insatisfacciones del personal respecto a la calidad de la alimentación, a la variedad del menú, a la cantidad de las raciones, entre otros.
- Su criterio será importante al momento de calificar la calidad del servicio.
- Serán parte de la gestión de solución de conflictos que pudieran presentarse en el funcionamiento del comedor, manteniendo una constante comunicación con Trabajo Social.

**c) Comisión de aseo y Salud:**

- La comisión dará apoyo a la difusión en el personal sobre la utilidad del dispensario médico incluyendo el servicio a la familia.
- Se coordinará con esta comisión también la posibilidad de ser difusor de los servicios del IESS, entre estos la implementación y coordinación del servicio de Salud ocupacional de los dispensarios del IESS.
- Serán apoyo en la orientación y difusión al personal en los diferentes programas de prevención elaborados por el dispensario médico, en coordinación con Trabajo Social.
- Serán soporte en las auditorías a las instalaciones en temas de aseo y limpieza de baños, casilleros, comedor, bebederos y diferentes lugares de uso común.
- Su criterio será importante al momento de calificar la calidad del servicio médico de la empresa.

**d) *Comisión de imagen y uniformes***

- Fomentarán la buena imagen institucional mediante el correcto uso y cuidados del uniforme y de los equipos de protección personal (epps).
- Ayudarán a Trabajo Social en facilitar epps. al personal que necesita y que no puede obtener, porque no coincide su horario con el horario de atención del profesional.
- Formarán parte de la comisión de auditorías de imagen buen uso de epps y uniformes.
- Denunciarán a Trabajo Social sobre inconformidades del personal en este aspecto y anomalías en las actitudes del personal respecto al cuidado de uniformes y epps.
- Colaborarán en la optimización de uniformes: reutilización de aquellos que si se pueden reutilizar; reorganizar, etc.

- En el caso del personal administrativo, serán apoyo en las auditorías de imagen del personal femenino y masculino, como en actividades de difusión del buen uso del mismo.
- e) **Comisión de Solidaridad -.**
- Colaborarán en la organización de actividades sociales para ayudar a los compañeros que están atravesando por situaciones de calamidad doméstica y necesiten el apoyo económico, personal o de otra índole.
  - Colaborarán directamente en actividades relativas a fortalecer los vínculos de amistad entre compañeros, tales como las festividades de la Navidad, día de la madre, Día del Trabajo, etc.
  - Ayudarán a fomentar el buen clima laboral, denunciarán a Trabajo Social al personal que atente contra el buen clima laboral de la empresa.
- f) **Comisión Socio - Educativa.**
- Esta comisión colaborará directamente en programas donde se incluiría a la familia de los trabajadores: capacitaciones o jornadas de integración; motivando a la participación familiar.
  - También servirá de apoyo en actividades educativas de diversa índole que lleve a cabo los Departamentos de Recursos Humanos o de Capacitación de la empresa.
- g) **Comisión de Deporte.**
- Organizará y llevará adelante las olimpiadas y diferentes actividades deportivas entre los trabajadores, propiciando la integración y el fomento de valores.
  - Motivarán al personal en general a la participación en actividades deportivas.
  - Publicarán los resultados y efectuarán actividades para facilitar la realización de actividades deportivas.

En el anexo 4, se presentan las estrategias mencionadas incorporadas a la planificación del Trabajador Social, además de una relación con los modelos de gestión anteriores y sus respectivos métodos, técnicas e instrumentos.

### **5.2.3. Concordancias legales**

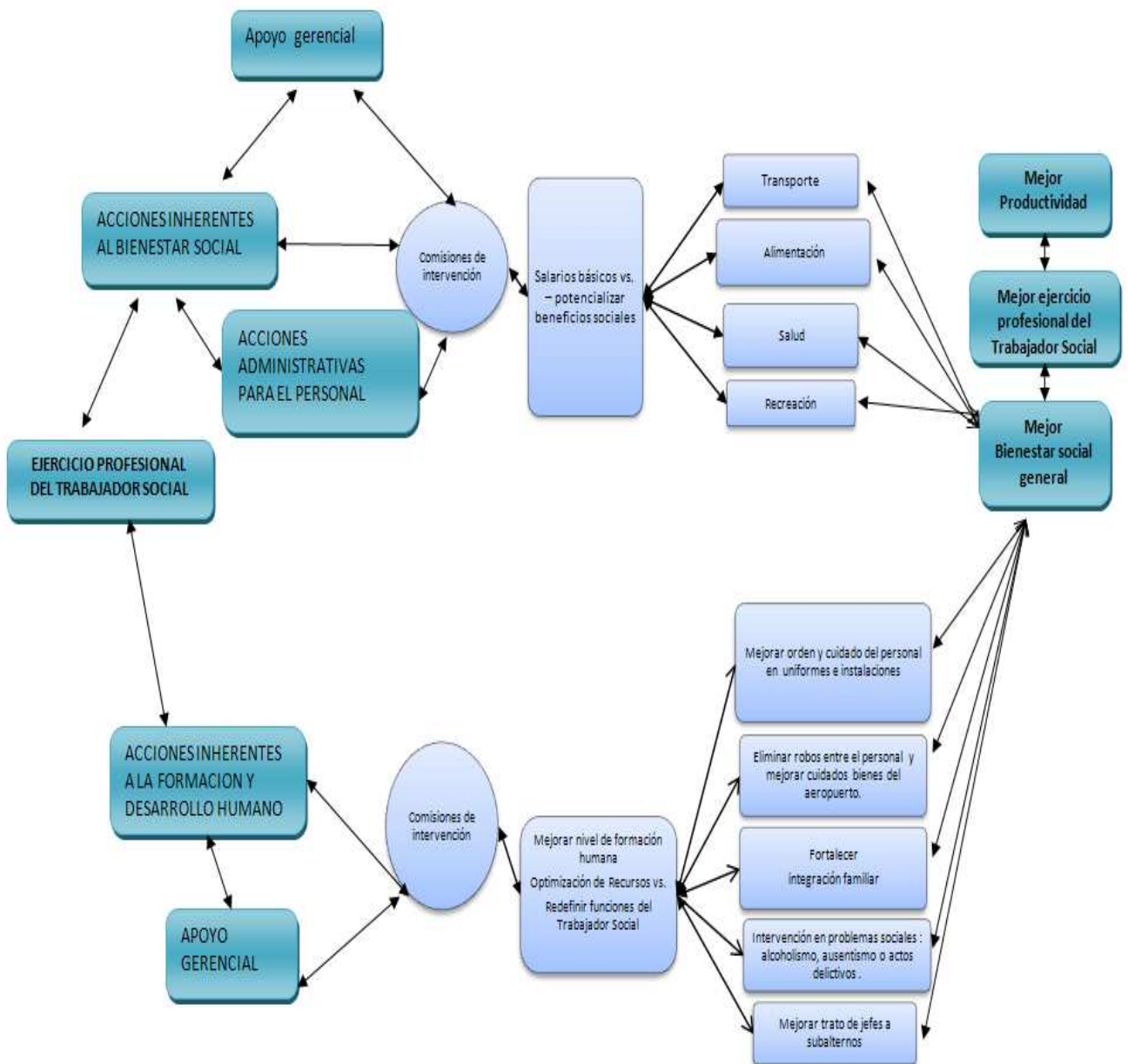
- La propuesta esta en armonía con la Constitución de la República, 320, 327, 328, 329, 330; referentes a las formas de trabajo;
- En los artículos referentes al Buen vivir: Art. 340 al 342, el estado promueve la inclusión, la protección integral, el desarrollo de capacidades, incluye la gestión de Riesgos;
- En lo referente a la salud integral art. 363.
- La Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales. Art. 19.
- El Reglamento del Seguro General del Riesgos de Trabajo, resolución N° C.D. 390. Art. 3, Principios de acción preventiva;
- Plan Semplades, estrategia, que garantiza a todas las personas el respeto a los derechos humanos y el acceso a la justicia; la igualdad entre hombres y mujeres que proteja, en forma integral, a niñas, niños y adolescentes, la promoción de una justicia social, solidaria, imparcial, democrática, intergeneracional y transnacional. (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, 2007).

### **5.2.4. Modificaciones que se generarán a partir de la propuesta**

La inclusión de las comisiones en las actividades de protección y aquellas enfocadas directamente la formación humana, en esta relación participa la gerencia.

Hay una interacción en doble dirección con las diferentes problemáticas, empezando por los salarios básicos versus el esfuerzo en potencializar los beneficios sociales institucionales, en la participación directa en los programas de formación a los trabajadores; todo ello conlleva a un desarrollo integral del

bienestar del trabajador, un mejor ejercicio profesional redefiniendo mejor sus funciones en la empresa y a una mejor productividad, lo que a su vez beneficia a todo el proceso.



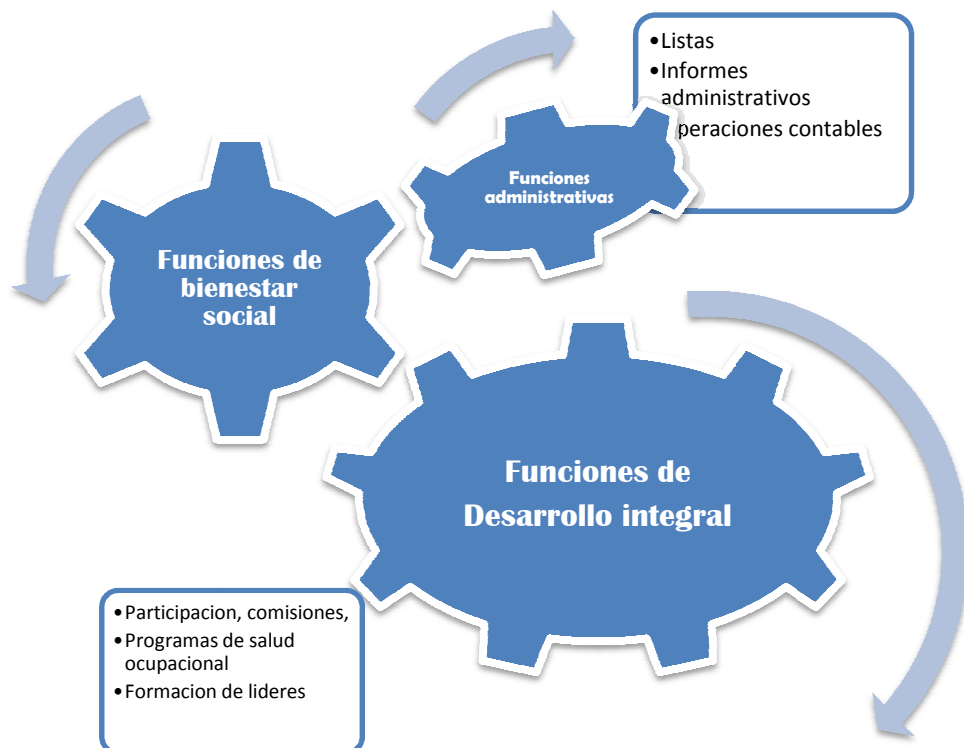
**Gráfico Nº 5. Modificaciones que se generan a partir de la propuesta.**

Elaboración: Antonio Caregua, Año 2012

### 5.2.4.1. Cambios esperados con la implementación de la propuesta.

Por la participación de grupos en la implementación de programas de desarrollo, también se aprovecha, también cada integrante potencia la parte lúdica y creativa, es decir los trabajadores, mediante los espacios de participación pueden desarrollar habilidades y a la vez convertirse en promotores del bienestar social y del desarrollo institucional y local.

El proyecto contribuirá enormemente a superar el problema del Trabajador Social de no tener tiempo para atender el área humana, por cuanto el apoyo y contacto con los líderes serviría de soporte para que se atiendan estas realidades así como en cuestiones administrativas.



**Gráfico Nº 6. Cambios esperados con la implementación de la propuesta.**

Elaborado por Antonio Caregua, 2012

### 5.2.5. Planificación de la propuesta de modelo de G.S.I. en la empresa Emsa Servisair.

#### Objetivos:

Mejorar los niveles de bienestar social y dimensión socio - afectiva de los trabajadores mediante la formación de comisiones de participación y formación de líderes, propiciando una mayor autoestima, sentido de pertenencia con la institución, y productividad.

ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	GRUPO META	OBJETIVO	RESPONSABLES	FECHA PROBABLE DE INICIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Censo general para actualizar datos y conocer aptitudes, actitudes e intereses.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del cuestionario (anexo 1)</li> <li>Aplicación de la encuesta</li> <li>Tabulación</li> <li>Elaboración de informe de intereses en participación.</li> <li>Entrevistas de muestra para medir respuestas.</li> </ol>	Personal	Evidenciar los intereses y aptitudes del personal para encausarlos al servicio de la colectividad de la empresa en una comisión de servicio.	Trabajador social  Personal de selección	ENERO DE 2013

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Socialización a las gerencias y personal en general del programa de creación de comisiones</i></li> </ul>	<p><i>Motivación al personal por áreas</i></p> <p><i>Socialización con gerencias de las ventajas del trabajo por comisiones</i></p>	<p><i>Gerentes</i></p> <p><i>Personal en general</i></p>	<p><i>Motivar y socializar al personal y gerencias los beneficios de la formación de comisiones de trabajo.</i></p>	<p><i>Trabajador Social</i></p> <p><i>Gerencia de Recursos Humanos.</i></p>	<p><b>Marzo de 2013</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Selección de comisiones por área del grupo.</i></li> </ul>	<p><i>Reunión de las jefaturas</i></p> <p><i>Exposición de las comisiones, con sus respectivas funciones.</i></p> <p><i>Presentación del personal posible a integrarlas.</i></p> <p><i>Selección final de comisiones por área</i></p>	<p><i>Jefaturas</i></p> <p><i>Personal</i></p>	<p><i>Organizar al personal para procesos democráticos y participativos</i></p> <p><i>Seleccionar al personal más idóneo para las comisiones.</i></p>	<p><i>Trabajador social</i></p> <p><i>Jefaturas</i></p>	<p><b>Abril de 2013</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Establecimiento de Funciones por comisión de trabajo,</i></li> </ul>	<p><b>COMISIONES:</b></p> <p><i>a. Alimentación</i></p> <p><i>b. Transporte</i></p>	<p><i>Todas la áreas de la empresa operativas y administrativas, incluyendo</i></p>	<p><i>Participación de los trabajadores en las actividades relativas a su bienestar social y desarrollo</i></p>	<p><b>RESPONSABLES DE COMISIONES:</b></p> <p><i>Alimentación:</i></p>	<p><b>ABRIL 2013</b></p>



<p><i>asignación de asesores de comisión y aprobación por parte de las gerencias.</i></p>	<p><i>c. Salud y aseo</i>  <i>d. Solidaridad</i>  <i>e. Imagen y uniformes</i>  <i>f. Socio Educativa</i></p>	<p><i>gerencias.</i></p>	<p><i>humano, con el fin de que haya un mayor compromiso de los trabajadores con el crecimiento integral propio y de la empresa.</i></p>	<p><i>TRABAJADOR SOCIAL Y MEDICO</i></p> <p><i>Movilización: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS</i></p> <p><i>Salud y aseo: DOCTOR y TRABAJADOR SOCIAL</i></p> <p><i>Solidaridad: TRABAJADOR SOCIAL – GERENTE GENERAL</i></p> <p><i>Deportivo: MEDICO</i></p> <p><i>SOCIO – EDUCATIVA  Trabajador Social  – Capacitación –  Gerencia de Recursos</i></p>	
---	---	--------------------------	--	---	--

				<i>Humanos ASEO E IMAGEN Medico y Trabajador Social</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Convocatorias a las comisiones y establecimientos de fechas de reunión.</i></li> </ul>	<p><i>Educación a las comisiones en trabajo de grupos y organización. Inclusión de redes locales.</i></p> <p><i>Establecimiento de fechas fijas de reunión</i></p> <p><i>Definir actividades concretas de las comisiones y propuestas</i></p>	<i>Líderes</i>	<i>Preparar a las comisiones de trabajo en relaciones humanas y liderazgo para un óptimo trabajo</i>	<i>Trabajador Social</i>	<b><i>Abril de 2013</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Publicación de informes: (carteleros).</i></li> </ul>	<i>Publicación de informes anuales, semestrales y mensuales.</i>	<i>Miembros de las comisiones</i>	<i>Presentar al personal los progresos del trabajo realizado en las comisiones.</i>	<i>Trabajador Social</i>  <i>Miembros designados</i>	<b><i>Mensual, febrero de 2013</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Evaluaciones generales del funcionamiento de las</i></li> </ul>	<i>Evaluaciones individuales, grupales, por áreas y gerenciales del funcionamiento de las comisiones.</i>		<i>Evaluar el trabajo de las comisiones y plantearse actividades para próximos</i>	<i>Trabajador social,</i>  <i>Líderes de</i>	<b><i>Diciembre de 2013</i></b>

<i>comisiones</i>			<i>periodos</i>	<i>comisiones</i>  <i>Jefaturas</i>	
-------------------	--	--	-----------------	---	--

**Tabla 5: Planificación de la propuesta de modelo de G.S.I. en la empresa Emsa Servisair.**

## 4.5. Conclusiones

La historia siempre nos invita a mejorar procedimientos, métodos y el Trabajo Social no se puede quedar estancado, lógicamente esto implica un paso de la perspectiva del profesional que dota tarjetas y equipos de protección a ser un administrador del talento humano, lo que no quiere decir necesariamente que lo anterior sea algo negativo, pero sí implica un convencimiento personal que esta profesión va más allá de lo administrativo, que fuimos preparados para trabajar con personas, con grupos humanos, de una manera técnica y con alto sentido humanístico y todas las capacidades que ello conlleva.

La elaboración de esta propuesta, con las perspectivas presentadas ha permitido al autor:

- Hacer una revisión exhaustiva de los referentes teóricos y legales que maneja el Trabajador Social en su accionar e identificar los diferentes modelos de gestión de Trabajo Social, sus beneficios, sus implicaciones y reconocer cómo el Modelo de Gestión Social Integral ofrece un valioso aporte a las perspectivas actuales dimensionadas a la integralidad, a lo sistémico, no anulando la práctica tradicional.
- Poder involucrarse en el quehacer profesional con la confianza que lo que está haciendo responde a una función propia profesional siguiendo un modelo específico, con sus respectivos métodos, técnicas e instrumentos.
- Identificar la problemática del actuar del Trabajador Social cuando este se limita a un modelo cerrado, ya sea por actitudes personales, desconocimiento o por lineamientos institucionales y cómo esta práctica repercute en los problemas del personal, en su espacio profesional y en su satisfacción personal.
- Elaborar, una propuesta que permita atender las problemáticas esenciales de los trabajadores y buscar mejorar su nivel de desarrollo personal y todo de la par con un mejoramiento del quehacer profesional y que esta sea una unión entre la teoría y la práctica, que pueda servir a estudiantes y profesionales a implementarla y mejorarla.

## 1. Bibliografía

- CÓDIGO DEL TRABAJO.** (2.005). Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR.** (2008). Constitución Política del Estado.
- BANCO MUNDIAL.** (2006). *www.worldbank.org*. Recuperado el diciembre de 2011, de [http://siteresource.worldbank.org/cgrsrp-/Resources/Que es RSE.pdf](http://siteresource.worldbank.org/cgrsrp-/Resources/Que%20es%20RSE.pdf)
- CONSEJO DIRECTIVO DEL IEES.** (noviembre de 2001). *RESOLUCION CD 021*. Recuperado el JUNIO de 2012, de IEES: <http://www.iess.gob.ec/documentos/transparencia/CD.021.pdf>
- CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO.** (2008). CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO.
- Diario el Universo. (28 de noviembre de 2011). Violencia Intrafamiliar.
- EMSA SERVISAIR.** (2011). *Folleto Institucional*. Quito - Ecuador.
- Emsa Servisair. (2012). *www.emsa.com.ec*. Recuperado el 25 de mayo de 2012, de [www.emsa.com.ec](http://emsa.com.ec): <http://emsa.com.ec>
- FITS & AIETS.** (octubre de 2004). [www3.unileon.es/ce/ets/ficheros/Codigo\\_FITS.pdf](http://www3.unileon.es/ce/ets/ficheros/Codigo_FITS.pdf). Obtenido de [www3.unileon.es/ce/ets/ficheros/Codigo\\_FITS.pdf](http://www3.unileon.es/ce/ets/ficheros/Codigo_FITS.pdf)
- GOBIERNO DEL ECUADOR.** (23 de junio de 2012). *Ministerio de Relaciones Laborales*. Obtenido de [http://www.mrl.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=173&Itemid=166](http://www.mrl.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=173&Itemid=166)
- GOBIERNO NACIONAL DEL ECUADOR.** (2007). *plan.semplades.gob.ec*. Recuperado el 12 de mayo de 2012, de <http://plan.senplades.gob.ec/web/guest/estrategia-9>
- II, C. V. (1966). *Constitución Gaudium et Spes* 26.
- INEC.** (mayo de 2.012). *Indice de Precios al Consumidor (IPC)*. Recuperado el 10 de junio de 2012, de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec): [http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=58&Itemid=29&TB\\_iframe=true&height=512&width=1242](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=58&Itemid=29&TB_iframe=true&height=512&width=1242)
- INEC.** (mayo de 2.012). *ndice de Precios al Consumidor (IPC)*. Recuperado el 10 de
- Molina Molina María Lorena, R. S. (s.f.). *Modelos de intervención asistencial socioeducativo y terapéutico en Trabajo social*.

OIT. (1958). El Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), Num. 111.

OIT. (1998). *www.ilo.org*. Recuperado el Agosto de 2011, de <http://www.ilo.org/declaration/principles/freedomofassociation/lang-es/index.htm>

ONU. (1948). DECLARACION UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. ARTICULO 22. PARIS.

Organización Internacional del Trabajo. (25 de enero de 2011). *www.ilo.org*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

Pardo Martínez , L., & Arteaga Urquijo, P. (2001). *Gestión Social del Talento Humano*. (G. E. Lumen, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Hvmanitas.

<http://www.eluniverso.com/2011/11/28/1/1364/violencia-intrafamiliar.html>).

Consejo Supremo de Gobierno. Ley de Defensa Profesional de Trabajadores Sociales. Decreto Supremo 3400. Registro Oficial 811. Quito - Ecuador.

## ANEXOS

### ANEXO 1

**Descripción actual de las funciones del Trabajador Social, en base a los modelos de gestión.**

ACTIVIDAD	MODELO	METODO	TECNICA	INSTRUMENTOS
<b>Comedor</b>				
Optimizar servicios del comedor / alimentación	PROVISION SOCIAL	CONCERTACION	OBSERVACION ENCUESTA MUESTREO	FORMULARIO DE AUDITORIA DEL COMEDOR
Encuestas de satisfacción del personal	PROVISION SOCIAL	COORDINACION CAPACITACION	ENCUESTA	ENCUESTA
Examen microbiológico de alimentos	PROVISION SOCIAL	COORDINACION	OBSERVACION TECNICA COORDINACION EQUIPOS	VISITA TECNICA EXAMENES ANTERIORES
Coordinación de cumplimiento de contrato	PROVISION SOCIAL	EXPLICACION LECTURA OBSERVACION	REVISION CONJUNTA ENTREVISTA	CONTRATO
Pago del comedor	PROVISION SOCIAL	EXPLICACION GESTION CONTABLE	SISTEMA CONSOLIDADO ENTREVISTA	COMPUTADORA SISTEMA
<b>Dotación</b>				
Entrega de dotación personal	PROVISION SOCIAL	EXPLICACION ATENCION PERSONAL PROVISION	ENTREGA PERSONAL ENTREVISTA	FORMULARIO DE ENTREGA

		INSTITUCIONAL (Lutz)		
Mantener un stock mínimo adecuado	PROVISION SOCIAL	OBSERVACION AUDITORIA REVISION CONJUNTA	COORDINACION CON EQUIPO	SISTEMA AUDITORIA PRESENCIAL
Administrar la bodega de uniformes	PROVISION SOCIAL	PROYECCION GESTION CONTABLE COORDINACION INTERESTACIONAL, COMPRAS	COORDINACION CON EQUIPO TRANSFERENCIAS ENTREVISTA	AUDITORIA PRESENCIAL SISTEMA TELEFONO
<b>Clima Organizacional</b>				
Realizar encuesta a todo el personal	Restitución Derechos	CAPACITACION ENCUESTAR	ENCUESTA	FORMULARIO
Realizar encuesta semestral en áreas con resultados bajos	Restitución Derechos	CAPACITACION ENCUESTAR COORDINACION	ENCUESTA	FORMULARIO
Jornadas de Trabajo Social en otros horarios	PROV. SERVICIOS Restitución de derechos	COMPRENDER EMPRESA INSERCIÓN E INMERSIÓN CON TRABAJADORES	VISITA A PUESTO DE TRABAJO	DIARIO DE OBSERVACIONES
Talleres de temas de crecimiento personal.	Socio Educativo Promocional	<b>GRUPAL</b> TALLERES	DISTENCIÓN MOTIVACION REFLEXION COMPROMISO	SALA PROYECTOR FOLLETOS
<b>Organización de eventos</b>				
Día del trabajo, niño, padres, navidad. Organización de cumpleaños para rampa y otras áreas.	PROV. SERVICIOS/ ASISTENCIALISMO ASISTENCIA	COMUNITARIO GESTION COMUNITARIA COORDINACION PROVISION INSTITUCIONAL (Lutz)	MOTIVACION COMPARTIR SOCIALIZAR	ESPACIOS APROPIADOS RECURSOS: ALIMENTACION, ARREGLOS
<b>Información socioeconómica del trabajador</b>				
Realizar una encuesta anual a todo el personal (censo).	PROVISION SOCIAL	COORDINACION CAPACITACION ENCUESTAR	ENTREVISTA ENCUESTA	FORMULARIO



Actualizar el sistema Insoft.	PROVISION SOCIAL	ANALISIS CONTABLE DE CASOS	ENTREVISTA CON SISTEMAS	COMPROBANTES DOCUMENTACION
Visitas Socio económicas domiciliarias al personal (según cronograma).	PROVISION SOCIAL	ANALISIS COMPRENSION EXPLICACION	ENTREVISTA CON FAMILIAS ENTREVISTA OBSERVACION COMPARACION	FORMULARIO DIARIO DE CAMPO CROQUIS FICHA CRONOGRAMA
Seguimiento a situaciones disfunciones socio - económicas	PROBLEM SOLVING	ENTREVISTA TRABAJO CON FAMILIA		FORMULARIO APUNTES
<b>Organizar y administrar y Beneficios sociales del trabajador y gestionar otros nuevos.</b>				
<i>Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Difusión de beneficios, orientación del uso, facilitación de los mismos; Asistencia directa en accidentes de trabajo)</i>	PROVISION SOCIAL	GRUPAL Trabajo personal INDIVIDUAL	CHARLAS CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	FORMULARIOS INTERNET REPORTES
<i>Seguro de Accidentes "Sucre" (todos los Trabajadores)</i>	PROVISION SOCIAL	GRUPAL Trabajo personal	CHARLAS CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	FORMULARIO INTERNET REPORTES
<i>Comisariato FAE (más de seis meses en la empresa)</i>	PROVISION SOCIAL	GRUPAL Trabajo personal	CHARLAS CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	FORMULARIO INTERNET REPORTES
<i>Clínica FAE (más de 6 meses en la empresa)</i>	PROVISION SOCIAL	GRUPAL Trabajo personal	CHARLAS CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	FORMULARIO INTERNET REPORTES
<i>Administradora de Fondos (AFP Génesis)</i>	PROVISION SOCIAL	GRUPAL Trabajo personal	CHARLAS CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	FORMULARIO INTERNET REPORTES
<i>Concesión de préstamos y anticipos</i>	PROVISION SOCIAL	GRUPAL Trabajo personal	CHARLAS CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	FORMULARIO INTERNET REPORTES

<b>Optimizar limpieza de las instalaciones</b>				
Auditorias de baños, cancelas y comedor	PROVISION SOCIAL, TRADICIONAL	COMUNIDAD	AUDITORIA SEMANAL OBSERVACION	FORMULARIO
coordinar acciones correctivas	PROVISION SOCIAL, TRADICIONAL	COMUNIDAD	AUDITORIA SEMANAL OBSERVACION	FORMULARIO VISITAS CONJUNTAS INTERNET COORDINAR CON SEGURIDAD.
<b>Justificación de faltas:</b> Verificación de datos de trabajador.	PROVISION SOCIAL		ENTREVISTA VERIFICACION DE DATOS VISITA DOMICILIARIA	COMPROBANTES CERTIFICADOS MEDICOS ACTAS, INFORMES CONTACTOS
<b>Hidratación del personal:</b> Verificación del sistema de hidratación del personal, coordinar que se cumpla.	PROVISION SOCIAL, TRADICIONAL	COMUNIDAD EXPLICACION VISITAS DE CAMPO EXPLICACION MOTIVACION PROVISION INSTITUCIONAL (Lutz)	ACCIONES CONJUNTAS OBSERVACION	OBSERVACION
<b>Atención de casos</b>				
<i>Problemas de Calamidad domésticas; problemas de desenvolvimiento del personal problemas familiares, otros.</i>	PROBLEM SOLVING, TRADICIONAL	CASO, INDIVIDUALIZACION TRABAJO CON FAMILIA ATENCION EN CRISIS	ETREVISTA OBSERVACION ESCUCHA CONSEJERÍA CANALIZACION INSTITUCIONAL	FICHA

## ANEXO 2 CENSO SOCIO – ECONOMICO – PROFESIONAL – ACTITUDINAL

**CENSO**

*Con la finalidad de actualizar sus datos y tener una mayor información que nos permita mejorar las oportunidades de desarrollo, le agradecemos llenar el siguiente formulario. Esta información nos permitirá actualizar sus datos en nuestra base interna y será tratada de manera confidencial y sólo para uso de Recursos Humanos. Por favor llenar este censo es obligatorio, contestar todo. Si tiene alguna duda, consulte con RRHH EXT. 1345 con Antonio Caregua.*

**Conteste las interrogantes o marque con una X**

**DATOS INSTITUCIONALES** Escriba la opción correcta  
Forma de contratación  Afiliado

Ciudad: \_\_\_\_\_  
 Área: \_\_\_\_\_  
 Dpto: \_\_\_\_\_  
 Almacén: \_\_\_\_\_  
 Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_  
 Fecha inicial de ingreso: mm/dd/aaaa \_\_\_\_\_  
 Cuántas personas tiene a su cargo (#):

**2. DATOS INFORMATIVOS**

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Apellido Materno: \_\_\_\_\_  
 Nombres:   
 N° Cédula: \_\_\_\_\_ Código de empleado: \_\_\_\_\_  
 Sexo:  Masculino (M)  Femenino (F) FOTO DIGITAL  
TIPO CARNET  
O ADJUNTARLA  
O INSERTARLA  
AQUÍ  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ Sueldo: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento: mm/dd/aaaa \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Lugar de nacimiento: (PAIS) \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón/Localidad: \_\_\_\_\_  
 Parroquia Sector: \_\_\_\_\_ N° RUC: \_\_\_\_\_  
 Mail personal: \_\_\_\_\_ Mail empresarial: \_\_\_\_\_  
 Color de pelo \_\_\_\_\_ Tez \_\_\_\_\_  
 Color de ojos \_\_\_\_\_ Estatura aproximada \_\_\_\_\_ mts \_\_\_\_\_ cms.  
 Alguna seña en particular \_\_\_\_\_

**3. EMERGENCIAS**

En caso de Emergencias la empresa puede llamar a:  
**1) Nombre de persona:** \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_  
 Teléfonos: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_  
**2) Nombre de persona:** \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_  
 Teléfonos: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_  
 Celular: \_\_\_\_\_

**TIENE PARIENTES EN LA EMPRESA** SI/NO  ¿Es discapacitado? SI/NO

Nombre y Apellidos	relación

Posee credencial de discapacidad SI/NO   
 NO. CERTIFICADO   
 Especifique la discapacidad \_\_\_\_\_

**DATOS FAMILIARE**

Estado civil  Si es casado, ¿Tiene separación de bienes? SI/NO

Datos del cónguge  
 Apellidos y nombres del cónguge: \_\_\_\_\_ ¿Trabaja? SI/NO   
 Teléfono particular: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
 Ocupación \_\_\_\_\_ Empresa: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Teléfono oficina: \_\_\_\_\_ ext: \_\_\_\_\_ Observación: \_\_\_\_\_

Datos de los Hijos  
 ¿Cuántos hijos tiene?  N° de hijos con discapacidad:

\*Condición: Poner / si es menor de edad; o 2 si es mayor de edad

Nombres y Apellidos de cada uno	Fecha de nacimiento	Sexo (M O F)	Edad	Educación	*Condición	¿Posee discapacidad? (ESPECIFIQUE)	¿Viven con usted? SI/NO

Otros familiares  
 ¿Cuántos otros familiares viven con el trabajador?

Nombres y Apellidos de cada uno	Fecha de nacimiento	Edad	Educación	RELACION	OBSERVACIONES

**6. DATOS DOMICILIARIOS** *Ingrese la información necesaria*

Provincia: \_\_\_\_\_ Cda/Urb/Urbanizac/Coop. \_\_\_\_\_  
 Ciudad/cantón: \_\_\_\_\_ Calles: \_\_\_\_\_ Edificio: \_\_\_\_\_  
 Sector:  otro  N°: \_\_\_\_\_ Mz: \_\_\_\_\_ Viter/Sate: \_\_\_\_\_ Dpto #: \_\_\_\_\_

**\* FAVOR ADJUNTAR UN CROQUIS**  
 Especificar ahí la vía principal y referencias (p. ej. Junto a tienda, o farmacia xxx, el único árbol de mango, etc.)  
 Calle Principal más cerc: \_\_\_\_\_  
 Otras referencia: \_\_\_\_\_

**Capacidad de la casa** *Especificar en números*  
 dormitorio:  baño:  comedor:  parqueo:  OBSERVACION: \_\_\_\_\_  
**Servicios Básicos:** *Escriba SI o NO según disponga*  
 E. Elct.:  Agua Potable:  Alcantarillada:  OBSERVACION: \_\_\_\_\_

**7. SALUD**  
 Tipo de sangre: *especifique en el recuadro Ej: A+, D-, etc*   
**Padece de** (Especifique) 

Lesión /alergia	<input type="checkbox"/>
Accidentes	<input type="checkbox"/>
Discapacidad	<input type="checkbox"/>
Dolencia actual	<input type="checkbox"/>
Enfermedad genética	<input type="checkbox"/>
OTRO:	<input type="checkbox"/>

  
**Indique a qué centro recurre con mayor frecuencia cuando se enferma usted o su**  Doctor particular otro: \_\_\_\_\_

**MOVILIZACIÓN / VEHICUL** (marque con una x)  
 N° Licencia:  Categoría:  Otros:   
 Pago mes:  Saldo:

**8. PRESUPUEST**  
 ¿Aporta en el mantenimiento del hogar: *Escriba los respectivos gastos en los recuadros Ej: Agua: \$ 10.00 % 50 (del valor total)*  
 Aporta?:  **Especifique:**

Del monto total	Otros gastos:
Agua \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>	Educación \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>
Luz \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>	Salud \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>
Careferriendo \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>	Recreación \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>
Teléfono \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>	Vestuario \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>
Alimentación \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>	
Otro: Cuelar \$ <input type="text"/> % <input type="text"/>	TOTAL \$: <input type="text"/>

**Ingresos adicionales**

Tipo de Negocio O Actividad	Atendida por	Ingresos Aproximados
Otras personas que generen ingresos	Relación	Ingresos Aproximados
TOTAL DE INGRESOS ADICIONALES		\$ <input type="text"/>

**PERSONAL APROXIMADO**

	INGRESOS	EGRESOS	
SUELDO	-	-	IES
ING. ADIC.	-	-	HOGAR
	-	-	
TOTAL	-	-	
ING - EGR	-	-	

**10. EDUCACION**  
**Usted, estudió o estudia: (Incluya maestría/diplomado/d doctorado)**

Nivel	Institución	Carrera	Título	Duración	Exproceso	Terminado	Costo anual	¿Se financió parte o todo?
Primaria								
Secunda								
Superior								
Otras maestrías / Post-Grado								
Otras maestrías / Post-Grado								

**Tiene financiamiento:**  **SINNO**  **FORMA:** \_\_\_\_\_  
**VALOR \$** \_\_\_\_\_

**Cursos / estudios adicionales:**

Institución	Credenciales/Diploma, etc.	Fecha de emisión	Duración	Exproceso	Terminado	Costo anual	¿Se financió parte o todo?

**Conocimiento de Idiomas:**  **SINNO**  **Escriba porcentajes** **otra:** \_\_\_\_\_

Hablada	<input type="checkbox"/>	Inglés	<input type="checkbox"/>	Francés	<input type="checkbox"/>	Alemán	<input type="checkbox"/>	Italiano	<input type="checkbox"/>	otro: _____
Escrita	<input type="checkbox"/>									Desearía aprender en alguna
lectura	<input type="checkbox"/>									zina <input type="checkbox"/>
										en cual <input type="text"/>

**Manejo de software informático**  **SINNO**  **SI** **Escriba porcentajes** **otra: INDICAR** **Desearía aprender en alguna**

WINDOWS	<input type="checkbox"/>	WORD	<input type="checkbox"/>	EXCEL	<input type="checkbox"/>	INTERNET	<input type="checkbox"/>	otro: _____
								zina <input type="checkbox"/>
								en cual <input type="text"/>

<p style="text-align: right; font-size: small;">MTC/04/11</p> <p><b>II. ASPIRACIONES E INTERESES</b></p> <p>Estaría interesado en aborrrar para adquirir: (Marque con una x)</p> <p>Enseres para el hogar <input type="checkbox"/>      Vehículo <input type="checkbox"/>      Casa <input type="checkbox"/>      Negocio Propio <input type="checkbox"/></p> <p>Otros (nómbrellos): _____</p> <p><b>Experiencia profesional</b></p> <p>Profesión (la que ejerce): _____</p> <p>Años en la empresa: _____</p> <p>Ascensos en la empresa: _____ sí/no <input type="checkbox"/>      CUANTOS: <input type="text"/></p> <p>Especifique estos movimientos internos: _____</p> <p>A que puesto quisiera ascen _____ por qué? _____</p> <p>A que departamento quisiera cambiarse, o dentro de la empresa en qué área quisiera trabajar: 1 _____ 2 _____ por qué? 1 _____ 2 _____</p> <p>Está capacitándose o preparándose de alguna forma para ascender a ese c. sí/no <input type="checkbox"/>      Especifique cómo _____</p> <p>Cuál es su aspiración salarial en su actual pue: _____ <i>Se requiere un ascenso implica un aumento de sueldo próximo</i></p> <p>Explique las razones de por qué debería tener ese sueldo: _____</p> <p>Usted se siente capaz para? (nombre destrezas o habilidades adicionales a su trabajo):</p> <p>1 _____ 2 _____ 3 _____</p> <p>Funciones, que realiza o que está realizando en la empresa, sea breve y específico.- Enumérellos</p> <p>1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____</p> <p>Indique las actividades extracurriculares que realiza fuera de la empresa, cuáles son sus intereses (hobbies, deportes, pertenece a clubs sociales o voluntariados, etc)</p> <p>1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____</p>	<p>Si usted pudiese dar una capacitación a un grupo de personas, cuál sería? Enumere los temas de su conocimiento</p> <p>1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____</p> <p>Qué sugerencias da a la compañía para el mejor desenvolvimiento de sus actividades</p> <p>1 A nivel de su dpto: _____ 2 A nivel de empresa (beneficios, organización, etc): _____ 3 A nivel de Capacitación: _____ 4 A nivel de servicio al cliente: _____ 5 A nivel de oportunidades: _____</p> <p>¿En qué horario le conviene reunirse con el Dpto. de Recursos Humanos, dentro de sus horas laborales?</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;">*Declaro que toda la información proporcionada es estrictamente verídica. *Asumo la responsabilidad ante Recursos Humanos por cualquier error u omisión.</p> <p>Fecha: _____</p> <p>Nombre del colaborador _____</p> <p>FIRMA DEL COLABORADOR _____ C.I. _____</p>
--	--

Página 5



**ANEXO 3****CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL  
TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL****PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO**

Se ha realizado una encuesta de opinión, a grupos de trabajadores, a directivos del área, con el propósito de la recolección de datos de tipo cualitativo.

***EVALUA EL SERVICIO PRESTADO POR EL TRABAJO SOCIAL EN LA INSTITUCION***

1. ATENCION A LAS PERSONAS
2. EL SERVICIO EN SI MISMO QUE BRINDA
3. EL SEGUIMIENTO A LA GESTION
4. LA EFECTIVIDAD Y AFECTIVIDAD AL SEGUIMIENTO

**MANERA COMO CONOCE SUS DERECHOS Y DEBERES COMO TRABAJADOR,**

1. CONOCE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO TRABAJADOR
2. CONSIDERA USTED QUE SUS DERECHOS SON RESTITUIDOS A TRAVÉS DEL SERVICIO PRESTADO
3. QUE EXPECTATIVAS TIENE USTED EN CUANTO A LA RESTITUCION DE SUS DERECHOS SE REFIERE
4. SE CONSIDERA USTED MOTIVADO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES COMO TRABAJADOR.

**DIRECTIVOS DE LA EMPRESA**

Se ha realizado una entrevista sobre este aspecto a la Gerencia de la estación y a otros trabajadores administrativos y supervisores con experiencia dentro de la institución.

## **APRECIACION SOBRE EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA EMPRESA**

1. CALIDAD DEL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL PRESTADO
2. CÓMO EVALUA AL SERVICIO DEL TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA EMSA SERVISAIR
3. OPINION SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRABAJO SOCIAL Y SUS DERECHOS

### **TRABAJADOR SOCIAL**

Finalmente la reflexión del mismo Trabajador Social sobre su gestión y de otros trabajadores sociales de experiencia, de empresas externas.

1. COMO EVALUA SU PROPIO TRABAJO EN LA EMPRESA EMSA
2. CÓMO EVALUA EL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL EN LA EMPRESA EMSA SERVISAIR
3. OPINION SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRABAJO SOCIAL Y SUS DERECHOS

### ***Aquí las versiones recogidas:***

#### **1. CALIDAD DE SERVICIOS**

##### **1.1. Diagnóstico sobre la prestación del servicio: ámbito institucional**

##### **1.1.1. Percepción de usuarios: análisis comparativo entre servicio esperado y servicio percibido.**

*Esperamos un trabajo social que realmente presente a los jefes nuestras inquietudes respecto a las necesidades de bienestar social que se presentan y que realmente se haga una gestión efectiva para la solución de las mismas.*

*Sin embargo el trabajador social cuando tiene tiempo para escuchar nuestras inquietudes tiene una muy débil influencia sobre las autoridades para la solución de las necesidades.*

*Esperamos un Trabajo Social que nos escuche, que tenga un tiempo*



*apropiado para poder escuchar al trabajador.*

*Pero el trabajador social está muy ocupado casi en todo momento que nos acercamos, a duras penas alcanza a satisfacernos con las necesidades inmediatas tales como el suministro de epps, o las justificaciones de las faltas, etc.*

*Esperamos un trabajo social que de solución inmediata de las necesidades de bienestar social. Pese a esto es difícil que el trabajador social esté al día en las necesidades porque o bien no tiene la capacidad de hacerlo o la cantidad de cosas que tiene que realizar son innumerables.*

*Estamos mal pagados, nos han quitado las utilidades y no tenemos beneficios sociales, muchos de nosotros nos queremos ir de la empresa en cuanto haya la oportunidad.*

*Esperamos un trabajador Social que ayude a las familias a una integración social con las empresas. Lo que no es posible por el poco tiempo que tiene.*

**1.1.2. Consideraciones de los usuarios sobre sus derechos. Si consideran que son tratados como sujetos de derecho, si sus derechos son restituidos a través de los servicios otorgados. Si consideran la atención recibida como derechos**

*El trabajador social debería ser el encargado de promulgar nuestros derechos. Para saber con qué contamos y que es lo que tenemos exigir, pero es poco lo que se hace respecto a esa promoción, aunque han existido algunos intentos.*

*Por otro lado la misma promulgación de nuestros deberes como trabajadores aun está incompleta, existen muchas veces infracciones por desconocimiento de las normativas de la empresa.*

**1.1.3. Consideraciones de directivos sobre las especificaciones de la calidad del servicio que otorga el TSP (TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL).**

*El Trabajo Social profesional está dando un gran aporte a la empresa en cuanto a su ubicación desde el lado del trabajador, a la búsqueda de las necesidades de los mismos. Gerente de la estación.*

**1.1.4. Consideraciones de profesionales de Trabajo Social sobre las especificaciones de la calidad de los servicios que otorgan**

*“El Trabajo Social en la empresa está dentro del ámbito propio del trabajo social empresarial, pero con labores de servicio social dando muy poco espacio a un trabajo social con vínculo en lo estructural, en la*

*gestión y desarrollo de la vida de los trabajadores.*

*Si bien es cierto está anunciado pero es muy difícil por la cantidad de actividades asistenciales que debe realizar el trabajador social.”*

*T.S.Jenny Aguilar*

#### **1.1.5. Percepciones de directivos y trabajadores sociales sobre las expectativas de los usuarios y sus derechos.**

*Las funciones del trabajador social están estipuladas desde la misma creación del espacio profesional dentro de la institución. Su rol se ubica dentro de la administración y la dotación directa del bienestar social.*

*Y está en un lugar medio entre el trabajador y los directivos de la empresa, lo que lo hace gestor inmediato de los beneficios de la misma y a su vez promotor de los intereses de la empresa para los empleados. Es un lugar privilegiado y estratégico para el desarrollo de la empresa.*

## ANEXO 4

## PLANIFICACION DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL INCORPORANDO LA PROPUESTA.

La presente planificación pretende incorporar las actividades del Trabajador Social incorporando el modelo de Desarrollo integral, el cuadro especifica cómo hay actividades que ya son propias de otros modelos de gestión o como una misma actividad puede atender a varias áreas. Se especifican además los métodos, técnicas e instrumentos apropiados.

ACTIVIDAD	MODELOS	METODOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS	TIEMPO
<b>Área de protección</b>					
<i>Comedor</i>					
Optimizar servicios del comedor / alimentación	G.S.I.: Area de PROTECCION	CONCERTACION/ PARTICIPACION <b>TRABAJO CON LIDERES DE COMISION DE ALIMENTACION</b>	OBSERVACION ENCUESTA MUESTREO DIALOGO	FORMULARIO DE AUDITORIA DEL COMEDOR DIARIO DE CAMPO	Mensual Control semanal
<i>Dotación</i>					
Administrar la bodega de uniformes	ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL  G.S.I: PROTECCION	PROYECCION GESTION CONTABLE  COORDINACION	<b>COORDINACION CON COMISION</b>		Control semanal

		INTERESTACIONAL, COMPRAS  CONCIENCIACION SOBRE USO DE EPPS Y UNIFORMES  <b>COORDINACION CON COMISION DE IMAGEN Y UNIFORMES</b>	<b>DE IMAGEN</b>  ENTREVISTA TALLER	AUDITORIA PRESENCIAL SISTEMA TELEFONO DIAPOSITIVAS	
<i>Atención de casos</i>					
Justificación de faltas: Verificación de datos de trabajador. Problemas de calamidades domésticas, desenvolvimiento personal, problemas familiares.	ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL  PROBLEM SOLVING, TRADICIONAL G.S.I. PROTECCION; SOCIO-AFECTIVO	COMUNIDAD EXPLICACION  CASO, INDIVIDUALIZACION TRABAJO CON FAMILIA ATENCION EN CRISIS <b>APOYO CON COMISION DE FAMILIA, ECONOMICO Y SOLIDARIDAD</b>	VISITA DOMICILIARIA ETREVISTA OBSERVACION CONSEJERÍA CANALIZACION INSTITUCIONAL CHARLAS SOBRE AUSENTISMO	COMPROBANTES CERTIFICADOS MEDICOS ACTAS, INFORMES CONTACTOS FICHA	Reporte Diario Semanal y mensual Visita ocasional a domicilio Constatar y apoyo.
<i>Auditar, promover limpieza y seguridad de las instalaciones</i>					
Auditorias de baños, canceles y comedor coordinar acciones correctivas  Auditorias de seguridad	ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL TRADICIONAL G.S.I. PROTECCION; LUDICA	COMUNIDAD, GRUPOS TRABAJOS DE EVALUACION A PARTIR DEL CUIDADO DE LAS AREAS ( <b>COMISION DE IMAGEN Y CONSEJO DE LA SALUD</b> )	OBSERVACION DIRECTA, PARTICIPACION CON GRUPOS INFORMES GESTION DE SOLUCION	FORMULARIO VISITAS CONJUNTAS INTERNET COORDINAR CON SEGURIDAD.	Auditoria semanal Reporte quincenal reunión mensual con jefes.

		TRABAJO CON LIDERES VISION ECOLOGICA S.A.R.T.		FOTOS PREMIOS CARTELERA PRESENTACION DE INFORMES	
<i>Información socioeconómica del trabajador</i>					
Visitas Socio económicas domiciliarias al personal (según cronograma).	ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL  G.S.I. PROTECCION: SOCIO AFECTIVA	ANALISIS COMPRESION EXPLICACION INDUCCION CONOCIMIENTO FAMILIAR <b>(COMISION SOCIO EDUCATIVA)</b>	ENTREVISTA CON FAMILIAS ENTREVISTA OBSERVACION COMPARACION ANALISIS Y SINTESIS INVITACION A LAS FAMILIAS A PARTICIPAR DE ACCIONES EMPRESARIALES	FORMULARIO DIARIO DE CAMPO CROQUIS FICHA CRONOGRAMA INFORME	Visita semanal Anual a 1 empleado Invitación anual a la familia a acciones en empresa.
Seguimiento a situaciones disfunciones socio - económicas	ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL PROBLEM SOLVING SOCIO AFECTIVA	INTERVENCION FAMILIAR  TRABAJO DE EQUIPO INTERDISCIPLINARIO <b>APOYO CON COMISION SOCIO EDUCATIVA Y SOLIDARIDAD</b>	ENTREVISTA VISITAS DOMICILIARIAS	FORMULARIO APUNTES	Seguimiento constante a casas (si es necesario
<i>Organizar y administrar Beneficios sociales del trabajador y gestionar otros nuevos.</i>					
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Difusión de beneficios, orientación del uso, facilitación de los mismos; Asistencia	ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL  G.S.I. PROTECCION:	GRUPAL Atención personal Trabajo grupal Charlas de concienciación grupal Difusión con líderes todas las	CHARLAS ATENCION PERSONALIZADA GESTION CON EL IESS O SEGUROS	FORMULARIOS INTERNET REPORTES CARTELERA FOLLETOS ANUNCIOS	Charlas semanales Trabajo Grupal Atención individual

directa en accidentes de trabajo) Seguro de Accidentes "PERSONALES" (todos los Trabajadores) Comisariato FAE (más de seis meses en la empresa) Clínica FAE (más de 6 meses en la empresa) Administradora de Fondos (AFP Génesis) Concesión de préstamos y anticipos		comisiones. <b>COMISION DE LA SALUD</b>	GESTION CON OTRAS INSTITUCIONES		Según se den las situaciones control mensual  reclamo semanal
<b>Área lúdica</b>					
<i>Creación de espacios de participación</i>					
Talleres de integración y de desarrollo de habilidades.	G.S.I. Area lúdica	Gestión de grupos de trabajo Participación de líderes <b>APOYO: COMISION SOCIO EDUCATIVA</b>	MOTIVACION ANALISIS CONJUNTO	MATERIAL DIDACTICO	MENSUAL
<b>Área creativa</b>					
<i>Creación de espacios de participación</i>					
Reuniones quincenales con el personal de los departamentos. Para detectar problemáticas o necesidades y presentar alternativas de solución.	G.SI. CREATIVA – LUDICA	CONCERTACION PARTICIPACION DE LOS CONSEJOS EN GENERAL <b>COMISION DE SOLIDARIDAD</b>	OBSERVACION CONJUNTA	ELABORACION DE ACTAS E INFORMES	Reuniones quincenales

<b>Area Socio Afectiva</b>					
<i>Visitas al personal a sus puestos de trabajo</i>					
Visitas de trabajador social a los puestos de trabajo	PROV. SERVICIOS Restitución de derechos ASISTENCIAL: PROVISION SOCIAL  SOCIO AFECTIVA	COMPRENDER EMPRESA INSERCIÓN E INMERSIÓN CON TRABAJADORES  <b>APOYO CON LIDERES DE COMISIONES</b>	VISITA A PUESTOS DE TRABAJO	DIARIO DE OBSERVACIONES	Semanal
Talleres de crecimiento personal. Actividades lúdicas	Socio Educativo Promocional G.S.I.: Socioafectiva, creativa y lúdica.	TRABAJO CON GRUPOS TALLERES DE DIVERSO TIPO DE DESARROLLO HUMANO, AFECTIVO, INTELECTUAL, CREATIVO, ETC. INTEGRACION CON LAS GERENCIAS CHARLAS PARA EL DESARROLLO DE LIDERES Y PARA CRECIMIENTO DE LOS CONSEJOS  <b>APOYO: COMISION SOCIO EDUCATIVA</b>	TECNICAS GRUPALES, DE ANIMACION, REFLEXION, ANALISIS, CONCIENCIACION, COMPROMISO, PROYECTO DE VIDA.	SALA PROYECTOR FOLLETOS LIBRETA PERSONAL	Taller semanal Temática trimestral
<i>Clima Organizacional</i>					
Realizar encuesta semestral en áreas con resultados bajos	Restitución Derechos G.S.I. Área Protección y Socioafectiva	GRUPAL INDIVIDUAL INDUCTIVO PARTICIPACION DE LAS GERENCIAS	TECNICAS VARIADAS DE EVALUACION	FORMULARIO  MATERIAL GUIA	Reunión con directivos semanales, o según

DIAGNOSTICO DEL CLIMA INSTITUCIONAL	CAPACITACION ENCUESTAR COORDINACION	EVALUACIONES DE 90° Y DE 180°	OBSERVACION DIRECTA  ENTREVISTAS CON JEFES INMEDIATOS  VISITAS AL SITIO DE TRABAJO  ENCUESTA  VISITAS INFORMALES  ELABORAR DIAGNOSTICO DE CLIMA INSTITUCIONAL  FORMACION DE GRUPOS DE TRABAJO (COMISIONES)	DE GRUPO  ESQUEMA DE MISION Y VISION DEL DPTO. DE G.S.I.  DOCUMENTACION DE LO ACTUADO.	ocasión. Encuestas semestrales Buzón permanente Reuniones grupales mensuales.
<i>Organización de eventos</i>					
Día del trabajo, del niño, del padre, del madre, navidad. Organización de cumpleaños para rampa y otras áreas.	G.S.I. : Areasocioafectiva, Creativa	COMUNITARIO GESTION COMUNITARIA COORDINACION, PROVISION INSTITUCIONAL (Lutz) Trabajo de grupos y de la	MOTIVACION COMPARTIR SOCIALIZAR INTEGRAR ANALISIS COMUNITARIO	ESPACIOS APROPIADOS RECURSOS: ALIMENTACION, ARREGLOS ACTAS DE	Reunión previa con participación Eventos y evaluar según evento.



		comunidad. <b>Trabajo con líderes (COMISIÓN DE LA SOCIO EDUCATIVA, DEPORTES)</b> INTEGRACION DE LAS GERENCIAS CON EL PERSONAL	ACTUAR EVALUAR	GRUPO INFORMES DE ACTIVIDADES	
<b>INTEGRACION DEL PERSONAL CON LAS GERENCIAS (PRESENTACION DE PROBLEMAS)</b>					
Propiciar jornada de integración , OLIMPIADAS  Presentación de problemas y soluciones comunitarias.	G.S.I. : Areasocioafectiva, Creativa	COMUNITARIO GESTION COMUNITARIA COORDINACION, PROVISION INSTITUCIONAL (Lutz) Trabajo de grupos y de la comunidad en general Gestión de líderes, COMISIÓN <b>DE DEPORTE, SOCIO - EDUCATIVA</b>	MOTIVACION COMPARTIR SOCIALIZAR INTEGRAR ANALISIS COMUNITARIO ACTUAR EVALUAR	ESPACIOS APROPIADOS RECURSOS: ALIMENTACION, ARREGLOS ACTAS DE GRUPO INFORMES DE ACTIVIDADES	Reunión previa con participación Eventos y evaluar según evento. Bimensual

### ANEXO 5

#### FOTOGRAFIAS

Imagen 1 VISITAS DOMICILIARIAS



Imagen 2 VISITAS DOMICILIARIAS



Imagen 3  
PROMOCION DE ACTIVIDADES SOCIO –  
AFECTIVAS – CREATIVAS – LUDICAS



Imagen 4  
AUDITORIAS DEL COMEDOR



**Imagen 5**  
**INTEGRACION DE DEPARTAMENTOS**



**Imagen 6**  
**INTEGRACION CON LAS**  
**FAMILIAS DE LOS**  
**TRABAJADORES**



**Imagen 7**  
**ACTIVIDADES DE INTEGRACION**  
**(CAMPEONATO)**



**Imagen 8**  
**AYUDA SOCIAL**



**Imagen 9**  
**EQUIPO DE GESTION DE RIESGOS DE TRABAJO.**



**Imagen 10**  
**AUDITORIA DE INSTALACIONES**

