



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

TEMA:

**Modelo de Gestión de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall  
del Sol**

Previa la obtención del Título

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

ELABORADO POR:

**ISABEL LEONOR VARGAS ROMERO**

GUAYAQUIL, JUNIO DEL 2012



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Orientación Familiar Isabel Leonor Vargas Romero** como requerimiento parcial para la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

Guayaquil, Junio del 2012

### DIRECTORA

Lcda. Sandra Mendoza Vera

### REVISADO POR

Mgs. Cecilia Verduga Andrade

Lcda. Kathy Herndon Ulloa

### RESPONSABLE ACADÉMICO

Lcda. Sandra Mendoza Vera



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

### DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**ISABEL LEONOR VARGAS ROMERO**

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “**Modelo de Gestión de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol**”, ha sido desarrollada 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, Junio del 2012

LA AUTORA

**ISABEL LEONOR VARGAS ROMERO**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

### AUTORIZACIÓN

**Yo, ISABEL LEONOR VARGAS ROMERO**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del proyecto titulado: **“Modelo de Gestión de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Junio del 2012

LA AUTORA

**ISABEL LEONOR VARGAS ROMERO**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradezco a Dios por haberme ayudado en mi decisión de escoger como Carrera Profesional Trabajo Social que en su ejercicio permite también un desarrollo espiritual, además por haberme otorgado la sabiduría y fuerzas necesarias para el desarrollo de este estudio, lo cual ha sido clave en la culminación de esta meta, segundo a mi familia que han sido mis pilares para mi formación personal y espiritual, tercero a mi Tutora de tesis y Directora de la Carrera de Trabajo Social Lcda. Sandra Mendoza por su tiempo invertido y conocimientos transmitidos, lo cual enriqueció mi aprendizaje profesional.

## DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño:

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

El esfuerzo realizado desde el inicio, durante y a la culminación de mi carrera, se lo dedico a mis padres. De mi mamá de quien sigo aprendiendo por su gran sabiduría y de mi papá que está en el cielo, quien me dejó las mejores de las herencias como son la voluntad y constancia en enfrentar las dificultades que se me presentan en la vida, lo cual me permite no desfallecer y mirar siempre adelante.

A mis hermanos María y Jesús, quienes me han apoyado y comprendido en mi dedicación de tiempo en el desarrollo de esta tesis. Y por supuesto, no puedo dejar de mencionar a nuestra tutora de tesis, a mis profesores y compañeras de aula de quienes aprendí y encontré cualidades muy valiosas a imitar.

## INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xi
JUSTIFICACIÓN.....	xiii

### CAPÍTULO 1: MARCO INSTITUCIONAL

<b>1.1. Conocimiento Institucional</b>	
1.1.1. Razón Social.....	1
1.1.2. Ubicación Geográfica.....	1
1.1.3. Dirección.....	1
1.1.4. Teléfono, e-mail.....	1
1.1.5. Representante Legal.....	1
1.1.6. Sector al que pertenece.....	2
<b>1.2. Historia Organizacional</b>	
1.2.1. Año en que fue creada.....	2
1.2.2. Hitos significativos en la historia organizacional.....	2
<b>1.3. Estructura Organizacional</b>	
1.3.1. Departamentos que la conforman.....	2
1.3.3. Personal.....	3
1.3.4. Reglamento Interno.....	3
<b>1.4. Filosofía Institucional</b>	
1.4.1. Misión.....	3
1.4.2. Visión.....	4
1.4.3. Valores Corporativos.....	4
1.4.4. Objetivos.....	4
1.4.4.1. General.....	4
1.4.4.2. Específicos.....	4
<b>1.5. Organigrama Institucional.....</b>	<b>5</b>

## **CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA POLÍTICA LABORAL EN EL ECUADOR**

<b>2.1. Derechos y garantías constitucionales para la producción y empleo.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1. Los derechos y principios fundamentales en el trabajo....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. Planes y objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Situación actual laboral en el Ecuador.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. Mirada de género: la mujer trabajadora.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3. Referencias legales en relación al Trabajo Social Profesional en el área laboral.....</b>	<b>14</b>

## **CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO DEL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL EN LA ORGANIZACIÓN**

<b>3.1. Estatus del Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1.1. Presentación del Departamento/Dirección: equipo técnico que lo conforma, objetivos.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1.2. Ámbito de acción: sector, fecha de inicio, años de servicio, misión, visión, metas.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1.3. Organización: Servicios y Vinculación con el medio (Mapa social).....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.3.1. Procesos de Planificación Existentes.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.3.2. Cronograma de Actividades.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.4. Identificación de modelo de intervención de Trabajo Social: métodos, técnicas e instrumentos. Análisis crítico en relación a marco de derechos y calidad de servicios.....</b>	<b>21</b>
<b>3.2. Diagnóstico FODA del Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.1. Percepción de los actores sobre labor del Trabajo Social Profesional.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.2. Análisis de los resultados.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.3. Selección de problemas y posibles estrategias de intervención.....</b>	<b>27</b>



## **CAPITULO 4: MARCO CONCEPTUAL DEL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL**

<b>4.1. Definición de Modelos en Gestión Social.- la gestión estratégica en este contexto.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2. Relación de los Modelos de Gestión Social y el Trabajo Social Profesional.....</b>	<b>30</b>
<b>4.3. Gestión Social Estratégica:.....</b>	<b>31</b>

## **CAPITULO 5: COMPONENTES DEL MODELO DE GESTION ESTRATÉGICA INTEGRAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL PARA EL CENTRO COMERCIAL MALL DEL SOL**

<b>5.1.Componentes Propuestos.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1.1. Misión.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1.2. Visión.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1.3. Objetivos.....</b>	<b>35</b>
<b>5.1.4. Compromiso y Ética del Profesional en Trabajo Social.....</b>	<b>35</b>
<b>5.1.4.1. Valores.....</b>	<b>35</b>
<b>5.1.4.2. El Profesional en Trabajo Social y su formación continua.....</b>	<b>36</b>
<b>5.1.4.3. Intervención y Especificidad Profesional.....</b>	<b>37</b>
<b>5.1.5. Principales Normas y Derechos en el ejercicio del Trabajo Social Profesional en el Centro Comercial Mall del Sol.....</b>	<b>38</b>
<b>5.1.6. Políticas Sociales con las que se relaciona el Modelo.....</b>	<b>39</b>
<b>5.1.7. Enfoques Teóricos de la Gestión.....</b>	<b>40</b>
<b>5.1.7.1. Ecología del Desarrollo Humano.....</b>	<b>40</b>
<b>5.1.7.2. Teoría del Sentido de la Vida.....</b>	<b>41</b>
<b>5.1.7.3. Paradigma Sistémico.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1.8. Enfoque Metodológico de la Gestión.....</b>	<b>43</b>
<b>5.2. Líneas Estratégicas del Modelo.....</b>	<b>43</b>
<b>5.2.1. Línea Estratégica 1: Autonomía y Reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social.....</b>	<b>44</b>
<b>5.2.1.1. Acciones Referentes a la Línea Estratégica 1: Programas, Objetivos, Proyectos, Beneficiarios.....</b>	<b>45</b>

5.2.2. Línea Estratégica 2: Mejora Continua en los Servicios que ofrece Trabajo Social.....	47
5.2.2.1. Acciones Referentes a la Línea Estratégica 2: Programas, Objetivos, Proyectos, Beneficiarios.....	48

## **CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones.....	51
6.2. Recomendaciones.....	52
 BIBLIOGRAFÍA.....	 53

## **CAPITULO 7: ANEXOS**

7.1. Reglamento Interno.....	56
7.2. Cronograma de los Procesos de Planificación Existentes.....	64
7.3. Diseño de las Visitas a Domicilio empleada por la Trabajadora Social.....	65
7.4. FODA: Actores, Técnicas y Diseño de Entrevistas y Encuestas.....	67
7.4.1. Modelo Empleado en las Entrevistas.....	71
7.4.2. Modelo Empleado en las Encuestas.....	72
7.5. Actividades Propuestas en las 2 Líneas Estratégicas de forma más detallada.....	74
7.6. Diseño propuesto por la Consultora – Asesora.....	88

## INTRODUCCIÓN

En el ambiente sociolaboral se debe desarrollar las pautas esenciales que permitan a cada individuo interactuar con los demás a través de relaciones armoniosas, crecer personal, familiar y profesionalmente; cumpliendo en lo posible en la satisfacción de las necesidades, lo cual permite que las personas se desarrollen en un ambiente laboral adecuado; lo que conllevaría también, a que las organizaciones sean más sólidas y competitivas. En dicho ambiente, el Trabajador Social cumple un papel fundamental ya que su accionar permite el desarrollo humano de los integrantes de la Organización, mejorando de esta manera la calidad de vida.

Tal desarrollo se sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de autodependencia, en la articulación de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social y de la Sociedad Civil con el Estado. Es así, que el principal objetivo es el fomentar el protagonismo real de las personas, logrando la transformación de la persona-objeto en persona-sujeto con capacidad de decisión y acción.

De acuerdo a lo citado, el presente estudio que se mostrará a continuación fue de muy significativo y valioso aprendizaje ya que el rol profesional fue de Consultora - Asesora, viviendo la más grata experiencia de proponer un Modelo de Gestión de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol, el cual fue entregado formalmente y posteriormente será implementado por la actual Trabajadora Social bajo la dirección de la Jefa de Recursos Humanos, siendo considerado un valioso aporte para dicho Centro Comercial, ya que actualmente cuenta con la acreditación de ISO 9001 de calidad, lo cual motiva a mejorar los servicios que se ofrecen.

Para situarse en el contexto laboral se presenta el Marco Legal, mediante el cual se da a conocer sobre las garantías constitucionales, principales leyes, principios, planes y demás normativas a nivel nacional e internacional que amparan a los trabajadores. Siguiendo con el estudio investigativo, para conocer los problemas en la Gestión de Trabajo Social en dicho centro comercial, se realizó el debido diagnóstico a través del método FODA, en donde de acuerdo a las técnicas seleccionadas como las

entrevistas y las encuestas salieron a la luz las dificultades que no permiten un buen funcionamiento en dicha gestión.

El principal interés fue el fomentar un Trabajo Social Responsable y con miras al desarrollo humano, lo cual va relacionado con el Plan Nacional del Buen Vivir a los que todos estamos llamados a ser parte, enfocando de esta manera el **Modelo de Gestión Social Estratégica, como necesidad imperante para posicionar el Trabajo Social en la institución**; conllevando este modelo -además- en una primera etapa, la consolidación de las funciones profesionales.

Siendo así, se propone un Modelo de Gestión de Trabajo Social para el Centro Comercial Mall del Sol, el cual contiene dos líneas estratégicas en las que se propone trabajar con sus diferentes programas, proyectos y acciones, siendo estas: 1) Autonomía y Reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social. 2) Planificación de la Mejora Continua en los Servicios que ofrece Trabajo Social.

Por último, es importante recalcar que el desarrollo de este estudio; a más de cumplir con la reglamentación académica para obtener el título en Trabajo Social, es asumido como parte de la graduante, como uno de los valores éticos interiorizados en las aulas del aprendizaje profesional; cual es: la continua actualización profesional y producción de conocimiento para generar el goce y respeto a los derechos humanos

## JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto está circunscrito a la Gestión del Trabajo Social Profesional en el Centro Comercial Mall del Sol de la ciudad de Guayaquil; y, constituye el Proyecto de Graduación para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social, el mismo que es otorgado por la carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Siendo la misión de la UCSG “...formar personas competentes y profesionales socialmente responsables para el desarrollo sustentable del país, inspirados en la fe cristiana de la Iglesia Católica.”, en este proyecto se hace explícita su relación con los objetivos del PNBV (Plan Nacional del Buen Vivir), tal como se detalla a continuación:

### **OBJETIVO 1: Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidad**

El proyecto irá encaminado en lograr superar cualquier condición de desigualdad y exclusión.

### **OBJETIVO 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la población**

Se fomenta el proceso de capacitación al personal, mediante la detección de las necesidades y así fortalecer las capacidades y potencialidades de acuerdo a la realidad de los participantes.

### **OBJETIVO 3: Mejorar la calidad de vida de la población**

El proyecto fomenta mejorar las condiciones, para una vida satisfactoria y saludable a los diferentes actores involucrados.

### **OBJETIVO 5: Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana**

El proyecto es en si mismo el modelo de intervención de Trabajo Social en la institución, desde donde se promueve un sistema de relaciones acordes a la soberanía y la paz, impulsando de esta manera, la integración de más empresas que se comprometan en el desarrollo integral de los actores.

**OBJETIVO 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas**

La defensa y ejercicio de los derechos de los trabajadores forman parte de este proceso de estudio.

**OBJETIVO 11: Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible**

Con este proyecto se contribuye también en el proceso relacionado al ser humano y su buen vivir, ya que de acuerdo a las diferentes actividades que se proponen, se busca el equilibrio en la vida de los diferentes actores en condiciones de justicia y acceso al derecho al trabajo.

A nivel social se pretende contribuir al bienestar humano de los trabajadores de acuerdo a la relación obrero-patronal y llevar a la praxis el fiel cumplimiento de la responsabilidad social, en donde se refleje el desarrollo integral no sólo de un grupo, sino de los diferentes actores que forman parte de este proyecto.

A nivel profesional se espera aportar con un Modelo de Gestión de Trabajo Social para el Centro Comercial Mall del Sol en donde se manifieste los conocimientos adquiridos, apoyando de esta manera a mejorar la dinámica de dicha gestión.

## **CAPÍTULO 1**

### **MARCO INSTITUCIONAL**

En este capítulo se presentará a la Organización en estudio, siendo este el Centro Comercial Mall del Sol. Para un mayor conocimiento de su contexto y estructura se mencionará una breve reseña histórica de su creación; así como información relacionada con la identidad institucional.

#### **1.1. Conocimiento Institucional**

##### **1.1.1. Razón Social**

Organización Inmobiliaria del Sol S.A. Mobisol (una empresa Nobis).

##### **1.1.2. Ubicación Geográfica**

Mall del Sol se encuentra a tres minutos del aeropuerto de Guayaquil y está rodeado de las más importantes arterias de tráfico, que permite el rápido arribo desde diferentes zonas.

##### **1.1.3. Dirección**

Avenida Juan Tanca Marengo y Avenida Joaquín Orrantía.

##### **1.1.4. Teléfono, e-mail**

Teléfono: 2082100.

E-mail: [www.malldelsol.com.ec](http://www.malldelsol.com.ec).

##### **1.1.5. Representante Legal**

Economista Víctor Naula.

### **1.1.6. Sector al que pertenece**

El Centro Comercial Mall del Sol pertenece al sector de relaciones laborales.

## **1.2. Historia Organizacional**

### **1.2.1. Año en que fue creada**

El Mall del Sol se inauguró en diciembre de 1997. Se destaca por sus tiendas, el patio de comidas y las nueve salas de cine de la cadena Cinemark con capacidad para 1.453 personas en total.

### **1.2.2. Hitos significativos en la historia organizacional**

El Economista Víctor Naula quien estuvo desde los inicios del centro comercial y es actualmente el Gerente General, recuerda que para la construcción del Mall del Sol se debía comprar todos los 61 lotes del gran terreno, lo cual implicaba una negociación con cada uno de sus dueños. Sin embargo, dicha negociación fue un éxito ya que todos aceptaron la oferta de la empresa.

El Centro Comercial Mall del Sol es uno de los centros comerciales más visitados, ya que ofrece varias alternativas de espacios tanto para realizar compras como de entretenimiento; lo cual contribuye al desarrollo comercial en la ciudad de Guayaquil.

## **1.3. Estructura Organizacional**

### **1.3.1. Departamentos que lo conforman**

Los Departamentos que lo conforman son los siguientes:

- Recursos Humanos



- Seguridad
- Técnico
- Servicio al Cliente
- Solparking
- Sistemas
- Publicidad
- Arquitectónico
- Consola
- Operativo
- Financiero
- Comercial
- Compras

### **1.3.2. Número del Personal**

Actualmente consta de 255 colaboradores.

### **1.3.3. Reglamento Interno**

El reglamento interno regula las normas que deben implementarse y ser sancionadas, estipuladas como faltas leves o graves<sup>1</sup>.

## **1.4. Filosofía Institucional**

### **1.4.1. Misión**

Trabajar con eficiencia, ética, creatividad y disciplina para generar riqueza en forma productiva, capacitando y motivando a nuestros colaboradores, con la finalidad de potencializar la Operación Comercial de sus unidades de concesión, a través del permanente estímulo, seguridad y confort que nuestras instalaciones ofrecen a nuestros visitantes.

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 1

### **1.4.2. Visión**

Somos líderes y protagonistas del cambio y desarrollo del país, con presencia en el mundo, proyectándonos con éxito al tercer milenio.

### **1.4.3. Valores Corporativos**

- Fe en el país y compromiso con su desarrollo.
- Excelencia en servir al cliente.
- Trabajo eficaz y cooperativo.
- Creatividad y rentabilidad Empresarial.
- Responsabilidad social.

### **1.4.4. Objetivos**

#### **1.4.4.1. General**

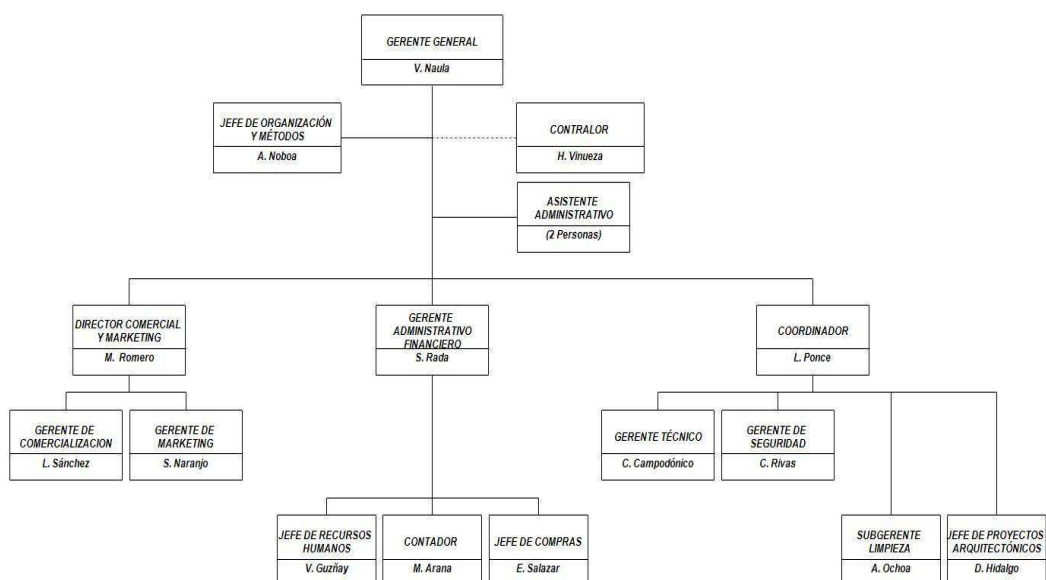
Ser líderes en el mercado de centros comerciales locales, creando una cultura de servicio que permita aumentar la fidelidad de nuestros clientes mediante estímulos como promociones y ofertas permanentes en un ambiente confortable y seguro con un mix ideal que lo tiene todo.

#### **1.4.4.2. Específicos**

- Mejora continua de nuestro Servicio al Cliente, mediante la implementación de Sistema de Gestión de Calidad.
- Aumento de áreas de concesión mediante el incremento de unidades de negocios orientadas a entretenimiento, franquicias internacionales, ferreterías entre otros, proyectando una imagen moderna y atractiva para la ciudad.
- Mantener el compromiso de reducción del Impacto Ambiental, mediante el proceso de reciclaje de los desechos sólidos.

- Crear campañas innovadoras que nos permitan incrementar el flujo de personas en un 5%.
- Mantener el edificio e instalaciones del centro comercial en óptimas condiciones.
- Mantener concesionado el centro comercial en un mínimo del 98% conservando un mix de negocios que cubran las expectativas de nuestros clientes y den valor agregado al centro comercial.

### 1.5. Organigrama Institucional



En este contexto, se puede observar que la organización cuenta con un **Departamento de Recursos Humanos que no hace una articulación explícita del Trabajo Social Profesional**; lo cual, como se constatará en la unidad correspondiente al diagnóstico del Trabajo Social en la institución, se convierte en la razón de ser del presente proyecto.

## CAPÍTULO 2

### MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DE LA POLÍTICA LABORAL EN EL ECUADOR

En este capítulo se mencionarán las garantías constitucionales, leyes, derechos, planes y demás normativas a nivel nacional e internacional que amparan a los trabajadores, Y, que deben ser parte del bagaje de conocimientos de un profesional de Trabajo Social del Área Laboral para garantizar una intervención que los respete y los promueva. Además se realiza un análisis descriptivo de la situación laboral en el Ecuador, ubicándose –en este contexto- la situación de la mujer trabajadora. Se explicitan –además- las disposiciones legales que amparan el ejercicio de las y los profesionales en Trabajo Social.

#### 2.1. Derechos y garantías constitucionales para la producción y empleo

La actual Constitución fue aprobada mediante referéndum, el 28 de septiembre de 2008 y entró en vigencia el 20 de octubre de ese mismo año. Consagra normas relativas a los denominados derechos y principios fundamentales en el trabajo, con pocas variaciones; pero avanza en cuanto a la consideración del trabajo y amplía la protección hacia sectores de trabajadores no considerados en las anteriores. *“Las normas constitucionales proponen un cambio de paradigma en cuanto a la consideración del trabajo reconociendo su centralidad en la economía por sobre el capital y como su fin, el buen vivir. Con respecto a las Constituciones anteriores, el trabajo no sólo es un derecho y un deber social sino que además es fuente de realización personal y base de la economía”* (Porrás, 2009).

El Título VI, “Régimen de Desarrollo”, menciona sobre normas, derechos y principios fundamentales en el trabajo. En el constitucionalismo ecuatoriano (art. 326 y 329); amplía la protección laboral al trabajo autónomo, de autosustento y de cuidado humano (art. 325); prioriza que el sistema

---

económico será: social y solidario, es así que se incluye como formas de producción además de la pública, privada y mixta, a la asociativa, cooperativa, familiar, autónoma, de autosustento y cuidado humano (art. 319 y 333); obstaculiza todo tipo de tercerización e intermediación laboral para actividades propias y habituales de la empresa (art. 327); garantiza la no discriminación y beneficia a través de medidas de acción para ciertos grupos que históricamente han sido víctimas de discriminación tanto en el acceso al trabajo como en la trayectoria laboral (art. 329, 330, 331 y 332).

### **2.1.1. Los derechos y principios fundamentales en el trabajo**

La libertad sindical junto con el derecho de negociación colectiva se puede destacar como la parte más importante de los denominados derechos fundamentales en el trabajo; *“la libertad de asociación ha sido reconocida como fundamental por todas las cartas de derechos humanos, garantiza a los trabajadores y a los empleadores la asociación con el fin de promover sus intereses económicos y laborales. Si bien estas organizaciones deben regirse por la ley, tienen libertad para decidir las formas en que desarrollarán sus actividades sin intervención del Estado”* (Porras, 2009).

La Constitución de 2008 mantiene las normas referidas a la libertad de asociación (art. 66, num. 13), el derecho de sindicación (art. 326, num. 7 y art. 326, num. 8) y la negociación colectiva (326, num. 13) enfatizando algunos cambios. En lo que respecta a la libertad de asociación, promueve la posibilidad de afiliarse o no a las organizaciones, lo cual no estaba explícito en las dos Constituciones anteriores; por otra parte, contiene la posibilidad de que el Estado estimule la creación de organizaciones de trabajadores y empleadores. Con respecto al derecho de negociación colectiva incluye la posibilidad de excepciones conforme a la ley y elimina la prohibición de modificación unilateral.

Referente a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, *“la nueva Constitución reconoce el derecho a la libertad de contratación y la libertad de trabajo que implica la prohibición del trabajo gratuito o forzoso (art. 66, num. 16 y 17); sin embargo, esta disposición*  

---

*Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano - UCSG*

*agrega la frase: con las excepciones que establezca la ley, a diferencia de las dos Constituciones anteriores, en las que si bien se hace referencia a la ley no es para el establecimiento de excepciones, sino para su regulación únicamente” (Porras, 2009).*

Otro de los principios fundamentales en el trabajo es la abolición del trabajo infantil, siendo así la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño protege a los niños en particular contra la explotación económica y toda forma de trabajo peligroso que ponga en riesgo su vida, salud o integridad, lo cual es aplicable a todas las ramas de la economía, incluido el sector no formal, las empresas familiares, las agrícolas, el trabajo doméstico o a cualquier forma de trabajo en virtud de la cual los niños trabajen a cambio de sustento.

La Constitución de 2008 avanza en la protección a los niños, niñas y adolescentes en lo que respecta a la explotación laboral y económica, se fija una edad mínima de admisión al empleo (quince años) constitucionalmente y exige al Estado tomar acciones para la eliminación progresiva del trabajo infantil (art. 46, num. 2). Además leyes nacionales como el Código de la Niñez y Adolescencia, el Código del Trabajo y el Código Penal han incluido estos temas en sus normas. *“Por último, la Constitución de 2008 reconoce a través de varias normas el principio de no discriminación, establece el principio de igual remuneración para trabajo de igual valor (art. 326, num. 4), incluye normas relativas a evitar la discriminación para jóvenes (art. 329), discapacitados (art. 330) y mujeres (art. 331)” (Porras, 2009).*

Mención particular merece el tema de la tercerización y la intermediación laboral. La nueva Constitución da un salto importante declarando que la relación laboral es directa y bilateral a la vez que prohíbe expresamente toda forma de precarización: intermediación laboral, tercerización de actividades propias y habituales del empleador, la contratación por horas o cualquier otra que afecte los derechos de los trabajadores (art. 327). Por otro lado, debe considerarse lo que establece el Mandato 8 al respecto, el art. 1 elimina y prohíbe “la tercerización, la

intermediación laboral y cualquier otra forma de precarización de las relaciones de trabajo en las actividades a las que se dedique la empresa o empleador y reconoce el carácter de bilateral y directa de la relación laboral”.

En el sistema de seguridad y salud en el trabajo en el Ecuador, la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. Este Programa está sustentado en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Acuerdo Ministerial 213/02, teniendo como objetivo mejorar las condiciones de trabajo y reducir las lesiones y accidentes en los lugares de trabajo.

En el sector privado, además de la Constitución, se rige con el Código del Trabajo; en tanto, el sector público con la LOSCCA (Ley Orgánica de Servicio Civil y Carreras Administrativas), ambos relacionados con el Ministerio de Relaciones Laborales. El código del trabajo se ha reformado de acuerdo a cambios a nivel mundial y del milenio tomando en cuenta las regulaciones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), código de la niñez y convenios internacionales.

### **2.1.2. Planes y objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir**

Este instrumento del Gobierno Nacional permite articular las políticas públicas con la gestión y la inversión pública. Dicho Plan cuenta con 12 Objetivos, de los cuales, el presente modelo se articula directamente con los siguientes:

#### **OBJETIVO 1: Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidad**

“Estamos comprometidos en superar las condiciones de desigualdad y exclusión, con una adecuada distribución de la riqueza sin discriminación de  

---

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano - UCSG

sexo, etnia, nivel social, religión, orientación sexual ni lugar de origen. Queremos construir un porvenir compartido sostenible con todas y todos los ecuatorianos. Queremos lograr el buen vivir”.

### **OBJETIVO 2: Mejorar las capacidades y potencialidades de la población**

“Trabajamos por el desarrollo de los y las ciudadanas, fortaleciendo sus capacidades y potencialidades a través del incentivo a sus sentimientos, imaginación, pensamientos, emociones y conocimientos”.

### **OBJETIVO 3: Mejorar la calidad de vida de la población**

“Buscamos condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalecemos la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos”.

### **OBJETIVO 5: Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana**

“La soberanía es integral y radica en el pueblo. El Estado la garantiza y defiende, reconociendo la unidad en la diversidad. Inspirados en el sueño de Bolívar, construimos la integración de América Latina”.

### **OBJETIVO 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas**

“Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad”.



## **OBJETIVO 11: Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible**

“Construimos un sistema económico cuyo fin sea el ser humano y su buen vivir. Buscamos equilibrios de vida en condiciones de justicia y soberanía. Reconocemos la diversidad económica, la recuperación de lo público y la transformación efectiva del Estado”.

La presente propuesta está pensada para desarrollar un Trabajo Social Profesional que incluya y no discrimine a los y las trabajadoras por sus creencias, razas, género y orientaciones, que promueva el cumplimiento de la disposición legal de incorporar entre el personal un 5% de personas con discapacidades; que propicie, a través de un sistema organizado de formación, el desarrollo de capacidades humanas, educación ciudadana y en valores, incluyendo el respeto a la naturaleza. Promover la estabilidad laboral y el cumplimiento de deberes y obligaciones en trabajadores y empleadores para garantizar un trabajo estable que tribute al bienestar de las familias ecuatorianas.

### **2.2. Situación actual laboral en el Ecuador**

Para abordar este tema es importante mirar un poco hacia atrás en donde *“la paulatina flexibilización fue la matriz laboral del modelo económico ecuatoriano desde el regreso a la democracia en 1979. La sustitución de importaciones de los años 70 fue reemplazada por el aperturismo y el ajuste estructural de los años 80 y sobre todo de los 90 del siglo pasado; lo cual supuso adoptar una serie de medidas, encaminadas a la inserción del país en el mercado internacional, basadas en la venta de recursos naturales, privatización de las empresas estatales y salarios inferiores, estrategias que presionaron sobre la calidad del empleo”* (Ruiz, 2007).

En el mercado laboral ecuatoriano el desempleo estructural, el incremento del subempleo, el creciente sector informal de la economía y la baja cobertura de la seguridad social, siguen siendo parte de su

funcionamiento. Demuestra una constante de excedentes en la oferta laboral que en un contexto de débil crecimiento económico o de crisis como la de 1999 y la de 2008 han conducido a una clara segmentación del mercado laboral entre un grupo de trabajadores formales, situado en las parcelas de la economía con cierta industrialización, sujeto a los beneficios de la normativa laboral y, un segmento creciente de trabajadores de grandes áreas no industrializadas como la agricultura, el autoempleo, el comercio minorista, entre otros, caracterizado por relaciones laborales que se desenvuelven en la baja productividad, la precariedad, la falta de derechos y la eventualidad como regla.

Los principales problemas de empleo en el Ecuador se originaron de la escasa capacidad del sector de la economía para absorber productivamente a la fuerza de trabajo. La tasa de desempleo urbano se situó en 7,3% en 2008 y registró una elevación para junio de 2009 al 8,34% a pesar de una baja en la tasa de participación y debido en especial a la crisis mundial. *“Según el último informe del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC), en septiembre de 2009, esta tasa se encontraba en el 9,1%. Los datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indican que la tasa de desempleo urbano del primer semestre de 2009 frente al mismo período en 2008 se elevó de 6,6% a 8,5% debido principalmente a la contracción de la oferta laboral”* (Porras, 2009)

La crisis generó efectos diferenciados por género, de acuerdo a la CEPAL, a diferencia de los otros países de América Latina y el Caribe, en el Ecuador las mujeres se vieron más afectadas que los varones, su tasa de desempleo urbano para el primer trimestre de 2009 frente al mismo período de 2008 subió de 8 a 10,4% frente a una subida del 5,6 al 7% de los varones. En el caso de los jóvenes, ellos siguen siendo los que mayores costos han afrontado en el empleo, aunque no se cuenta con datos para el Ecuador, este mismo estudio sostiene que el incremento de desempleo para los jóvenes en el primer semestre de 2009 frente al mismo período del año anterior es de alrededor dos puntos porcentuales en promedio para la región. Esto plantea

la necesidad de acciones específicas tanto normativas como de políticas públicas que consideren la situación especial de mujeres y de jóvenes.

### **2.2.1. Mirada de género: la mujer trabajadora**

Siendo los objetivos del trabajo social profesional, reposicionar derechos y trabajar por la emancipación de las desigualdades, es muy importante conocer sobre la situación de la mujer en el mundo laboral. Para las mujeres, la familia y el trabajo están estrechamente relacionados. La incorporación de las mujeres al mundo laboral, además de la realización de las tareas domésticas, ha dado paso a la aparición de la doble y triple jornada laboral. *“Las mujeres cumplen en numerosas ocasiones un triple papel: productivo, de creación y de mantenimiento de la vida humana, y comunal. Aunque el reparto y la utilización del tiempo son cuestiones de difícil cuantificación, estudios realizados en los decenios de los ochenta y noventa, principalmente en regiones desarrolladas económicamente, ya mostraban que las mujeres trabajaban dos horas semanales más que los hombres”* (García, 2006).

En general, la participación de la mujer en el mercado laboral ha aumentado en todo el mundo, de a poco se ha ido eliminando el prejuicio de que el lugar de la mujer está en el hogar. En Ecuador, de acuerdo al INEC para este primer trimestre del año 2011 ha dado a conocer los indicadores de la tasa de ocupación global del mercado laboral por ciudades principales y sexo. En lo que respecta a Guayaquil las mujeres ocupan un 86,4% mientras que los hombres un 92,9%; en Quito las mujeres ocupan un 93,5% mientras que los hombres un 95,1%; en Cuenca las mujeres ocupan un 96,6% mientras que los hombres un 95,3%; en Machala las mujeres ocupan un 89,9% mientras que los hombres un 94,9%; en Ambato las mujeres ocupan un 96,8% mientras que los hombres un 96,2%. Como se puede observar la participación de la mujer en lo laboral, tiene una ligera diferencia en menor porcentaje con respecto al hombre, salvo el caso de Cuenca en donde la mujer ocupa un porcentaje mayor, que se lo podría asumir como la emigración de los hombres, quedando la mujer como jefe de hogar.

CIUDADES PRINCIPALES  
INDICADORES DEL MERCADO LABORAL POR CIUDADES PRINCIPALES Y SEXO

INDICADORES DEL MERCADO LABORAL	QUITO			GUAYAQUIL			CUENCA			MACHALA			AMBATO		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Tasa de Ocupación Global	94,3%	95,1%	93,5%	90,1%	92,9%	86,4%	95,9%	95,3%	96,6%	92,8%	94,9%	89,9%	96,5%	96,2%	96,8%
Tasa de Ocupados Sector Formal	52,6%	55,8%	49,1%	36,2%	40,9%	30,3%	42,7%	44,3%	40,9%	33,8%	34,8%	32,3%	41,6%	46,6%	36,1%
Tasa de Ocupados Sector Informal	35,0%	36,1%	33,7%	47,6%	49,6%	45,1%	47,2%	46,7%	47,8%	55,9%	58,7%	52,1%	51,2%	47,3%	55,5%
Tasa de Ocupados No Clasificados por sectores	2,3%	3,1%	1,4%	0,7%	1,1%	0,2%	3,3%	4,1%	2,5%	0,6%	0,9%	0,2%	1,7%	2,2%	1,1%
Tasa de Ocupados Servicio Doméstico	4,5%	0,1%	9,3%	5,5%	1,4%	10,8%	2,7%	0,2%	5,5%	2,5%	0,5%	5,2%	2,0%	0,0%	4,1%
Tasa de Desempleo	5,7%	4,9%	6,5%	9,9%	7,1%	13,6%	4,1%	4,7%	3,4%	7,2%	5,1%	10,1%	3,5%	3,8%	3,2%

(Villacís, 2011)

### 2.3. Referencias legales en relación al Trabajo Social Profesional en el área laboral.

El profesional en Trabajo Social cuenta con el respaldo de la normativa del Código de Trabajo en donde el Artículo 42 literal 24 señala lo siguiente: *“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”* (Sánchez, 2009). Siendo así, nuestro ejercicio profesional en las organizaciones es parte fundamental para un óptimo desempeño en las relaciones laborales.

## **CAPITULO 3**

### **DIAGNÓSTICO DEL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL EN LA ORGANIZACIÓN**

Este capítulo será destinado a la presentación del área de Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol, de los servicios que ofrece, del equipo técnico que la conforma y demás elementos constitutivos. Además se pretende guiar al lector a un análisis de la gestión del Trabajo Social Profesional TSP, de acuerdo al proceso de investigación realizado; y, que ha permitido conocer sus debilidades y fortalezas para proponer estrategias de intervención que le permitan al TSP recrear su modelo.

#### **3.1. Estatus del Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol**

##### **3.1.1. Presentación del Departamento/Dirección: equipo técnico que lo conforma, objetivos**

El Departamento de Recursos Humanos cuenta con los siguientes integrantes:

- Jefa de Recursos Humanos.
- Asistente de Nómina.
- Trabajadora Social.
- Asistente Auxiliar I (encargada de la logística de las capacitaciones al personal).
- Mensajero.

Entre los objetivos del departamento están:

- Velar por el fiel cumplimiento de las políticas internas por parte de los colaboradores.

- Atender las necesidades de los colaboradores y velar por el ejercicio de sus derechos y deberes.
- Cumplir y hacer cumplir las reglamentaciones aplicables del Código de Trabajo y políticas y controles establecidos en la Empresa.

### **3.1.2. Ámbito de acción: sector, fecha de inicio, años de servicio, misión, visión, metas**

El sector al que pertenece Trabajo Social dentro de la Organización es de atención a los usuarios; siendo su fecha de inicio en diciembre del año de 1997 teniendo 14 años de servicio en la actualidad.

Aunque no está debidamente formalizada y documentada su normativa como la misión, visión y metas, a continuación se detallarán las que fue mencionada por la Trabajadora Social de dicho Centro Comercial.

#### **Misión**

- Brindar calidad en los servicios al personal y velar por satisfacer sus necesidades.

#### **Visión**

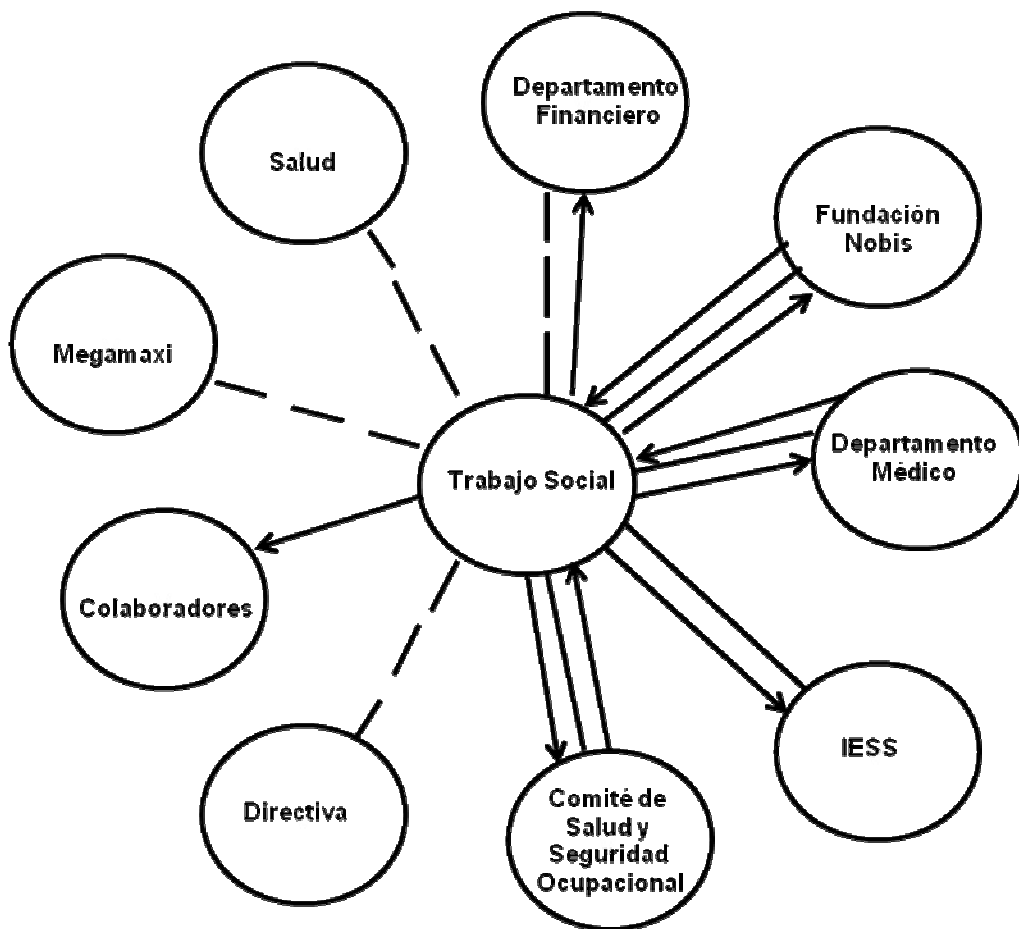
- Promover la ejecución de los proyectos que beneficien al personal y que los servicios que se ofrecen sean cada vez más eficientes y eficaces de acuerdo a la realidad de cada área.

#### **Metas**

- Lograr la aprobación de los proyectos que se presentan a la Directiva y su debido apoyo.

- Contar con el apoyo de otra Trabajadora Social para lograr una mayor intervención en dar respuesta a las necesidades del personal.
- Contar con un presupuesto destinado sólo para las gestiones que realiza Trabajo Social.

### 3.1.3. Organización: Servicios y Vinculación con el medio (Mapa social)



De acuerdo al gráfico del Mapa Social en donde se puede observar la vinculación que tiene la Trabajadora Social del Centro Comercial Mall del Sol con su medio, se explicará las conexiones importantes, las carencias, además de la naturaleza e intensidad de las relaciones.

En esta representación dinámica del sistema ecológico que rodea a Trabajo Social se ha utilizado los siguientes símbolos que representan las relaciones, siendo estas:

————— : fuertes

— — — — : tenues

→ → → : flujo de energía

← ← ←

Trabajo Social con Fundación Nobis tiene una relación fuerte y su flujo de energía es recíproco; es decir, ambos se apoyan en su desarrollo. El servicio que ofrece Fundación es de capacitación y préstamos para mejoramiento de vivienda a los colaboradores; mientras que el servicio de Trabajo Social es de realizar las gestiones para que dichos préstamos sean concedidos y escoger los temas de capacitación para el personal. Sin embargo; dichos préstamos no son otorgados de forma inmediata, sino que muchas veces pasan de los 6 meses para ser aprobados por parte de los Directivos de la Fundación.

Trabajo Social con el IESS tiene una relación fuerte y su flujo de energía es recíproco. Los contactos que posee la Trabajadora Social en el IESS permiten agilizar los procesos que se llevan a cabo con los colaboradores.

Trabajo Social con el Departamento Financiero tiene una relación tenue y su flujo de energía no es recíproco ya que es a través de este

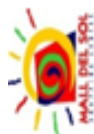


Departamento que se gestiona para que la Directiva apruebe el presupuesto para los programas o proyectos que realiza trabajo social. Sin embargo; la mayoría de las ocasiones hay una negativa ante dicha aprobación.

Trabajo Social con la Directiva, Salud, Megamaxi tiene una relación tenue y su flujo de energía no es recíproco ya que en el caso de la Directiva aún falta por concienciar sobre la importancia que representa en la organización la gestión de trabajo social. En lo que respecta a Salud sólo se otorga este beneficio a los ejecutivos, en el caso de Megamaxi el beneficio de la tarjeta es sólo para el personal administrativo.

Trabajo Social con el Departamento Médico y con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional tiene una relación fuerte y su flujo de energía es recíproco, en lo que respecta al Departamento Médico el servicio que se ofrece es otorgado a través del trabajo en equipo en la atención de la salud de los colaboradores. En el caso del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional el servicio que ofrece la trabajadora social es programar temas de capacitación sobre medidas de prevención y seguridad a los colaboradores.

Trabajo Social con los Colaboradores tiene una relación fuerte pero con el flujo de energía sólo en una dirección, referente al servicio de la trabajadora social hacia estos actores, ya que existe un desconocimiento por parte de los colaboradores sobre su gestión en general dentro de la organización.



**INMOBILIARIA DEL SOL S.A. MOBILSOL**  
**PLAN ANUAL DE SALUD OCUPACIONAL**  
**Y TRABAJO SOCIAL DEL 2011**

**3.1.3.1. Procesos de Planificación Existentes**

Nombre Completo	Dpto.	Dpto.	Temas/Varios	Nivel	Total de Horas	F. Inicio	F. Término	MES
66 Colaboradores	Administrativos	Varios	Esoterapia	Taller	xx	febrero/ 2011	Febrero	Febrero
85 Colaboradoras	Operativos	Varios	Charla Informativa "Certificados médicos y Atención a médicos"	Charla	xx	marzo/ 2011	Marzo	Marzo
77 Colaboradoras	Seguridad y Técnico	Varios	Charla Informativa "Certificados médicos y Atención a médicos"	Charla	xx	abril/ 2011	Mayo	Abril
241 Colaboradores	Administrativos, Operativos, Seguridad y Técnico	Varios	Viatas Diarias	Trabajo Social	xx	abril/ 2011	Diciembre	Abril
241 Colaboradores	Administrativos, Operativos, Seguridad y Técnico	Varios	Encuesta "Proveedor de Alimentos"	Trabajo Social	xx	mayo/ 2011	Mayo	Mayo
37 Colaboradores	Administrativos-Operativos	Varios	Rebeldes Humanas	Charla	xx	junio/ 2011	Junio	Junio
162 Colaboradoras	Operativos, Seguridad y	Varios	Motivación Personal	Charla	xx	julio/ 2011	Julio	Julio
241 Colaboradores	Administrativos, Operativos, Seguridad	Varios	Encuesta "Clima Laboral"	Trabajo Social	xx	octubre/ 2011	Octubre	Octubre
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>								
241 Colaboradores	Administrativos-Operativos	Varios	Vacunación contra el tétano	Prevención	xx	marzo/ 2011	Marzo	Marzo
25 Colaboradoras	Administrativos-Operativos	Varios	Cáncer Cérvico Uterino	Charla	xx	mayo/ 2011	Mayo	Mayo
246 Colaboradores	Administrativos-Operativos	Varios	Exámenes preventivos Según el reglamento #25 C.T. de los Servicios médicos de empresas Art. 11 #2 literal c.	Prevención	xx	julio/ 2011	Julio	Julio
36 Colaboradores	Operativos	Varios	Exposición al Monóxido de Carbono	Prevención	xx	agosto/ 2011	Agosto	Agosto

ELABORADO POR:

PIUS BARTHA MARANDIO  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 DPTO. RECURSOS HUMANOS

### 3.1.3.2. Cronograma de Actividades<sup>2</sup>

Conocimiento sobre las fechas programas para cada actividad.

### 3.1.4. Identificación de modelo de intervención de Trabajo Social: métodos, técnicas e instrumentos. Análisis crítico en relación a marco de derechos y calidad de servicios.

La Gestión de Trabajo Social abarca 3 importantes áreas, que son:

**1. Bienestar Social:** en donde su atención se centra en los colaboradores en ayuda de sus necesidades. Se emplea el Modelo Asistencial ya que se considera a los colaboradores como sujetos de derechos, con el Método de Resolución de Problemas/Caso; aunque se puede evidenciar que este modelo se torna en muchas ocasiones más como asistencialismo ya que las actividades que se llevan a cabo tiene una planificación muy aislada de los actores; es decir, para el diseño de la Planificación del año 2011, no se realizó primero un estudio investigativo a través del diagnóstico en donde se recoja la opinión de los diferentes actores lo cual permita detectar las necesidades y de allí partir en el diseño del Plan, fomentando la participación colectiva.

En esta área además es considerado muy importante las Visitas a Domicilio las cuales se limitan a conocer el lugar donde vive el colaborador, las condiciones en las que vive y su situación económica familiar. Sin embargo, no existe ningún proyecto basado de acuerdo a las Visitas a Domicilio que apunte a realizar un Programa o Plan sólo con los colaboradores y su familia<sup>3</sup>.

Entre las técnicas e instrumentos que se emplea para la recolección de datos y de medición de resultados, se utiliza la encuesta; aquella se

---

<sup>2</sup> Ver Anexo 2

<sup>3</sup> Ver Anexo 3

emplea más para evaluar los resultados de un proyecto para conocimiento si tuvo éxito o no que para detectar las necesidades.

Entre los beneficios que son otorgados a los colaboradores hay una política organizacional muy rígida, ya que en el caso por ejemplo del personal administrativo cuenta con el beneficio de la tarjeta de Megamaxi, mientras que el personal operativo no tiene acceso a esta. En los eventos, como por ejemplo en el agasajo de los cumpleaños del mes y la Fiesta de Fin Año sólo participa el personal administrativo, los ejecutivos y la Directiva.

En lo que se refiere a la gestión de comedor y provisión de uniformes, en el primero se realizan encuestas cada vez que lo amerita el caso para comunicar al proveedor sobre las novedades, mientras que en el segundo no hay una mayor incidencia por parte de Trabajo Social ya que su gestión es entregar los uniformes, los cuales son elegidos por los jefes de área y en el caso del uniforme administrativo por la Directiva del Consorcio Nobis.

En cuanto a la Salud y Seguridad Ocupacional, Trabajo Social forma parte del Comité y se encarga de la elaboración de programas de capacitación para prevención de riesgos y coordinación con el Médico de la Organización, en la realización de los exámenes pre-ocupacionales y ocupacionales a los colaboradores. En lo que respecta al bienestar social, cabe recalcar que no existe la política de la evaluación del desempeño, un plan de compensación por metas cumplidas y una debida desvinculación laboral asistida.

**2. Selección del Personal:** en donde sus principales técnicas e instrumentos empleados son: Entrevista de Selección y Pruebas de Conocimiento de Capacidades, Pruebas sicométricas, Pruebas de Personalidad, Proceso de Inducción, Verificación de Referencias. Sin embargo, no existe una debida formalización del diseño del plan de selección del personal, ya que la gestión en esta área se ajusta al requerimiento de cada jefatura.

**3. Capacitación:** en esta área la gestión que realiza Trabajo Social es tejer redes de apoyo para que dichas capacitaciones tengan un costo muy bajo o a su vez sean gratuitas ya que no cuenta con suficiente presupuesto, el cual es designado por la Directiva.

Cabe indicar que la persona que desempeña el cargo de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol, es Ingeniera Comercial y ejerce su actual cargo de acuerdo a su experiencia en posiciones similares en otras empresas. De acuerdo al modelo de intervención de Trabajo Social en sus diferentes áreas y a la Planificación para este año 2011, se puede evidenciar un débil funcionamiento en el quehacer profesional, ya que para poder intervenir se debe tener los conocimientos teóricos y saberes metodológicos necesarios para desempeñar el ejercicio profesional de manera eficiente y eficaz; es decir, las competencias específicas que un Trabajador Social debe de poseer son la base fundamental para su praxis profesional.

En lo que respecta a la Planificación existente para este año 2011, se puede evidenciar una escasa calidad de servicios y ejercicio de derechos; ya que si bien es cierto hay charlas de motivación, talleres, exámenes preventivos, etc. no existe un programa específico en donde se fomente mejorar la calidad de vida de los colaboradores, como por ejemplo: el empleo de programas de entrenamiento, compensación y evaluación del desempeño; los cuales permiten la autorrealización personal y profesional de los colaboradores. Aquello también apoyaría a que la organización alcance sus objetivos y realice su misión, además de hacerla competitiva, suministrándoles colaboradores bien entrenados y motivados y desarrollando comportamientos socialmente responsables.

Ante lo expuesto, se puede concluir que el Trabajo Social, al momento de construirse el presente modelo, no contaba con profesionales, se asumía que sus funciones podían transferirse a otras profesiones. En esta carencia de posicionamiento de la Profesión, se puede observar por las actividades realizadas, que corresponden con el modelo asistencial, caracterizado por el cumplimiento de beneficios sociales determinados por la ley. Siendo muy

débil o casi inexistente un programa de desarrollo del talento humano y los vínculos de la institución con la familia de los trabajadores.

### 3.2. Diagnóstico FODA del Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol

#### 3.2.1. Percepción de los actores<sup>4</sup> sobre labor del Trabajo Social Profesional directivos, personal de Recurso Humanos, trabajadores

<b>Diagnóstico FODA de la Gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol</b>			
<b>F</b>	<b>O</b>	<b>D</b>	<b>A</b>
Coordinación y planificación de actividades de labor social.	Las visitas y apoyo en los trámites en caso de emergencias al personal sirven como oportunidad para conocer sus necesidades e iniciar un proyecto social.	Poco tiempo en el cargo, no conoce todas las necesidades del personal.	No disponibilidad de recursos (económicos, humano, herramientas etc.)
Amabilidad y contactos en el IESS.	Nuevos proyectos a desarrollarse en beneficio al personal	Demora en los créditos que pedimos No comunicar a tiempo las actividades que se desarrollan con el personal. Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	Rotación de las trabajadoras sociales.
Amabilidad en el trato a los trabajadores.	La acreditación al ISO de Calidad promueve mayor apoyo de los altos directivos en las gestiones que benefician al personal.	Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal. Las visitas domiciliarias a zonas peligrosas. Rotación de las trabajadoras sociales.

<sup>4</sup> Ver Anexo 4: Actores - Técnicas  
 4.1 Modelo Empleado en las Entrevistas  
 4.2 Modelo Empleado en las Encuestas

Contactos en el IESS para agilizar trámites.	Apoyo de fundaciones como Fundación Nobis que otorguen recursos para satisfacer ciertas necesidades del personal.	Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	Rotación de las trabajadoras sociales. No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal.
Amabilidad en el trato a los trabajadores.	Apoyo de fundaciones como Fundación Nobis que otorguen recursos para satisfacer ciertas necesidades del personal.	No comunicar a tiempo las actividades que se desarrollan con el personal. Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	Rotación de las trabajadoras sociales. No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal.
Predisposición en ayudar.	Crecimiento profesional.	Al tener poco tiempo en el cargo existe aún el desconocimiento de ciertas necesidades urgentes en ser atendidas hacia el personal.	No haya apoyo económico de los directivos en la realización de los proyectos que tiene a cargo.
Amplio conocimiento en las leyes laborales que ampara al trabajador.	Desarrollo personal y profesional.	El personal operativo no está al tanto de todo lo que comprende la gestión de trabajo social, muchos piensan que solo la labor de la trabajadora social es hacer las visitas domiciliarias, agilizar los créditos que solicitan, etc.	La trabajadora social deje el cargo por otra mejor oferta de trabajo.
Brindar buen servicio al personal interno. Velar por el bienestar del personal. Constante apoyo al personal.	Dedicación al personal activo. Establecer un plan de acuerdo a las necesidades del personal de las diferentes áreas.	Falta de otra trabajadora social que sirva de apoyo.	Existencia de una sola trabajadora social para todo el personal activo. No cumplir con todo lo establecido para el año laboral.
Ayuda en crear un buen ambiente laboral, con el cual el colaborador tenga sentido de pertenencia.	Creer profesionalmente.	Alta Gerencia no da importancia a la gestión de trabajo social.	No se aprueben los proyectos que labore trabajo social por carencia de presupuesto.

### 3.2.2. Análisis de los resultados

Durante el proceso de investigación para conocer sobre la Gestión de Trabajo Social se aplicó el método FODA como parte de la elaboración del diagnóstico social, tal como se muestra en el cuadro anterior; además se aplicaron encuestas y se realizaron entrevistas a directivos y usuarios, para contar con un espectro mayor de criterios y percepciones sobre la labor del Trabajo Social Profesional.

Los resultados arrojan el poco conocimiento que tienen los actores internos sobre la Gestión de Trabajo Social en dicho centro comercial. La entrevista realizada a la Jefa de Recursos Humanos arroja que uno de los principales problemas es que aún no hay una conciencia colectiva del quehacer y la importancia de dicha gestión. Además mencionó que actualmente –desde su dirección- trata de fomentar en la Directiva la importancia de esta gestión, haciéndoles conocer cada logro que se obtiene cuando se ejecuta un plan o programa.

Entre las **debilidades** más mencionadas por los diferentes actores fue el “Desconocimiento del personal sobre la Gestión de Trabajo Social”, en tanto que entre las **fortalezas**, la más nombrada fue la “Amabilidad en el trato a los trabajadores”. Entre las **oportunidades** más mencionadas se encuentra: el “Crecimiento Profesional” y el “Apoyo de fundaciones como Fundación Nobis que otorguen recursos para satisfacer ciertas necesidades del personal”, en tanto que entre las **amenazas** se destaca: la “Rotación de las Trabajadoras Sociales” y que “No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal”. Además de lo señalado por la Jefa de Recursos Humanos, quien reconoce como una amenaza muy negativa para el desarrollo organizacional, el limitante en la no aprobación de los proyectos que elabora Trabajo Social, por cuestión de la carencia de presupuesto.



### 3.2.3. Selección de problemas y posibles estrategias de intervención

De los problemas percibidos en la Gestión de Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol se pueden seleccionar los siguientes:

- ***Desconocimiento de la Gestión de Trabajo Social, lo cual deriva en su débil posicionamiento dentro de la empresa.***
- ***Tensión entre la gestión de trabajo social y el modelo de calidad declarado por la institución ISO 9001.***

De acuerdo a los problemas planteados, en la siguiente tabla se detallan las posibles estrategias de intervención, que tributan a su mejoramiento:

<b>Problemas</b>	<b>Posibles Estrategias de Intervención</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><i>Desconocimiento de la Gestión de Trabajo Social, lo cual deriva en su débil posicionamiento dentro de la empresa</i></b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fomentar su propia identidad y formalizar su gestión.</li><li>▪ Difundir a través de los diferentes mecanismos de comunicación sobre la gestión de trabajo social, de forma tal que sea accesible la información a las personas y resulten relevantes para sus intereses.</li><li>▪ Remover cualquier forma de asistencialismo, con el objetivo de concienciar a las</li></ul>

	<p>personas como actores principales y reconocedores de sus propias potencialidades y recursos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tensión entre la gestión de trabajo social y el modelo de calidad declarado por la institución ISO 9001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear planes que fomenten la articulación entre los diferentes subsistemas, lo cual determinará la direccionalidad deseable, ya que solo un sistema articulado puede aspirar a ser un sistema sano.</li> <li>▪ Mejorar la calidad de los servicios en la Gestión de Trabajo Social.</li> <li>▪ Crear bancos de idea en donde los diferentes actores reúnan información sobre proyectos e iniciativas que apunten hacia el desarrollo y responsabilidad social organizacional.</li> </ul>

## CAPITULO 4

### MARCO CONCEPTUAL DE LA PROPUESTA DE GESTION E INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL PROFESIONAL

Siendo el problema el desconocimiento de la Gestión de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol, en este capítulo se presentarán los fundamentos del Modelo de Gestión Social Estratégica que ha sido el seleccionado, por considerarse que a través de los objetivos estratégicos se podría impulsar una propuesta que posicione a la profesión.

#### 4.1. Definición de Modelos en Gestión Social.- la gestión estratégica en este contexto

Para la autora Mathilde du Ranquet: *“Un modelo describe lo que el trabajador social hace, es decir, la manera en que recoge los datos, elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados. Cada modelo privilegia una o varias teorías, que le proporcionan los conocimientos y las hipótesis sobre las que pueden apoyarse las hipótesis de trabajo y el desarrollo del tratamiento”* (Ranquet, 2007).

De acuerdo al autor Fernando Fantova lo define como la forma de tomar una organización, proceso, recurso de una manera más integral, lo cual presupone coordinación y responsabilidad de principio a fin. Para esto, reseña el ejemplo de la señora Raku (cuya actividad es la cerámica), con el que Henry Mintzberg comienza y termina su libro sobre la estructuración de las organizaciones: *“La señora Raku comienza fabricando piezas de barro en el sótano de su casa y, en la medida en que va recibiendo más y más encargos, el proceso al que se dedica se va haciendo más complejo y va involucrando a más personas, más recursos, más relaciones y así sucesivamente. Podríamos decir que en ese proceso en el que participa la señora Raku van desarrollándose, cada vez más, **actividades de gestión**, de administración, de gerencia, de dirección (management, en el término inglés adoptado también en otros idiomas): actividades que hacen posible que se*

*siga consiguiendo, siempre en última instancia, el mismo resultado buscado desde el principio (por ejemplo, una persona satisfecha contemplando una vasija encima de su mesa). Cuando el cuento termina, la señora Raku dirige una gran organización en la que, seguramente, ella y muchas personas pasan semanas sin ver o tocar el barro y, sin embargo, haciendo posible que esas actividades operativas (de contacto con el barro, por decirlo así) sigan existiendo y desembocando en los resultados deseados” (Fantova, 2003).*

Cualquier actividad, así sea la más sencilla se rige por la dinámica cíclica compuesta de planificación-ejecución-evaluación. Siendo así, en el caso de la señora Raku antes de realizar su primera pieza, primero pensó qué es lo que iba a realizar, luego ejecutó lo que había planificado, es decir, lo llevó a la acción y posteriormente realizó alguna valoración de lo implementado para empezar a reiniciar el mismo ciclo una y otra vez. Con esto, se puede comprender a la planificación-ejecución-evaluación, como subprocesos de cualquier proceso, que son permanentes y en constante interrelación.

#### **4.2. Relación de los Modelos de Gestión Social y el Trabajo Social Profesional**

Los Modelos de Gestión Social y el Trabajo Social Profesional tienen una estrecha relación, ya que en todo proceso de gestión social está directamente implicado el Trabajador Social, en donde su interés principal está enfocado en asumir y ejercer las responsabilidades inherentes al proceso de su gestión, las cuales tienen relación con los recursos, las actividades, las estructuras y sus efectos. Además el Trabajo Social Profesional se nutre de modelos de gestión como son el de la calidad y la responsabilidad social.

Para comprender sobre un posible despliegue de los procesos de gestión en una organización, sistema o red, el autor Fantova propone un modelo en donde se identifican diez procesos de gestión (Fantova, Gestionar los servicios sociales: ¿una asignatura pendiente?, 2006):

1. Planificación.
2. Interlocución.
3. Evaluación.
4. Gestión de recursos humanos.
5. Gestión económico-financiera.
6. Gestión de la información.
7. Gestión de recursos materiales.
8. Gestión de las relaciones.
9. Gestión de la estructuración.
10. Gestión del aprendizaje.

En este proceso dinámico de gestión, implica el compromiso y la debida planificación a nivel directivo, ejecutivo y operativo; es decir, es un trabajo en red, en donde se comparte una visión comprensiva de futuro, manejando el cambio adentro y afuera de la organización. El Trabajador Social de acuerdo a su gestión social, cumple un papel clave en dicho proceso ya que aquello tiene un carácter más preventivo, en donde se emplean actividades de soporte o apoyo, de intervención social, de gestión y de gobierno.

#### **4.3. Gestión Social Estratégica**

El **Modelo de Gestión Social Estratégica**, ha sido escogido por ser considerado como un arte que permite anticipar y gerenciar de forma participativa el cambio, impulsando la creación de estrategias que garanticen el futuro de la gestión que se lleve a cabo. Aquí la toma de decisiones debe poseer una visión compartida organizacional.

Este modelo consiste procesos y prácticas que se llevan a cabo para asumir comprometidamente la responsabilidad en el desempeño, promoviendo un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible, lo cual contribuye significativamente a cuatro principios fundamentales como son: reducción de la desigualdad, reducción de la pobreza, fortalecimiento de

estados democráticos, fortalecimiento de ciudadanía. Entre los componentes estratégicos de la gestión social se consideran: la **misión** con un enfoque en el desarrollo humano en su calidad de ser y de hacer, la **visión** el cual es el accionar considerando como eje principal el talento humano, las políticas las cuales serán declaradas como las medidas que conlleven a la satisfacción de necesidades de los actores, los objetivos y metas se enfocarán elevar la calidad de vida laboral, fomentar la participación, orientar a los trabajadores, generar compromisos y acciones en tiempos determinados.

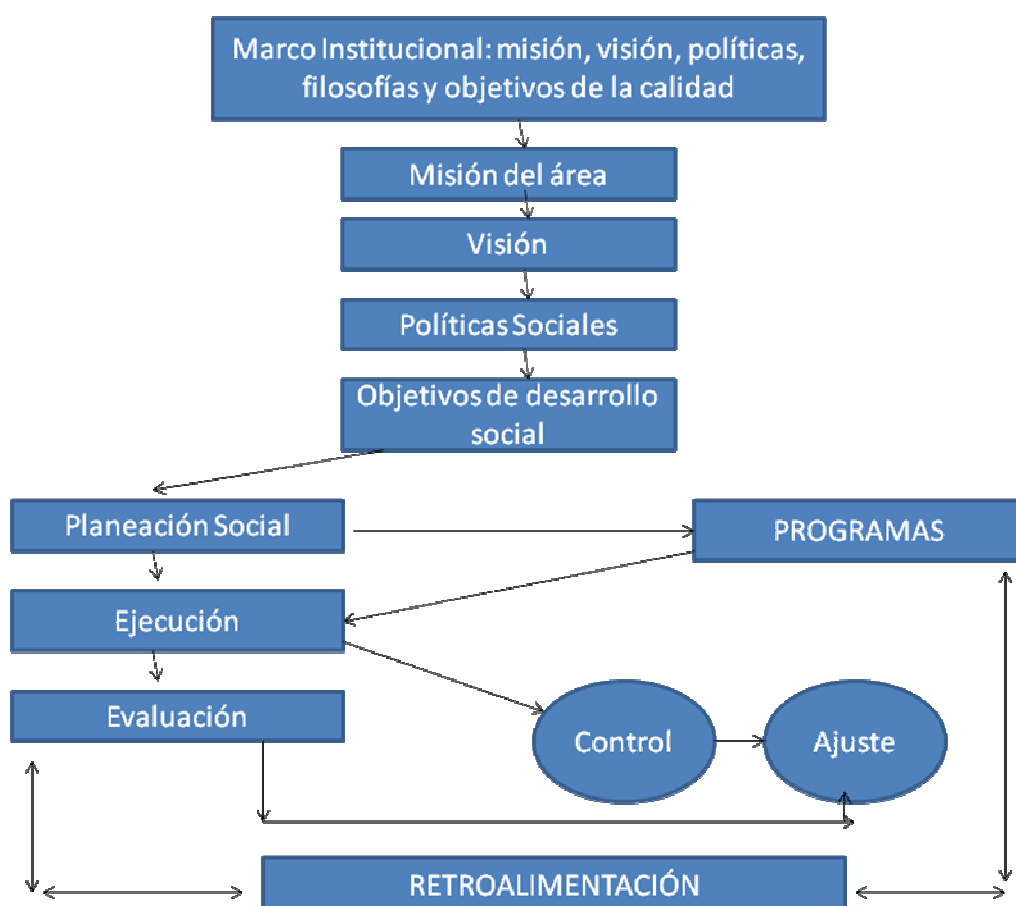
Es indispensable recalcar que la Gerencia Estratégica permite a la organización ser proactiva de acuerdo a los cambios que se vayan generando; es decir, otorgará soluciones de manera eficaz y eficiente a las dificultades que se vayan presentando, o a su vez se anticipa ante estas. La formulación de las estrategias se genera a partir de la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una determinada organización, de las amenazas y oportunidades externas, del establecimiento de las misiones, objetivos, metas, etc.; para de esta manera analizar las alternativas y seleccionar las más adecuadas que aseguren el éxito organizacional con la capacidad de influir en su medio, ejerciendo control sobre su destino.

El Departamento de Gestión Social Integral para el desarrollo del talento humano en el ámbito laboral debe estar integrado y formalizado por un equipo interdisciplinario, cuyos gestores estén aptamente capacitados profesionalmente y cumplan a cabalidad con sus responsabilidades, lo cual permite lograr el desarrollo de un sistema comunicativo y de colaboración en beneficio de todos los actores involucrados. En el caso del Trabajador Social en el ámbito laboral, su papel principal será el de identificar y conocer la cultura, estructura y jerarquía organizacional ya que en base a esto se conocerá cómo se están llevando los procesos y si estos van acordes a un óptimo desarrollo.

El equipo de Gestión Social Integral es reconocido al interior de las organizaciones en un Departamento de Servicios, como staff o asesor consultor, ya que se encarga de brindar asesoría a todas las gerencias de la

compañía, coordinando de esta manera con cada jefe quien a su vez asume su misión de responder por su grupo. “El radio de acción del Departamento de Gestión Social Integral para el desarrollo del talento humano cubre tres dimensiones sociales en el ámbito laboral: el Desarrollo Humano (Bienestar Social), la Formación y Capacitación Organizacional y el Medio Ambiente Sociolaboral” (Luz Patricia Pardo y Patricia Arteaga Urquijo, 2001) .

A continuación se detalla un esquema del diseño metodológico de los componentes estratégicos en la Gestión Social Integral para el desarrollo del Talento Humano en el Ámbito Laboral propuesto por Luz Patricia Pardo:



## **CAPITULO 5**

### **COMPONENTES DEL MODELO DE GESTION ESTRATEGICA INTEGRAL DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL PARA EL CENTRO COMERCIAL MALL DEL SOL**

En este capítulo se detalla la Propuesta de Modelo de Gestión de Trabajo Social para dicho Centro Comercial, en donde se especifica la misión, visión, valores, objetivos: general-específicos, normativas, políticas sociales, enfoques teóricos con que se realizará la gestión del profesional en Trabajo Social del Centro Mall del Sol; así como también se especifica las líneas estratégicas sobre las que se trabajarán con sus diferentes programas, proyectos, actividades y técnicas a utilizar. Todo esto enmarcado el desempeño ético y valores de emprendimiento para la educación continua, considerándose a esta última como un deber como profesionales socialmente responsables, para poder responder a nuevos escenarios e incertidumbre permanente ante los cambios organizacionales, contexto país y demanda social.

#### **5.1. Componentes Propuestos**

##### **5.1.1. Misión**

Orientar en la eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad de una acción organizada encaminada hacia el Bienestar Humano de los integrantes de la Organización, velando por el fiel cumplimiento de los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social en las estrategias que se lleven a cabo, con la participación activa y responsabilidad social compartida.

##### **5.1.2. Visión**

Posicionar la Gestión de Trabajo Social como el eje regulador de la dinámica organizacional, a través de metodologías estratégicas que conlleven a la responsabilidad social y sirva de modelo para otras empresas en el país.



### **5.1.3. Objetivos**

**General:** Fortalecer las condiciones que favorezcan el Desarrollo Integral de los colaboradores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, de igual modo contribuir a elevar sus niveles de satisfacción, eficiencia y eficacia personal, grupal y organizacional para que posibilite la identificación del colaborador con el servicio que presta a la entidad y se identifique con el compromiso de ser los actores principales de cambio.

#### **Específicos:**

- Facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones.
- Organizar el trabajo en redes.
- Reconocer los resultados de desempeño en niveles de excelencia, a través del plan de incentivos.
- Establecer herramientas metodológicas para el análisis, seguimiento y evaluación del Plan de Bienestar Humano e Incentivos.

### **5.1.4. Compromiso y Ética del Profesional en Trabajo Social**

#### **5.1.4.1. Valores**

- Desarrollo de capacidades de actores involucrados.
- Respeto a la persona concibiéndola como persona-sujeto con capacidad de decisión y acción.
- Compromiso con un Trabajo Social Responsable.
- Actualización profesional y producción de conocimiento para generar el goce y respeto a los derechos humanos.

- Educación ciudadana y en valores, incluyendo el respeto a la naturaleza.

#### **5.1.4.2. El Profesional en Trabajo Social y su formación continua**

En Trabajo Social es indispensable las opciones y actualizaciones teóricas para poder intervenir en los problemas sociales que limitan el desarrollo del ser humano, el pleno ejercicio de la justicia, la equidad y demás aspectos considerados necesarios para la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas. Tal es la razón, que la base fundamental del profesional en esta área, es contar con los fundamentos y conocimientos teóricos y demás herramientas que permitan intervenir de manera profesional y no de forma empírica.

La necesidad de la formación continua en el Trabajador Social se hace inevitable por el resto de su vida profesional, ya que esto implica que además del aspecto académico obtenido en los centros de estudios, la responsabilidad de este seguimiento en la formación profesional dará los conocimientos necesarios para intervenir en la realidad social cada vez más cambiante. Es decir, no debe existir un límite sólo por lo académico, ya que “la formación es algo más amplio que el estudio; aquella implica unos horizontes temporales más largos que los años de estudio y porque sus fronteras espaciales se amplían a otras dimensiones: la práctica profesional, la relación con otros profesionales, los cambios en la percepción y en la concepción de la realidad social, etc.” (María Azpeitia, Tomás Fernández, Francisco Gómez, Luis Vila, 2008).

En una sociedad tan dinámica y cambiante se debe tener presente que en el momento de elegir un curso, seminario, cursos de postgrado, etc. sus contenidos respondan a la realidad, los cuales sean abiertos con una proyección hacia la comunidad en miras de dar respuesta a su demanda. Con esto “se propiciaría la actualización de los profesionales, para intercambiar información, profundizar en áreas específicas y enriquecerse con nuevos

conocimientos y la adquisición de nuevas perspectivas para los problemas profesionales o técnicos ya conocidos” (María Azpeitia, Tomás Fernández, Francisco Gómez, Luis Vila, 2008).

#### **5.1.4.3. Intervención y Especificidad Profesional**

La intervención profesional de los trabajadores sociales parte del objeto de la disciplina, que está centrado en las situaciones de dificultad de las personas y los obstáculos del medio social que limitan o impiden el desarrollo humano.

La intervención profesional se inscribe en un contexto social, histórico, político, económico y cultural de la realidad social, y que parte de los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, basados en una concepción dinámica de la persona y del mundo.

Los objetivos específicos y los modos concretos de llevar a cabo la intervención están encaminados de acuerdo a la realidad de las personas y del contexto social, a los niveles y modelos de intervención del Trabajo Social desde los cuales se intervenga.

Siendo así, dicha especificidad se centra en elaborar conocimientos a través de la realización de un diagnóstico social, para desarrollar estrategias de intervención situacionales logrando mejorar o disminuir los problemas sociales que afectan a los involucrados, lo cual permita propiciar un desarrollo humano de calidad.

De acuerdo al autor Di Carlos, la especificidad de Trabajo Social en donde hace referencia al método de caso y el de caso social individual, los cuales han sido escogidos en el quehacer profesional para una mejor comprensión de las situaciones inherentes al ser humano, señala que: “... los problemas sociales o sus métodos de intervención son objeto de investigación y generación de nuevos conocimientos. Así avanza la profesión afirmando la importancia de la elaboración teórica a partir de la realidad

práctica, pasando de lo particular a lo general y nutriendo lo particular con lo general elaborado” (Di Carlos. Pág. 68).

### **5.1.5. Principales Normas y Derechos en el ejercicio del Trabajo Social Profesional en el Centro Comercial Mall del Sol**

➤ Constitución Política de la República del Ecuador del 20 de Octubre del 2008:

- Sección Octava: Trabajo y Seguridad Social  
Art. 33 en referencia al trabajo como un derecho y un deber.  
Art. 34 en referencia al derecho a la seguridad social.
  
- Sección Sexta: Personas con Discapacidad  
Art. 47  
Literal 5 en referencia al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades.
  
- Sección Tercera: Formas de Trabajo y su Retribución  
Art. 326  
Literal 2 en referencia a los derechos laborales que son irrenunciables e intangibles.  
Literal 3 en referencia a las disposiciones legales favorables a las personas trabajadoras.  
Literal 5 en referencia al desarrollo de las labores en un ambiente de trabajo propicio  
Literal 10 en referencia en adoptar al diálogo para la solución de conflictos de trabajo.

➤ Código del Trabajo del la República del Ecuador:

- Art. 5 en referencia a la Protección judicial y administrativa que gozan los trabajadores como parte del cumplimiento de sus derechos.

- Capítulo V: De la Prevención de los Riesgos, de las Medidas de Seguridad e Higiene, de los Puestos de Auxilio y de la Disminución de la Capacidad para el Trabajo

Art. 410 en referencia a las obligaciones de los empleadores respecto de la prevención de riesgos.

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas referente a los 10 principios aplicables a las empresas, enfocados en cuatro áreas temáticas:
  - Derechos Humanos
  - Estándares Laborales
  - Medio Ambiente
  - Anti-Corrupción
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- Acuerdo Ministerial 213/02, teniendo como objetivo mejorar las condiciones de trabajo y reducir las lesiones y accidentes en los lugares de trabajo.

#### **5.1.6. Políticas Sociales con las que se relaciona el Modelo**

- Plan Nacional del Buen Vivir, de acuerdo a los siguientes objetivos: 1, 2, 3, 5, 6 y 11.

- Normas Comunitarias Andinas, cuya instancia relativamente reciente es el Consejo Consultivo Laboral Andino con sus Decisiones sociolaborales aprobadas en el año 2003:
  - Decisión 546 Instrumento Andino de Seguridad Social
  - Decisión 547 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  
- Organización Internacional de Trabajo (OIT), la cual promueve
  - Derecho a un trabajo digno
  - Protección social
  - Igualdad de oportunidades
  - Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación

### **5.1.7. Enfoques Teóricos de la Gestión**

#### **5.1.7.1. Ecología del Desarrollo Humano**

El desarrollo se lo concibe como un cambio perdurable en el modo en que una persona percibe su ambiente y se relaciona con él. La ecología del desarrollo humano *“comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos, y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos”* (Bronfenbrenner, 2002).

El entorno natural consta de contextos o sistemas interrelacionados, siendo estos:

- ❖ Microsistema
- ❖ Mesosistema
- ❖ Exosistema

- ❖ Macrosistema
- ❖ Cronosistema

### 5.1.7.2. Teoría del Sentido de la Vida

La pregunta por el sentido de la vida en el ser humano aparece en primera instancia cuando por las causas que sean, la propia vida se la experimenta con insatisfacción y carente de motivación. Para el autor Viktor Frankl si se experimenta que la vida propia tiene sentido, aquello será una fuerza motivacional que empuja a la autorrealización personal. Esta teoría más que meramente teórica es humana, el autor considera que la búsqueda del ser humano en el sentido de su vida es propia de su ser, ya que esto lo distingue de los animales irracionales.

La logoterapia (Logos es una palabra griega que equivale a sentido, significado o propósito) de Frankl partió del psicoanálisis, priorizando la búsqueda del sentido de la vida, con sus investigaciones demostró que *“una vida humana feliz no se encuentra en el horizonte de la libre satisfacción de los instintos ni en el del logro de posiciones sociales de poder. Una vida feliz es, antes bien, un vida realizada con tareas llenas de sentido a las que se dice sí desde nuestro fuero interno y a las cuales nos entregamos de buen grado y alegremente”* (Lukas, 2007).

Esta búsqueda por parte del hombre, constituye una fuerza primaria de sus impulsos instintivos, lo cual es único y específico, siendo así, cada persona debe encontrarlo por sí misma, satisfaciendo de esta manera su propia voluntad de sentido. Sin embargo, el hombre *“es capaz de malograr su voluntad de sentido, en cuyo caso la logoterapia habla de frustración existencial. El término existencial admite tres significados distintos: para referirse a la existencia misma, esto es, al modo de ser específicamente humano (1); el sentido de la existencia (2); y el afán por encontrarle un sentido concreto a la existencia personal, es decir, la voluntad de sentido (3)”* (Frankl, 1979).

La noción del sentido de la vida, debe ser entendida por el ser humano como su responsabilidad personal, en descubrir el sentido concreto de su existencia, teniendo en cuenta que esta cambia continuamente, pero nunca deja de existir.

### **5.1.7.3. Paradigma Sistémico**

Otro de los enfoques teóricos en que se fundamenta esta propuesta de Modelo de Gestión de Trabajo Social es el paradigma sistémico, con la teoría general de los sistemas fundada por Ludwing Von Bertalanffy, la cual tiene un enfoque holístico que en el plano de lo social es muy enriquecedor, ya que capta al ser humano en su articulación dinámica con el conjunto o sistema global. El paradigma sistémico es una concepción universalista que sirve para la unificación de la ciencia. Diversas disciplinas han optado por incorporarla y así dar explicación a los fenómenos que se estudian.

En su evolución moderna, esta teoría primero fue empleada en sistemas físicos y biológicos y luego pasó a ser empleada en los sistemas sociales. Además su aplicación es útil en cualquier campo científico ya que permite una visión del mundo, en donde el todo determina la naturaleza de las partes y las propiedades de estas se explican a partir de las propiedades del todo. Esta teoría parte del estudio interdisciplinario, que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades llamadas sistemas, en donde todos sus elementos o partes están interconectados, por lo cual, lo que afecta a una de sus partes afecta a todo el sistema.

De acuerdo al punto de vista teórico-metodológico: *“la perspectiva sistémica capacita al Trabajador Social para efectuar una gestión que genere acciones de cambio, y, en la cual las conexiones y relaciones que se establecen en la interacción son vitales para superar el estancamiento y lograr ensanchar las posibilidades de la unidad de análisis llámese: individuos, grupos, organizaciones o comunidades; mostrando alternativas nuevas y distintas de acción”* (Mayurí, 2002).



### **5.1.8. Enfoque Metodológico de la Gestión**

Tomando como referencia los planteamientos de Bibiana Travi, Trabajo Social interviene en la relación dialéctica **conocer- intervenir-transformar** (2006, pág. 17). De allí la necesidad de actuar con consciencia y responsabilidad al momento de emitir informes sociales, sustentados en diagnósticos y propuestas que permitan el acceso a derechos de las personas con las que se interactúa profesionalmente.

En este sentido se plantea la intervención desde los siguientes métodos que, realizados bajo una concepción humanística, sistémica y de desarrollo humano, conllevarán –como en efecto se propone- la revisión e técnicas e instrumentos acorde con los compromisos éticos y teóricos declarados:

- Método de caso social
- Diagnósticos de crisis familiares
- Atención en crisis
- Entrevistas: estructuradas y abiertas, grupo focal
- Entrevista circulares
- Geneograma familiar
- Diagnósticos participativos
- Talleres socio educativos

Se explicita en el anexo 6 los instrumentos propuestos.

### **5.2. Líneas Estratégicas del Modelo**

Las dos líneas estratégicas en las que se asienta la propuesta de Modelo de Gestión de Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol, están orientadas en mejorar su reconocimiento y funcionamiento, lo cual aporte con la certificación ISO 9001 que implica una mejora continua en todos los niveles, para lo cual se promueve la aplicación del Modelo de Gestión Social Estratégica con un enfoque en Responsabilidad Social.

### **5.2.1. Línea Estratégica 1: Autonomía y Reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social**

En esta línea estratégica, se enfocará la propia identidad, reconocimiento y manejo de recursos para el desarrollo de la gestión, lo cual se fundamenta en los siguientes componentes que en conjunto buscan proporcionar un óptimo funcionamiento en su entorno organizacional y social; siendo estos los siguientes:

**A. Definición de la misión, visión, objetivos y metas**, que vayan de acuerdo a las políticas internas de la empresa y del país, lo cual sea reconocido por los diferentes actores y se le otorgue la importancia necesaria para que el quehacer de dicha gestión vaya encaminada a cumplirlos, lo cual guíen su funcionamiento.

**B. Saber certificado**, es decir que la persona que realiza la gestión de trabajo social sea profesional en esta rama o esté cursando sus estudios superiores en la carrera de trabajo social.

**C. Promoción de la gestión de trabajo social**, con especial énfasis en la generación de mayor reconocimiento por parte de la directiva de la labor que se realiza para obtener el apoyo necesario de recursos (humanos, económicos, etc.). Además de realizar la promoción necesaria con los demás actores, para que conozcan a cabalidad sobre la gestión de trabajo social.

**D. Participación en los procesos de toma de decisiones que estén relacionados con el bienestar y desarrollo humano de los actores**, en donde se propicie mesas de concertación como espacios para el diálogo, en donde todos los actores sean escuchados, las ideas sean tomadas en cuenta y los propósitos sean puestos en común.

### 5.2.1.1. Acciones Referentes a la Línea Estratégica 1

Línea Estratégica 1 Autonomía y Reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social					
Breve Descripción del Programa	Beneficiarios	Objetivo	Actividades por Proyecto	Responsables	Fecha Probable de Inicio
<p>Establecimiento de la autonomía de Trabajo Social, con los proyectos:</p> <p>1. Generación de su propia misión, visión, principios, objetivos y metas.</p> <p>2. Promoción para la formalización de la normativa que guiará la Gestión de Trabajo Social.</p>	<p>-Trabajo Social.</p> <p>-Organización.</p>	<p>Fortalecer la gestión que realiza Trabajo Social y su debida formalización en la organización.</p>	<p>1. Descripción y formalización de la misión, visión, principios, objetivos y metas.</p> <p>2. Se deberá entregar a la Directiva el Proyecto 1, indicando la importancia de la formalización de esta normativa, como parte del óptimo funcionamiento en el ejercicio profesional de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol.</p>	<p>-Trabajo Social.</p>	
<p>Reconocimiento de la Gestión de Trabajo Social, con los proyectos:</p> <p>1. Sistema de Información Organizacional de las actividades relacionadas al Bienestar Social de los actores.</p> <p>2. Elaboración del Informe de Desarrollo de la Gestión de Trabajo Social.</p> <p>3. Promoción de la Gestión que desempeña Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol a través de CON (Comunicación</p>	<p>-Trabajo Social (Mall del Sol, Pronobis, La Universal, Valdez, etc.)</p> <p>-Colaboradores.</p> <p>-Organización.</p> <p>-Consortio Nobis.</p>	<p>-Difundir en la Organización a través de los diferentes medios de comunicación su misión, visión, principios, objetivos, metas, resultados y la importancia del apoyo e involucramiento de los actores en los programas y proyectos.</p> <p>-Fomentar el</p>	<p>1. -Creación de un Link en donde los actores de la Organización puedan acceder para conocer sobre los planes, proyectos o programas.</p> <p>-Difundir su <b>normativa</b> vía e-mail, por cartelera y repartición de trípticos a cada representante directivo de área.</p> <p>-Con dos semanas de anticipación, comunicar al personal vía e-mail y por cartelera sobre el proyecto o</p>	<p>-Representante directivo de cada área.</p> <p>-Trabajo Social en general del Consorcio Nobis.</p>	

<p>Organizacional Nobis) e integración de las demás empresas que son parte del Consorcio Nobis en los programas y proyectos.</p>		<p>trabajo en red con las demás Trabajadoras Sociales pertenecientes a las empresas que son parte del Consorcio Nobis.</p>	<p>plan que se llevará a cabo.</p> <p>-Para garantizar el éxito de este proyecto se realizará encuestas periódicas a los actores para conocer si ha sido efectivo y se ha logrado interiorizar sobre la gestión de Trabajo Social en la Organización.</p> <p>2. -Monitorear los proyectos que se lleven a cabo.</p> <p>-Evaluar los proyectos que son parte de la Gestión de Trabajo Social, a través de diferentes técnicas como son la encuesta, entrevista, grupos focales, etc.</p> <p>-Los resultados deben ser entregados y publicados a los diferentes grupos involucrados.</p> <p>-Entregar dicho Informe a la Directiva en donde se incluya una hoja al final del documento que permita expresar su opinión.</p> <p>3. -Publicar a través de CON sobre la normativa y gestión que desempeña Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol.</p> <p>-Creación de un link en donde las Trabajadoras Sociales de las empresas del</p>		<p>A partir del mes de Julio del presente año</p>
--	--	--	---	--	---

			<p>Consortio accedan para formar parte de los proyectos propuestos y generar también sus propuestas.</p> <p>-Propiciar reuniones una vez al mes para realizar la debida organización y garantizar el éxito de este proyecto.</p>	
<p>Involucramiento de los diferentes actores de la Organización, con el proyecto:</p> <p>1. Mesas de Concertación con los representantes de cada Área.</p>	<p>-Trabajo Social. -Colaborado res. -Organización.</p>	<p>Promover la participación activa de los actores para fomentar la unidad y el sentir ser parte del desarrollo personal y Organizacional.</p>	<p>1.- Convocar a dichas Mesas de acuerdo a los horarios en que sea accesible para cada representante. La planificación siempre deberá ser de acuerdo al objetivo de crear espacios de opinión y sugerencias de cambios para lograr que los proyectos o planes propuestos por parte de Trabajo Social goce de la participación de los actores.</p> <p>-Emplear una Acta de Asistencia y de Compromiso en la cual todos firmen terminada la mesa.</p>	<p>-Trabajo Social. -Representante de cada área.</p>

**5.2.2. Línea Estratégica 2: Mejora Continua en los Servicios que ofrece Trabajo Social**

En esta línea estratégica, las acciones se enfocan en mejorar los servicios en la gestión que realiza Trabajo Social en sus diferentes áreas, los cuales apuntan a ser parte de la calidad de manera sostenible y sustentable. Aquello se fundamenta en los siguientes componentes:

**A. Bienestar Social Integral e Integrador**, lo cual fomente la participación de los diferentes actores como agentes de cambios y su compromiso con su Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano - UCSG

entorno social, asegurando una responsabilidad social compartida a nivel organizacional y del país.

**B. Formalización del Diseño del Plan de Selección del Personal**, en donde haya una documentación organizada del proceso que guía la selección del personal y de esta manera los cargos requeridos sean asignados a las personas indicadas.

**C. Capacitación al personal como valor agregado a la Organización**, siguiendo un proceso encaminado a la detección de necesidades de capacitación, los resultados serán favorables para el desarrollo personal, profesional, familiar y organizacional, lo cual permite contar con el capital humano altamente calificado en dar respuestas responsables a las problemáticas que se presentan en el diario vivir.

**D. Agenda Social Corporativa (Consortio Nobis)**, asumido como el pilar fundamental de una responsabilidad social compartida en beneficio de todos.

### 5.2.2.1. Acciones Referentes a la Línea Estratégica 2

Línea Estratégica 2 Mejora Continua en los Servicios que ofrece Trabajo Social					
Breve Descripción del Programa	Beneficiarios	Objetivo	Actividades por Proyecto	Responsables	Fecha Probable de Inicio
Fortalecimiento del bienestar social con un enfoque participativo, con el proyecto:  1. Implementación de estrategias de intervención en el área de bienestar social con el involucramiento y compromiso colectivo	-Trabajo Social. -Colaborado res. -Organización.	Compartir el compromiso y la responsabilidad en la tarea de generar bienestar social de manera integral e integrador.	1.-Servicios del Seguro Social y Prestaciones  -Gestión del Comedor.  -Provisión de Uniformes.  -Visitas a Domicilio.  -Inclusión Laboral.  -Gestión de	-Trabajo Social.  -Jefe de cada área o departamento.	

organizacional.			<p>Eventos.</p> <p>-Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>-Evaluación del Desempeño.</p> <p>-Plan de Compensación por metas cumplidas.</p> <p>-Desarrollo Personal.</p> <p>-Evaluación del Clima Laboral a nivel Organizacional.</p> <p>-Desvinculación Laboral Asistida.</p>		
<p>Formalización del Diseño del Plan de Selección del Personal, con el proyecto:</p> <p><b>1.</b> Implementación del proceso a seguir para llevar a cabo la selección del personal de una manera eficaz y eficiente.</p>	<p>-Trabajo Social.</p> <p>-Colaborado res.</p> <p>-Organización.</p>	<p>Promover el desarrollo del Plan de Selección del Personal.</p>	<p>1. -Descriptores de Cargos</p> <p>-Análisis del Cargo.</p> <p>-Proceso de Provisión del Personal.</p> <p>-Manejo de Procesos de Inducción y Entrenamiento.</p>	<p>-Trabajo Social.</p> <p>-Departamento de OYM (Organización y Métodos).</p> <p>-Jefe de cada área o departamento.</p>	<p>A partir del mes de Agosto del presente año</p>
<p>Capacitación al Personal, con el proyecto:</p> <p><b>1.</b> Elaboración del diagnóstico para detectar necesidades de capacitación.</p>	<p>-Trabajo Social.</p> <p>-Colaborado res.</p> <p>-Organización.</p>	<p>Fortalecer el sistema de capacitación de acuerdo a la detección de necesidades como base fundamental para su posterior elaboración.</p>	<p>1.- Detección de Necesidades.</p> <p>-Identificación de los recursos adecuados para desempeñar el cargo.</p> <p>-El Diseño del Plan de Trabajo.</p> <p>-Ejecución del Programa de Entrenamiento requerido para ocupar el cargo.</p> <p>-Evaluación.</p> <p>-Control y el Seguimiento al desempeño del cargo.</p>	<p>-Trabajo Social.</p> <p>-Asistente Auxiliar I que es parte del Departamento de RR.HH. encargada de la logística de las capacitaciones.</p> <p>- Jefe de cada área o departamento.</p>	

<p>Agenda Social Corporativa, con el proyecto:</p> <p>1. Implementación de un Plan Integrado de Desarrollo Social que apoye además a fortalecer las redes sociales de Trabajo Social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajo Social.</li> <li>-Colaborados.</li> <li>-Organización.</li> <li>-Consortio Nobis.</li> <li>-Otras Empresas que se integren a este Proyecto.</li> <li>-Comunidad.</li> <li>-Grupos de Interés.</li> </ul>	<p>Promover la participación de las empresas que son parte del Consortio Nobis y de otras, para proponer proyectos sociales que beneficien a los empleados y sus familias, grupos de interés, comunidad y sociedad en general, como parte de la responsabilidad social adquirida.</p>	<p>1. Esta Agenda incluiría al menos los siguientes ejes temáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dimensión social del proceso de integración.</li> <li>-Estrategia comunitaria para contribuir a mejorar la calidad de vida de los diferentes actores.</li> <li>-Participación e Integración de otras empresas que ayuden a contribuir al desarrollo social.</li> <li>-Promoción de la cultura de la seguridad como un estilo de vida, para garantizar la integridad de los empleados, contratistas, proveedores, concesionarios y visitantes.</li> </ul>	<p>-Trabajo Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Autoridades del sector social.</li> <li>-Directivos del Consortio Nobis y de otras empresas que se integren.</li> <li>-Grupo de monitoreo y reporte.</li> </ul>	
---	--	---	--	---	--

Las dos líneas estratégicas que han sido exhaustivamente elaboradas por la Consultora – Asesora bajo los lineamientos necesarios en la obtención de resultados favorables para la Gestión de Trabajo Social y por ende para la Organización en general, se otorga de una forma más detallada sobre la manera de llevar a cabo las actividades propuestas<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Ver Anexo 5



## CAPITULO 6

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después del debido desarrollo de cada tema de estudio, con la información recopilada y los resultados obtenidos que han sido fundamentales para mi propuesta y de los análisis realizados, en este capítulo se desarrollarán las debidas conclusiones y recomendaciones a las que he llegado.

#### 6.1. Conclusiones

- Este estudio llevado a cabo en el Centro Comercial Mall del Sol cuyo objetivo principal fue proponer un Modelo de Gestión de Trabajo Social fue una experiencia muy satisfactoria en mi desarrollo personal y profesional.
- El valor que primó en el transcurso del desarrollo de este estudio, fue mi responsabilidad social como Trabajadora Social, ya que es parte fundamental de mi compromiso con la sociedad.
- El ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales no debe estar basado en una experiencia empírica, sino que debe estar sustentado con una sólida formación académica ya que esto permite una intervención profesional sustentada con un bagaje de conocimientos, provocando cambios significativos de desarrollo en las organizaciones y demás contextos en que se desenvuelvan.
- El Modelo de Gestión de Trabajo Social empleado en dicho centro comercial carece de una intervención profesional adecuada, además que su escaso reconocimiento limita sus acciones.
- La certificación ISO 9001 de Calidad, debe ser un eje motor en la adquisición de la responsabilidad por parte de la Directiva de fomentar y apoyar el mejoramiento de los servicios a nivel organizacional.

- Se puede concluir que la Gestión de Trabajo Social en dicho centro comercial no es valorado, reflejándose en el Organigrama, en el cual no forma parte la Trabajadora Social.

## **6.2. Recomendaciones**

- Al implementar el Modelo de Gestión de Trabajo Social se debe realmente adquirir el compromiso de ejecutarlo de principio a fin, en el cual se aplique una cultura organizacional participativa.
- El Modelo en mención debe ser compartido para fomentar su aplicación en las demás empresas que pertenecen al Consorcio Nobis.
- En lo que respecta a los beneficios de los colaboradores, se debe revisar de manera crítica los procedimientos para eliminar cualquier tipo de inequidad.
- En el Organigrama del Centro Comercial Mall del Sol se debe incluir a la Trabajadora Social, ya que su gestión es un pilar fundamental para el funcionamiento dinámico de este.

## BIBLIOGRAFÍA

- \*Araya, S. (2009). Constitución de la República del Ecuador. Quito: RADMANDÍ: Proyectos Editoriales.
- \*Bronfenbrenner, U. (2002). *"La Ecología del Desarrollo Humano"*. España: Paidós.
- \*Fantova, F. (2003). Recuperado el 20 de Junio de 2011, de [www.imsersomayores.csis.es](http://www.imsersomayores.csis.es)
- \*Fantova, F. (2006). Gestionar los servicios sociales: ¿una asignatura pendiente? *Educación Social*, 28-43.
- \*Fernández, M. (Diciembre de 2002). Recuperado el 18 de Abril de 2011, de [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
- \*Franco, M. G. (Octubre de 2003). Recuperado el 3 de Julio de 2011, de [www.redalyc.uaemex.mx](http://www.redalyc.uaemex.mx)
- \*Frankl, V. (1979). *"El Hombre en busca de Sentido"*. Barcelona: Herder.
- \*García, C. G. (2006). *Atlas de las Mujeres en el desarrollo del mundo*. España: IEPALA.
- \*Lukas, E. (2007). *"El Sentido del Momento: aprende mejorar tu vida con logoterapia"*. España: Paidós .
- \*Luz Patricia Pardo y Patricia Arteaga Urquijo. (2001). *"Gestión Social del Talento Humano"*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen.
- \*Mayurí, B. G. (2002). *"Temas de Desarrollo Humano: Desafíos y propuestas para el Trabajo Social"*. Perú: DESA S.A.
- \*Pardo, L. P. (2010). *"Documento sobre Teoría y Métodos de los Modelos de Gestión Social: Planificación Estratégica, T.Q.M., Gestión por proyectos, Gestión por objetivos"*. Sistema de Posgrado Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- \*Porras, A. (10 de Octubre de 2009). Recuperado el 2 de Mayo de 2011, de [www.repositorio.uasb.edu.ec](http://www.repositorio.uasb.edu.ec)
- \*Quiroga, L. A. (8 de Agosto de 2002). Recuperado el 1 de Mayo de 2011, de [www.acimed@infomed.sld.cu](mailto:www.acimed@infomed.sld.cu)
- \*Ramírez, R. (2009). "Plan Nacional del Buen Vivir". Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), de [HYPERLINK "http://www.plan.senplades.gob.ec" www.plan.senplades.gob.ec](http://www.plan.senplades.gob.ec) .

- \*Ranquet, M. D. (2007). *"Los Modelos en Trabajo Social: Intervención con personas y familias"*. España : Siglo XXI de España Editores, S.A.
- \*Sánchez, G. (2009). *Código del Trabajo*. Quito: EDYPE: Ediciones y Publicaciones Ecuatorianas.
- \*Salcedo, P. (2011). Seminario de Trabajo Social en el área laboral. Universidad Católica Santiago de Guayaquil
- \*Travi. (2006). *La dimensión técnico – instrumental en Trabajo Social*. Espacio editorial: Buenos Aires
- \*Villacís, B. (Marzo de 2011). Recuperado el 22 de Junio de 2011, de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)
- \*Ruiz, L. (2007). Recuperado el 12 de Julio de 2011, de [www.eumed.net](http://www.eumed.net)

# Anexos

## ANEXO 1

### Reglamento Interno

#### **Todo trabajador de la empresa tendrá las siguientes obligaciones:**

- a).- Ejecutar el trabajo con eficiencia y prestar los servicios convenidos en el contrato individual de trabajo.
- b).- Ejecutar el trabajo con responsabilidad, intensidad, cualidades apropiadas, en la forma y lugar ordenadas, y dar cumplimiento estricto a los procedimientos de seguridad establecidos.
- c).- Cumplir las órdenes, instrucciones y disposiciones emanadas por la empresa dada a través del Gerente de la Compañía y/o superior jerárquico
- d).- Deberá presentarse a laborar con el correspondiente uniforme de la Empresa, haciéndose responsable por cualquier modificación en el mismo.
- e).- El uniforme será utilizado única y exclusivamente en las horas laborables y en casos especiales.
- f).- Cumplir con puntualidad y exactitud las jornadas de trabajo y turnos determinados por la empresa. No será recibido el trabajador que llegare atrasado con quince minutos o más a su trabajo.
- g).- Observar celosamente las normas de moral, educación y cortesía y, especialmente, todos los principios de disciplina y jerarquía.
- h).- Guardar con celo los datos e informaciones confidenciales y todos los secretos técnicos, comerciales e industriales que por razón de su trabajo conozca o haya conocido.
- i).- Cuidar su propiedad seguridad, la de sus superiores y de sus compañeros de trabajo.
- j).- Toda novedad deberá ser reportada a la consola, la cual llevará un registro de las observaciones efectuadas en los respectivos departamentos.
- k).- Prestar toda la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgo inminente que afecte a las personas o cosas que están en la empresa.
- l).- Observar permanentemente las medidas de seguridad o prevención, sanitarias o higiénicas impuestas por el Código de Trabajo, las autoridades competentes, la empresa y el presente Reglamento Interno.

- m).- Someterse a los exámenes médicos ordenados por la empresa cuyos gastos serán a cargo de la empleadora.
- n).- No ingresar a trabajar con síntomas de haber ingerido licores o sustancias sicotrópicas; ni mucho menos ingerirlos en horas de trabajo.
- o).- Usar con cuidado y esmero, vehículos, equipos de comunicaciones, herramientas, enseres, útiles y en general, muebles de la empresa, cuando los maneje en razón de sus funciones.
- p).- Responder por los bienes mencionados en el literal anterior, indemnizar a la empresa en caso de pérdida, malos manejos o negligencia y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni de los ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
- q).- Dar aviso inmediato a su jefe o superior jerárquico cuando por causas debidamente justificadas no pudiere concurrir a laborar; en caso de ser por enfermedad, deberá presentar un certificado médico proporcionado por el IESS.
- r).- La Empresa pagará al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando tenga que trasladarse por motivos laborales, a un lugar distinto de su residencia.
- s).- Mantener actualizado los datos e informaciones de su registro, principalmente los relacionados con su domicilio y número telefónico.
- t).- Avisar a su Jefe inmediato cuando advierta que algo pueda traer consecuencias graves, accidentes a las personas o daños a los bienes de la empresa.
- u).- Hacer conocer oportunamente a su superior jerárquico lo que a su juicio considere que está perjudicando o entorpeciendo la normal marcha de su trabajo.
- v).- Suministrar a su jefe inmediato las informaciones completas o detalladas de su trabajo, cuando él lo solicite.
- w).- Comunicar de inmediato a su superior jerárquico de cualquier daño, peligro o novedad que se produzcan en los bienes de la empresa cuando estos no se encontraren bajo su cuidado.

x).- Todo el personal deberá tener en su poder y de manera visible, durante las horas de trabajo, su carné de identificación.

**A los trabajadores de la empresa les está prohibido:**

a).- Introducir a los sitios de trabajo bebidas embriagantes o sustancias estupefacientes o presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de dichas sustancias.

b).- Abandonar el puesto de trabajo o ausentarse del mismo sin conocimiento y autorización del respectivo superior jerárquico.

c).- Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido ordenado o confiado, sin autorización de un Superior.

d).- Tomar de las oficinas o establecimientos de la empresa, vehículos, útiles de trabajo, materiales, herramientas, enseres, artefactos y muebles de cualquier naturaleza, sin autorización o permiso del superior jerárquico.

e).- Sostener conversaciones extrañas al trabajo o dedicarse, durante el mismo, a la lectura de libros, periódicos, revistas, panfletos, etc.

f).- Utilizar su función para mantener relaciones interpersonales que no sean estrictamente de trabajo con personal de Empleados, Concesionarios y Clientes durante las horas laborables.

g).- Alterar de cualquier forma el orden y la disciplina dentro de la Empresa, provocando riñas, gritos, y algazaras; y cualquier otro acto descompuesto, grosero, descortés, etc.

h).- Intervenir en actividades políticas dentro de la empresa o en los sitios donde trabajen.

i).- Realizar ventas, rifas, colectas, suscripciones, o cualquier clase de propaganda en los lugares de trabajo, sin la autorización de la Gerencia de la Empresa.

j).- Marcar o registrar por otro trabajador el control o registro de asistencia y de puntualidad.

k).- Participar en juego, efectuar o realizar trabajos por cuenta propia dentro de las dependencias de la empresa en horas de trabajo.

l).- El uso de las palabras de desafío, frases impropias o soeces, y resistirse al cumplimiento de su trabajo, ordenado por su feje inmediato.



- m).- Portar armas durante las horas de trabajo, se exceptúa el personal de Seguridad.
- n).- Recibir visitas sin tener la autorización de un superior jerárquico, o pasarse del tiempo máximo permitido que es 15 minutos.
- o).- Pasarse de los 45 minutos establecidos para almorzar.
- p).- Canjear cheques personales, de la compañía o de terceros del fondo de caja chica.
- q).- Las demás prohibiciones establecidas en el Art. 46 del Código de Trabajo, en los contrato individuales de trabajo y en el Reglamento Interno.

**Constituyen faltas leves:**

- a).- Reclamar injustificadamente, sueldos, emolumentos, para comida, transporte o cualquier otra gratificación.
- b).- Formular sus reclamos individuales injustificadamente.
- c).- Hacer reclamos colectivos.
- d).- Ingresar, permanecer o permitir el ingreso a áreas restringidas sin previa autorización.
- e).- Hacer uso indebido o exagerado de los medios de comunicación de la empresa.
- f).- Tomarse atribuciones que no le corresponden, siempre que el hecho no constituya delito.
- g).- Presentarse a laborar con el uniforme correspondiente incompleto o sin él, sin la respectiva autorización.
- h).- Conservar mal el equipo o usar prendas y/o uniformes en estado de desaseo.
- i).- Dejar su área de trabajo sin autorización de su superior.
- j).- Comer en las oficinas, baños y otros lugares de la compañía que no sean los autorizados para ese efecto.
- k).- Llegar retrasado a las reuniones o eventos convocados por la institución.

### **Constituyen faltas graves:**

- a).- No cumplir las órdenes, instrucciones y disposiciones emanadas por la empresa dada a través del Gerente de la compañía y/o superior jerárquicos.
- b).- Ser impuntual y no cumplir con exactitud de jornadas de trabajo y turnos determinados por la empresa.
- c).- No guardar con celo los datos e informaciones confidenciales y todos los secretos técnicos, comerciales e industriales que por razón de su trabajo conozca o haya conocido.
- d).- No cuidar su propia seguridad, la de sus superiores y de sus compañeros de trabajo.
- e).- No notificar al supervisor correspondiente, cualquier anomalía observada por algún trabajador de cualquiera de las áreas.
- f).- No reportar a la consola las novedades observadas en los departamentos.
- g).- No utilizar con cuidado y esmero, vehículos, equipos de comunicaciones, herramientas, enseres, útiles y en general, muebles de la empresa, cuando los maneje en razón de sus funciones.
- h).- No suministrar a su jefe inmediato las informaciones completas o detalladas de su trabajo, cuando él lo solicite.
- i).- Emplear expresiones, o gestos que tiendan a disminuir la autoridad o respeto a un Superior.
- j).- Hacer comentarios desfavorables o críticas infundadas sobre la Empresa, sus miembros o sobre sus normas y procedimientos.
- k).- Presentar quejas falsas o infundadas contra la actuación y conducta de un superior.
- l).- Dirigirse a los superiores jerárquico por asuntos particulares para beneficio personal o de terceros sin observar el órgano regular respectivo.
- m).- Hacer peticiones o reclamos empleando términos descorteses o criticando la actitud del superior, ya sea en forma verbal o por escrito.
- n).- Tomar arbitrariamente el nombre de un superior.
- o).- Faltar al respeto de palabra u obra a sus superiores descorteses o criticando la actitud del superior, ya sea en forma verbal o por escrito.

- p).- Hacer uso indebido de valores en efectivo o de otro tipo que estuvieran a su cargo de propiedad de la compañía o de sus clientes, aunque estos sean repuestos posteriormente.
- q).- Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude o cualquier otro hecho prohibido por la ley sea respecto a la compañía, clientes, colaboradores y/o terceros.
- r).- Aceptar comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones que los clientes en recompensa a servicios otorgados o por motivos que puedan influir en la ejecución del deber por parte de los colaboradores.
- s).- Ingresar a trabajar con síntomas de haber ingerido licores, drogas, estupefacientes, sustancias sicotrópicas o cualquier clase de estimulantes; ni mucho menos ingerirlos en horas de trabajo.
- t).- Introducir a la compañía literaturas obscenas, pornografía, subversivas, antipatrióticas o lesivas a los intereses de la Institución, sus directivos, colaboradores, clientes.
- u).- Ocultar a no reportar a quien competa la comisión de actos contrarios o violatorios por acción u omisión, a las políticas, normas y procedimientos, etc. de la compañía realizada por los colaboradores o por personas extrañas. La compañía se reserva el derecho a iniciar las acciones legales que estime convenientes.
- v).- Ningún trabajador podrá participar por cuenta propia o ajena, directa o indirectamente, en negocios relacionados con el giro o tráfico de la empresa.

### **Las sanciones**

Se establecen como sanciones para los trabajadores de la Empresa que hubieren cometido faltas leves y graves las siguientes:

- a).- Amonestación,
- b).- Multa, y
- c).- Separación de la Empresa.

La separación se hará efectiva luego de haber obtenido el correspondiente visto bueno por parte de la autoridad respectiva. Cuando la Empresa

despidiera intempestivamente a un trabajador, ésta pagará las indemnizaciones y bonificaciones establecidas en el Código de Trabajo.

Artículo 24.- Se considerará que un trabajador ha cometido falta leve o grave, cuando no ha observado o cumplido uno o varios de los deberes u obligaciones que le corresponden, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento Interno o cuando haya incurrido en una o varias de las prohibiciones establecidas en el mismo.

Artículo 25.- Las faltas son leves y graves. Las primeras serán sanciones con amonestación o multa a juicio de la Empresa. La amonestación podrá ser verbal o escrita, de conformidad con la ley, la multa no podrá exceder del diez por ciento de la remuneración del trabajador. Las faltas graves darán derecho para que la Empresa solicite y obtenga de la autoridad competente el correspondiente visto bueno y dar por terminado el respectivo contrato sin derecho e indemnización, ni bonificación alguna.

Artículo 26.- Constituyen faltas graves:

1. Las determinadas en el artículo décimo cuarto del presente reglamento.
2. El incumplimiento de las prohibiciones determinadas en los literales b, c, f, i, j, k y p del artículo decimosegundo de éste reglamento.

Artículo 27.- La reiteración en las misma falta o la reincidencia en otra falta hasta por tres veces, dentro de un período mensual de labores, se considerará siempre agravante, y conlleva a la aplicación máximo de la multa o significa falta grave que dará derecho para que la compañía solicite y obtenga, de la autoridad competente, el correspondiente visto bueno a fin de dar por terminado el respectivo contrato, y separar sin indemnización ni bonificación alguna al trabajador reincidente.

Artículo 28.- Todo cuanto no estuviere expresado en el presente Reglamento Interno de Trabajo se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más disposiciones que se dicten en materia laboral.

El presente Reglamento Interno se entenderá conocido y aceptado por los trabajadores de INMOBILIARIA DEL SOL S.A. MOBILSOL, y entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación por parte de la Dirección Regional de Trabajo de Guayaquil, y será exhibido en lugar visible, dentro de la empresa.





C.- SITUACIÓN ECONÓMICA		D.- VIVIENDA	
C.1.- INGRESOS MENSUALES		D.1.- CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA	
Sueldo Líquido \$		CONCRETO <input type="checkbox"/>	MIXTA <input type="checkbox"/>
Adicionales \$		TECHO: ARDEX <input type="checkbox"/>	ETERNIT <input type="checkbox"/>
TOTAL \$		LOSA <input type="checkbox"/>	CIELO RASO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
C.2.- EGRESOS MENSUALES		D.2. ESTADO DE LA VIVIENDA	
Agua		BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>	
Luz		NÚMERO DE AMBIENTES: .....	
Vivienda		NÚMERO DE DORMITORIOS: .....	
Alimentación		ÁREA TOTAL DEL TERRENO: .....	
Vestuario		ÁREA DE CONSTRUCCIÓN: .....	
Educación		D.3. TENENCIA	
Transporte		PROPIA <input type="checkbox"/>	TERRENO: CASA: <input type="checkbox"/>
TOTAL \$		ARRIENDO <input type="checkbox"/>	POSESION <input type="checkbox"/>
		AGUA POTABLE <input type="checkbox"/>	ADQUIRIDO A TRAVES DE:
		TANQUERO <input type="checkbox"/>	IESS <input type="checkbox"/> B. E. V. <input type="checkbox"/> MUTUALISTA <input type="checkbox"/>
		CANALIZACIÓN <input type="checkbox"/>	COOP. <input type="checkbox"/> FONDOS PROPIOS <input type="checkbox"/> PRESTAMOS <input type="checkbox"/>
		POZO SEPTICO <input type="checkbox"/>	
		LETRINA <input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS SOBRE SERVICIO SOCIAL: .....

PARA USO DEL PROFESIONAL: .....

FIRMA DEL ENCUESTADO: .....

FECHA DE ENCUESTA: .....

TRABAJADORA SOCIAL: .....



**ANEXO 4**

**FODA: Actores, Técnicas y Diseño de Entrevistas y Encuestas**

N	Actor	Técnica de Investigación Empleada	Diseño	Diagnóstico FODA de la Gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol			
				F	O	D	A
1	Auditor Interno	Entrevista Estructurada	Ver Anexo 4.1	Coordinación y planificación de actividades de labor social.	Las visitas y apoyo en los trámites en caso de emergencias al personal sirve como oportunidad para conocer sus necesidades e iniciar un proyecto social.	Poco tiempo en el cargo, no conoce todas las necesidades del personal.	No disponibilidad de recursos (económicos, humano, herramientas etc.).
2	1 Personal Operativo	Encuesta	Ver Anexo 4.2	Amabilidad y contactos en el IESS.	Nuevos proyectos a desarrollarse en beneficio al personal.	Demora en los créditos que pedimos. No comunicar a tiempo las actividades que se desarrollan con el personal. Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	Rotación de las trabajadoras sociales.

<b>3</b>	1 Personal Administrativo	Encuesta	Ver Anexo 4.2	Amabilidad en el trato a los trabajadores	La acreditación al ISO de Calidad promueve mayor apoyo de los altos directivos en las gestiones que benefician al personal.	Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal. Las visitas domiciliarias a zonas peligrosas. Rotación de las trabajadoras sociales.
<b>4</b>	1 Personal Servicio al Cliente Interno	Encuesta	Ver Anexo 4.2	Contactos en el IESS para agilizar trámites.	Apoyo de fundaciones como Fundación Nobis que otorguen recursos para satisfacer ciertas necesidades del personal.	Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	Rotación de las trabajadoras sociales. No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal.
<b>5</b>	1 Personal Solpar-king	Encuesta	Ver Anexo 4.2	Amabilidad en el trato a los trabajadores	Apoyo de fundaciones como Fundación Nobis que otorguen recursos para satisfacer ciertas necesidades del personal.	No comunicar a tiempo las actividades que se desarrollan con el personal. Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social.	Rotación de las trabajadoras sociales. No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal.

<b>6</b>	Supervisor Servicio al Cliente Interno y Externo	Entrevista Estructurada	Ver Anexo 4.1	Predisposición en ayudar.	Crecimiento profesional.	Al tener poco tiempo en el cargo existe aún el desconocimiento de ciertas necesidades urgentes en ser atendidas hacia el personal.	No haya apoyo económico de los directivos en la realización de los proyectos que tiene a cargo.
<b>7</b>	Supervisor Operativo	Entrevista Estructurada	Ver Anexo 4.1	Amplio conocimiento en las leyes laborales que ampara al trabajador.	Desarrollo personal y profesional.	El personal operativo no está al tanto de todo lo que comprende la gestión de trabajo social, muchos piensan que solo la labor de la trabajadora social es hacer las visitas domiciliarias, agilizar los créditos que solicitan, etc.,	La trabajadora social deje el cargo por otra mejor oferta de trabajo.
<b>8</b>	Trabajadora Social	Entrevista Estructurada	Ver Anexo 4.1	Brindar buen servicio al personal interno. Velar por el bienestar del personal. Constante apoyo al personal.	Dedicación al personal activo. Establecer un plan de acuerdo a las necesidades del personal de las diferentes áreas.	Falta de otra trabajadora social que sirva de apoyo.	Existencia de una sola trabajadora social para todo el personal activo. No cumplir con todo lo establecido para el año laboral.

9	Jefa de Recursos Humanos	Entrevista Estructurada	Ver Anexo 4.1	Ayuda en crear un buen ambiente laboral, con el cual el colaborador tenga sentido de pertenencia.	Crecer profesionalmente.	Alta Gerencia no da importancia a la gestión de trabajo social.	No se aprueben los proyectos que labore trabajo social por carencia de presupuesto.
---	--------------------------	-------------------------	---------------	---	--------------------------	---	---

## ANEXO 4.1

### Modelo Empleado en las Entrevistas

#### **GESTIÓN DEL TRABAJO SOCIAL DEL CENTRO COMERCIAL MALL DEL SOL**

Área/Departamento: -----

Fecha: -----

1) ¿Qué piensa usted de la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol?

1. Aprobación total
2. Aprobación con ciertos reparos
3. Posición no definida (ni aprobación, ni desaprobación)
4. Desaprobación en ciertos aspectos
5. Desaprobación Total

2) Mencione una, dos o tres Fortalezas de la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol

3) Mencione una, dos o tres Oportunidades de la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol

4) Mencione una, dos o tres Debilidades de la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol

5) Mencione una, dos o tres Amenazas de la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol

6) ¿Qué cambios le gustaría que se implementen en la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol

## ANEXO 4.2

### Modelo Empleado en las Encuestas

#### GESTIÓN DEL TRABAJO SOCIAL DEL CENTRO COMERCIAL MALL DEL SOL

Área/Departamento: -----

Fecha: -----

**1) ¿Qué piensa usted de la gestión del Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol?**

**Señale 1 de las 5 opciones que se muestran a continuación**

1. Aprobación total
2. Aprobación con ciertos reparos
3. Posición no definida (ni aprobación, ni desaprobación)
4. Desaprobación en ciertos aspectos
5. Desaprobación Total

**2) Elija una o más opciones que usted considere como positivo en la labor que realiza Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol.**

**Marcar con un visto ( )**

Amabilidad en el trato a los trabajadores ( )

Contactos en el IESS para agilizar los trámites ( )

Atención a las necesidades del personal ( )

Otros ( )

---

**3) Elija una o más opciones que usted considere como oportunidad en la labor que realiza Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol.**

**Marcar con un visto ( )**

Apoyo de fundaciones como Fundación Nobis que otorguen recursos para satisfacer ciertas necesidades del personal

( )

Nuevos proyectos a desarrollarse en beneficio del personal

( )

La acreditación al ISO de Calidad promueve mayor apoyo de los altos directivos en las gestiones que benefician al personal

( )

Otros

( )

---

**4) Elija una o más opciones que usted considere como negativo en la labor que realiza Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol.**

**Marcar con un visto ( )**

No comunicar a tiempo las actividades que se desarrollan con el personal

( )

Poca atención a las necesidades del personal

( )

Desconocimiento del personal sobre la gestión de trabajo social

( )

Otros

( )

---

**5) Elija una o más opciones que usted considere como un peligro en la labor que realiza Trabajo Social del Centro Comercial Mall del Sol.**

**Marcar con un visto ( )**

Las visitas domiciliarias a zonas peligrosas ( )

Rotación de las trabajadoras sociales ( )

No se cuenta con el apoyo de un equipo humano con los integrantes necesarios para atender las necesidades del personal ( )

Otros ( )

---

## ANEXO 5

### Actividades Propuestas en las 2 Líneas Estratégicas de forma más detallada

#### **👉 Línea Estratégica 1: Actividades a realizar en base a cada Programa con sus Proyectos**

##### **Programa: Establecimiento de la autonomía de Trabajo Social**

##### **Proyecto 1: Generación de su propia misión, visión, principios, objetivos y metas**

- Se deberá asentar la misión, visión, principios, objetivos y metas de la Gestión de Trabajo Social para crear su propia identidad y su debido reconocimiento organizacional.

##### **Proyecto 2: Promoción para la formalización de la normativa que guiará la Gestión de Trabajo Social**

- Se deberá entregar a la Directiva el Proyecto 1, indicando la importancia de la formalización de esta normativa, como parte del óptimo funcionamiento en el ejercicio profesional de Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol.

##### **Programa: Reconocimiento de la gestión de Trabajo Social**

##### **Proyecto 1: Sistema de Información Organizacional de las actividades relacionadas al Bienestar Social de los diferentes actores**

Para ejecutar el Sistema de Información Organizacional que promueve el conocimiento de la **normativa** por la cual se direcciona la gestión de Trabajo Social y de las actividades relacionadas al Bienestar Social de los actores se propone lo siguiente:



- Creación de un Link en donde los actores de la Organización puedan acceder para conocer sobre los planes, proyectos o programas que realiza Trabajo Social.
- Difundir su **normativa** vía e-mail, por carteleras y repartición de trípticos a cada representante directivo de área.
- Con dos semanas de anticipación, comunicar al personal vía e-mail y por carteleras sobre el proyecto o plan que se llevará a cabo con sus objetivos y actividades concernientes, promoviendo la participación activa que conlleven a resultados eficaces y eficientes.
- Para garantizar el éxito de este proyecto se realizará encuestas periódicas a los actores para conocer si ha sido efectivo y se ha logrado interiorizar sobre la gestión de Trabajo Social en la Organización.

## **Proyecto 2: Elaboración del Informe de Desarrollo de la Gestión de Trabajo Social**

En la elaboración de dicho Informe se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Monitorear los proyectos que se lleven a cabo.
- Evaluar los proyectos que son parte de la Gestión de Trabajo Social, a través de diferentes técnicas como son la encuesta, entrevista, grupos focales, etc. para identificar los aciertos y desaciertos obtenidos lo cual permita ir mejorando y tomando los correctivos para acciones futuras.
- Los resultados deben ser entregados y publicados a los diferentes grupos involucrados.
- Entregar dicho Informe a la Directiva en donde se incluya una hoja al final del documento que permita expresar su opinión al respecto de los

proyectos que forman parte del desarrollo de la Gestión de Trabajo Social.

**Proyecto 3: Promoción de la Gestión que desempeña Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol a través de CON (Comunicación Organizacional Nobis) e integración de las demás empresas que son parte del Consorcio Nobis en los programas y proyectos**

En este proyecto el propósito principal será el comunicar y motivar sobre la importancia de ejecutar un Trabajo Social Responsable que beneficie a la organización en general, siendo así, se llevaría a cabo las siguientes acciones:

- Publicar a través de CON (Comunicación Organizacional Nobis) sobre la normativa y gestión que desempeña Trabajo Social en el Centro Comercial Mall del Sol.
- Creación de un link en donde las Trabajadoras Sociales de las empresas del Consorcio accedan para formar parte de los proyectos propuestos y generar también sus propuestas.
- Propiciar reuniones una vez al mes para realizar la debida organización y garantizar el éxito de este proyecto.

**Programa: Involucramiento de los diferentes actores de la Organización**

**Proyecto 1: Mesas de Concertación con los representantes de cada Área**

Para llevar a cabo las Mesas de Concertación con los representantes de cada Área, se deberá organizar de la siguiente manera:

- Convocar a dichas Mesas de acuerdo a los horarios en que sea accesible para cada representante. La planificación siempre deberá ser de acuerdo al objetivo de crear espacios de opinión y sugerencias

de cambios para lograr que los proyectos o planes propuestos por parte de Trabajo Social goce de la participación de los actores.

- Emplear una Acta de Asistencia y de Compromiso en la cual todos firmen terminada la mesa. En dicha Acta también se registrarán los acuerdos y compromisos generados con los diferentes actores.

✌ **Línea Estratégica 2: Actividades a realizar en base a cada Programa con sus Proyectos**

**Programa: Fortalecimiento del bienestar social con un enfoque participativo**

**Proyecto: Implementación de estrategias de intervención en el área de bienestar social con el involucramiento y compromiso colectivo organizacional**

En lo que respecta al bienestar social participativo las propuestas serían las siguientes:

**Servicios del Seguro Social y Prestaciones**, además del asesoramiento sobre estos temas, se debería implementar un Sistema de Comunicación Organizacional en donde se den a conocer las nuevas disposiciones y el beneficio de acceder a ellas; por ejemplo, a través de anuncios por cartelera y vía correo electrónico. Además de la creación de un Sistema de Preguntas y Respuestas en donde los diferentes actores puedan acceder a través de un Link y realizar preguntas o dar respuestas a las inquietudes de sus compañeros, aquí el papel de la Trabajadora Social sería confirmar o corregir las respuestas otorgadas.

**Gestión del Comedor**, realizar las mediciones y controles necesarios para conocer la calidad del servicio por semanas, por turnos y el uso del servicio por mes. Una vez que se obtiene esta información (que puede ser mediante la técnica de la encuesta al personal), se lleva a cabo el proceso de la gestión

de mejora a través de conformación de comité de sugerencias, establecer horarios de acuerdo a turnos de trabajo, compra de charolas, pruebas micro biológicas, control de marcaciones.

**Provisión de Uniformes**, en este aspecto se debe considerar el número de usuarios, tipo de usuarios, tiempo en que se usará un determinado uniforme, cantidad de dotación, calidad y durabilidad de la tela, precios, selección del proveedor de acuerdo por ejemplo al prestigio que goce en el mercado, cronograma para la toma de medidas, plazos de confección, fase de prueba y las multas por si el proveedor incumpliera en la entrega de los uniformes en las fechas establecidas.

**Visitas a Domicilio**, con el propósito de crear planes de acuerdo a la realidad del colaborador y su familia, la Consultora – Asesora propone emplear un diseño innovador que contribuye al propósito anteriormente expresado.

**Inclusión Laboral**, en donde se creen espacios de integración social con las personas de capacidades especiales para que se les brinde el apoyo necesario. Además de gestionar la concesión de becas para educación, formación profesional y capacitación de acuerdo a su realidad.

**Gestión de Eventos**, para que su desarrollo sea óptimo se debe considerar los siguientes aspectos:

Logística y Planificación, considerar el tipo de evento, la época del año en el que se realizará, el momento o etapa de planificación, las actividades a realizar, el lugar, la fecha, la hora, los responsables de cada actividad, el equipo con el que se cuenta como apoyo y los recursos necesarios para que se lleve a cabo el evento.

Selección de Proveedores, considerar las referencias de los proveedores para escoger el más adecuado, calidad del servicio, capacidad de gestión, cobertura, experiencia, costos y los datos de contacto.

Manejo de Agenda, considerar el minuto a minuto del evento (apertura, desarrollo y cierre), el grado de participación de los directivos y el horario en el que pueden asistir los invitados.

Evaluación de Satisfacción, aquello se debe realizar para conocer el nivel de involucramiento de los invitados, la cobertura de la comunicación, conformidad con las actividades, aceptación de los servicios por parte de los invitados. Al recaudar esta información nos permite tomar los correctivos necesarios que nos permitan mejorar dicha gestión en un próximo evento.

**Salud y Seguridad Ocupacional**, teniendo presente que el desempeño del personal va de la mano con la creación de un ambiente sano y seguro, se deben de crear Planes de acuerdo a las normas y legislaciones de seguridad como son: manejo de herramientas, brigadas, bomberos, servicios médicos, etc., orientados a evitar enfermedades y accidentes. Dichas normas tendrán que interiorizarse e incorporarse en pautas y conductas de gestión ambiental de los procesos de la empresa.

**Evaluación del Desempeño**, lo cual permite dar solución a problemas de supervisión del recurso humano de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de motivación, etc.; también tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de las personas, lograr una mejor comunicación, planificar y organizar el trabajo basado en las fortalezas y debilidades detectadas. Para esto se deben seguir los siguientes pasos:

1. Optimizar el trabajo en equipo de los colaboradores, lo cual conduzca a cumplir con la estrategia del negocio.
2. Revisar el desempeño, lo cual exige planear, acordar, controlar, evaluar y finalmente recomendar acciones de mejoramiento para el colaborador.
3. Elección del formato para evaluar el desempeño.

4. Combinar la evaluación de resultados con la de competencias. Como evaluación de competencias se puede utilizar la denominada “Evaluación 360°”, la cual permite, minimizar criterios subjetivos al involucrar a más personas en el proceso de evaluación.

5. De acuerdo al trabajo realizado se debe implementar el reconocimiento al esfuerzo y desempeño.

6. Al cumplirse las metas, esto implica que cada vez más se diseñen metas retadoras con el debido direccionamiento de los directivos y facilitación de los recursos necesarios.

7. Gestionar y autogestionar las aspiraciones de carrera que apunten al desarrollo.

**Plan de Compensación por metas cumplidas**, esto es un factor clave para maximizar los esfuerzos del personal y elevar el resultado productivo estimado. Es decir, se debe premiar el rendimiento, lo cual beneficia no sólo al colaborador sino también a su familia, ya que le da la posibilidad de ganancias más elevadas, lo que puede motivar al empleado, debido a que eleva su autoestima y su productividad

**Desarrollo Personal**, informar sobre técnicas para el manejo del stress, comunicación interpersonal, atención al cliente, ética y valores de la profesión. Realizar el seguimiento en el aprendizaje y práctica de los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, los cuales son: ser proactivo, empezar con un fin en mente definiendo los objetivos, establecer lo prioritario, pensar con un enfoque de ganar-ganar, procurar siempre en comprender antes de ser comprendido, trabajar en equipo y dedicar un espacio para mejorar las condiciones físicas e intelectuales mediante el ejercicio físico y el estudio. La comunicación de estas técnicas se las informaría a través de carteleras, vía e-mail y a través de una capacitación exclusivamente para tratar los temas antes mencionados.

**Evaluación del Clima Laboral a nivel Organizacional**, para establecer los factores claves, positivos, negativos que impactan en el clima laboral actual y tomar los correctivos de acción adecuados. Para esto se debería seguir los siguientes pasos:

1. Definición de categorías y preguntas: analizar los ámbitos que se requieran evaluar y establecer las categorías y preguntas que serán utilizados en la encuesta de clima, escoger el formato adecuado para la encuesta de clima.
2. Comunicación: informar a la organización el por qué de la realización de la encuesta, aquello puede ser publicado por carteleras o medios de comunicación.
3. Aplicación de la herramienta: determinar el número de la muestra de los colaboradores y coordinar la aplicación de la encuesta.
4. Generación de reportes y resultados: procesar y tabular la información de las encuestas, generar y analizar los reportes. Una vez que se obtengan los resultados, proponer planes de acción, lo cuales deben estar orientados a mejorar lo que está dificultando el desarrollo de un óptimo clima laboral en la organización.

**Desvinculación Laboral Asistida**, lo cual permita manejar exitosamente las desvinculaciones laborales, para que este proceso no afecte negativamente al personal saliente y a la Organización. Para esto se debería seguir el siguiente proceso:

1. Conocer e indagar sobre el motivo de salida del colaborador.
2. Realizar entrevistas de salida.

3. Comunicar la salida en el momento adecuado teniendo presente la amabilidad, empatía y recursos necesarios para cualquier problema que se suscite al dar la noticia al colaborador.

### **Programa: Formalización del Diseño del Plan de Selección del Personal**

#### **Proyecto: Implementación del proceso a seguir para llevar a cabo la selección del personal de una manera eficaz y eficiente**

En lo que respecta a la implementación del Plan de Selección del Personal, las propuestas serían las siguientes:

**Descriptor de Cargos**, además del manual de funciones que especifica las tareas o funciones que conforman al cargo (lo cual si lo tienen elaborado), se debe determinar la misión del cargo. Al describir un cargo significa relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones lo hace y por qué lo hace.

**Análisis del Cargo**, se debe especificar los requisitos físicos e intelectuales que el ocupante debe cumplir, las responsabilidades que el cargo impone y las condiciones en que debe realizar el trabajo.

Tanto el Descriptor de Cargos como el Análisis del Cargo se deben realizar en conjunto con el jefe de área del cargo solicitado.

**Proceso de Provisión del Personal**, para llevar a cabo el proceso del reclutamiento, el cual es una forma de invitación, se debe primeramente realizar la Descripción y el Análisis del Cargo, luego se diseña el aviso por medios de comunicación como: periódicos, páginas web (multitrabajo, CIA, Por Fin Empleo, Jobrapido, etc.), radio, consultores externos. En el caso de que el aviso sea por periódico, aquel se debe realizar de acuerdo al Descriptor y al Análisis del cargo.



Para llevar a cabo el proceso de selección, se debe de tomar en cuenta los siguientes pasos:

Clasificación, en donde se revisan las hojas de vida, se compara de acuerdo al análisis del cargo el historial académico, laboral y la información personal de los candidatos.

Pre-Selección, en donde se eligen por ejemplo 5 hojas de vida y a dichos candidatos se les realiza la evaluación de competencias y la evaluación del jefe contratante. De acuerdo a los resultados se eligen 3 candidatos y se pasa al siguiente paso.

Selección, en donde se realiza la entrevista de selección (acogida, presentación de la Organización, descripción del cargo, etc.), a los tres candidatos antes mencionados y se les realiza también la evaluación de competencias por parte de Recursos Humanos y Jefe Contratante; además de la evaluación técnica del Área Contratante. De acuerdo al presupuesto de la organización, a estos tres candidatos (o sólo al que es seleccionado) se les realiza: los exámenes médicos, la valoración social y las referencias personales, laborales y policiales.

**Manejo de Procesos de Inducción y Entrenamiento**, lo cual otorga al candidato las herramientas que facilitan la adaptación y socialización con la cultura de la empresa, entendida ésta como el conjunto de creencias, valores, actitudes, sentimientos y formas de pensar compartidos por todos los miembros del grupo. También las normas que rigen la empresa a fin de proporcionar al nuevo empleado, relaciones de desempeño que contribuyan al éxito en la organización. El nuevo colaborador conocerá su puesto y funciones que debe desempeñar, lo mismo que las otras dependencias con las que se relacionará, se le explicará la estructura organizacional, se describirá la filosofía de la organización, sus metas y objetivos, se le explicará la importancia vital de cada empleado para alcanzar las metas de la compañía, se describirá las prestaciones y los servicios a que tienen derecho los colaboradores, se le comunicará y entregará como parte de sus

documentos a registrar en sus archivos las normas de rendimiento de la compañía, las reglas, el reglamento, las políticas y los procedimientos.

Luego de la Inducción, lo óptimo es seguir con el proceso del **Entrenamiento**, cuyos objetivos primordiales son abrir el camino al nuevo colaborador en forma rápida y económica, mejorar la cantidad y la calidad de trabajo, equipar al nuevo colaborador con los conocimientos necesarios. Como sus principales ventajas se pueden mencionar las siguientes: incrementar la eficiencia, motivar al personal, elevar el compromiso del empleado con su tarea, mejor organización e incremento de las utilidades como consecuencia de la eficiencia, además de proporcionar al nuevo empleado los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus tareas.

El entrenamiento se torna esencial cuando el colaborador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo; sin embargo, una vez incorporados los colaboradores a la empresa, ésta tiene la obligación de desarrollar en ellos actitudes y conocimientos indispensables para que cumplan bien su labor. Para esto se deben de seguir los siguientes pasos:

1. Realizar un análisis situacional, tomando en cuenta los siguientes aspectos: misión, objetivos y metas laborales, proceso productivo, estructura organizacional, funciones y líneas de autoridad, recursos disponibles, clientes y proveedores, fuerzas y debilidades.
2. Detectar las necesidades de capacitación y elaborar el diseño del plan de capacitación, lo cual puede ser elaborado anualmente.
3. Elegir el formato del plan de capacitación.
4. Elegir el formato de evaluación de los eventos de capacitación.

5. Para elegir al proveedor, quien será el encargado de exponer el tema de capacitación, se debe analizar quien goce de prestigio y experiencia en el tema, uno de estos servicios que ofrece es el CNCF.

Entre las metodologías para detectar las necesidades de capacitación, se pueden escoger: comités asesores, estudios de actitud, discusión en grupos, entrevista a los colaboradores, entrevista a la gente que se retira de la organización, entrevista a las gerencias, observación de la conducta, evaluación de desempeño, documentos de desempeño, pruebas de habilidades.

### **Programa: Capacitación al Personal**

#### **Proyecto: Elaboración del diagnóstico para detectar necesidades de capacitación**

En lo que respecta al Proceso de Capacitación, que es también un proceso sumamente importante ya que estas jornadas pueden actualizar conocimientos y perfeccionar las habilidades adquiridas, a continuación se mencionan las fases que deben emplearse para el desarrollo exitoso de este proceso:

#### **Fases de Capacitación**

1. Detección de Necesidades.
2. Identificación de los recursos adecuados para desempeñar el cargo.
3. El Diseño del Plan de Trabajo.
4. Ejecución del Programa de Entrenamiento requerido para ocupar el cargo.
5. Evaluación.
6. Control y el Seguimiento al desempeño del cargo.

Este proceso de capacitación apunta a que la empresa obtenga: mayor rentabilidad y que los empleados tengan una actitud más positiva, mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles, ayudar al personal a identificarse

con los objetivos de la empresa, obtener una mejor imagen, fomentar la apertura y la confianza, mejorar la relación jefe-subalterno, agilizar la toma de decisiones, contribuir a la formación de líderes, suministrar colaboradores calificados lo cual asegure el desarrollo de los recursos humanos disponibles, incrementar la productividad, calidad del trabajo y reducir la tensión.

### **Programa: Agenda Social Corporativa**

#### **Proyecto: Implementación de un Plan Integrado de Desarrollo Social que apoye además a fortalecer las redes sociales de Trabajo Social**

En lo que respecta a la Agenda Social Corporativa se llevaría a cabo con las compañías que pertenecen al Consorcio Nobis un Plan Integrado de Desarrollo Social como parte de su fiel ejercicio con la responsabilidad social. Esta Agenda incluiría al menos los siguientes ejes temáticos:

- Dimensión social del proceso de integración.
- Estrategia comunitaria para contribuir a mejorar la calidad de vida de los diferentes actores.
- Participación e Integración de otras empresas que ayuden a contribuir al desarrollo social.
- Promoción de la cultura de la seguridad como un estilo de vida, para garantizar la integridad de los colaboradores, contratistas, proveedores, concesionarios y visitantes.

Las reuniones que se programen serían para proponer programas y proyectos de alcance comunitario con sus objetivos y metas sociales, en donde las acciones acordadas tendrán un límite de tiempo en ser ejecutadas. Cada nueva reunión será para conocer los alcances, dificultades, resultados, etc. obtenidos y propuestas de estrategias de solución.

La estrategia social comunitaria estará basada con la colaboración, la coordinación y la cooperación entre las autoridades del sector social del Consorcio y demás Empresas que se integren, con el fin de enriquecer y

complementar los esfuerzos. Además se seleccionaría un grupo para que intervenga en el monitoreo y reporte en donde sean evaluados los programas y actividades y con ello publicar un Informe de Desarrollo Sostenible elaborado año a año, lo cual alienta al grupo de interés a realizar su debida retroalimentación, considerando sus sugerencias para acciones futuras.

Mantener un contacto claro y permanente con el público y grupos de interés a nivel local, regional y nacional por medio de los diversos medios de comunicación será un factor clave para dar a conocer los avances de responsabilidad social como el compromiso adquirido de ser parte de la Agenda Social Corporativa.

## ANEXO 6

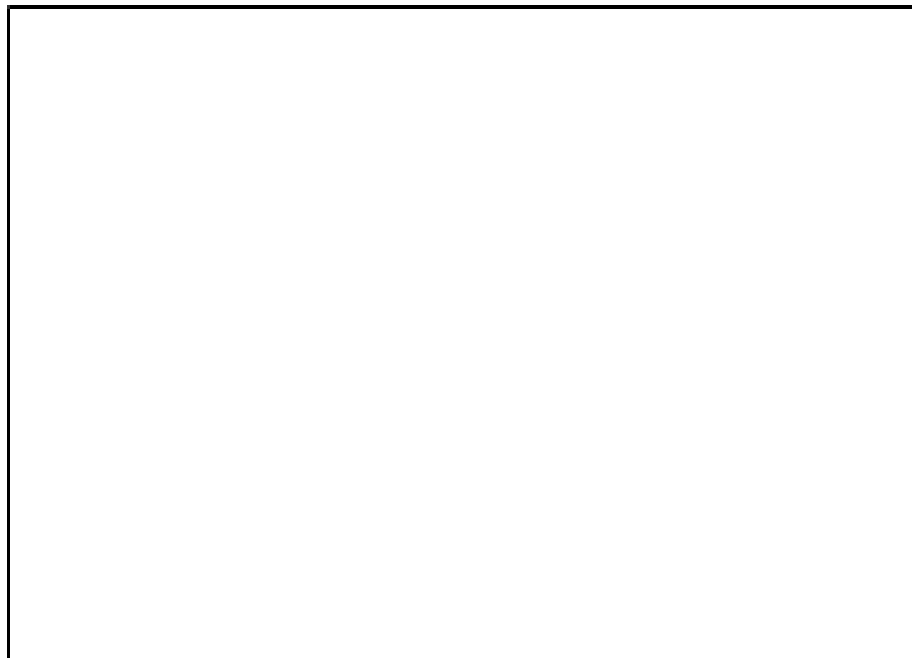
### Diseño propuesto por la Consultora – Asesora

#### FICHA SOCIAL DEL COLABORADOR

##### A. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE:	FECHA NAC:	FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA:
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	FONDO:	CARGO CON EL QUE INGRESÓ:
NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD:		CARGO ACTUAL:
ESTADOCIVIL:		DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE:
NIVEL DE ESTUDIOS:		SUPERIOR INMEDIATO:

##### B. GENOGRAMA FAMILIAR



##### B.1 INFORMACIÓN FAMILIAR

###### Tipo De Familia

Nuclear	<input type="checkbox"/>	Extensa	<input type="checkbox"/>	Reconstituida	<input type="checkbox"/>
Ampliada	<input type="checkbox"/>	Monoparental	<input type="checkbox"/>	Unihogar	<input type="checkbox"/>
Diadas Conyugales	<input type="checkbox"/>	Otro Tipo	<input type="checkbox"/>		

### B.2 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO FAMILIAR

No	NOMBRES Y APELLIDOS	PARENTESCO CON EL COLABORADOR	SEXO		FECHA DE NACIMIENTO			LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD	ESTADO CIVIL	No. CEDULA DE IDENTIDAD	OCCUPACION	LUGAR DE TRABAJO Y/O ESTUDIO	NIVEL DE INSTRUCCION (TITULO Y/O AÑO QUE CURSA)
			F	M	D	M	A							
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

¿Algún familiar ha migrado? ¿Dónde? ¿Hace qué tiempo?

¿Ha fallecido algún familiar cercano? ¿Quién? ¿Hace qué tiempo y el motivo?

---

¿Existe algún miembro de la familia que posea alguna habilidad especial? ¿Quién? ¿Qué habilidad?

---

¿Qué religión practican?

---

¿Cuáles son los problemas comunes en la familia?

---

¿Cuál es el rol que tiene el colaborador dentro de su grupo familiar?

- Como figura de autoridad  
\_\_\_\_\_
- Su participación en la toma de decisiones  
\_\_\_\_\_
- Características personales  
\_\_\_\_\_

Fuera de la jornada de trabajo el colaborador ¿comparte su tiempo en familia?

Si

No

Al contestar Si, Menciónelas:

---



Al contestar No, Mencione qué otras actividades realiza:

---

¿Les gustaría que en la Empresa donde labora su familiar o conocido se realicen programas en donde participe la familia?

Si

No

¿Qué programas les gustaría que la Empresa realice a nivel familiar?

---

### C. SALUD DE LA FAMILIA

En su familia ¿alguien tiene antecedentes de enfermedades?

Diabetes	<input type="checkbox"/>	Infartos	<input type="checkbox"/>	Epilepsia	<input type="checkbox"/>
Psicosis	<input type="checkbox"/>	Tuberculosis	<input type="checkbox"/>	Venéreas	<input type="checkbox"/>
Hipertensión	<input type="checkbox"/>	Alergias	<input type="checkbox"/>	Sida	<input type="checkbox"/>
Operaciones Quirúrgicas	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>		

---

¿Existe algún familiar con discapacidad? ¿Cuál es? ¿En qué grado? ¿Trabaja? ¿Ha aplicado al Programa Manuela Espejo?

---

¿Alguien en la familia consume alcohol, drogas o tabaco? ¿Con qué frecuencia?

---

¿Cuántas comidas consumen diariamente?

---

¿A qué establecimientos acuden para hacerse tratar los problemas de salud?

Consultorio Público	<input type="checkbox"/>	Centro Privado	<input type="checkbox"/>
Centros afiliados al seguro médico	<input type="checkbox"/>	IESS	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>		

---

### D. VIVIENDA

#### D.1 CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

Concreto	<input type="checkbox"/>	Mixta	<input type="checkbox"/>	Caña	<input type="checkbox"/>
Techo: <del>Arde</del>	<input type="checkbox"/>	<del>Eternit</del>	<input type="checkbox"/>	Zinc	<input type="checkbox"/>
Losa	<input type="checkbox"/>	Cielo Rasado: Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Cerramiento: Completo	<input type="checkbox"/>	Incompleto	<input type="checkbox"/>		
Patio: Pavimentado	<input type="checkbox"/>	Relleno	<input type="checkbox"/>	Agua estancada	<input type="checkbox"/>

Clase de vivienda: Villa  No. De Plantas  Departamento

Posee título de propiedad del terreno y de la casa: SI  NO

¿A nombre de quién? \_\_\_\_\_

Adquirido a través de: IESS  B.E.V.  Mutualista

~~Coop~~  Fondos propios  Préstamos

#### D. 2 DESCRIPCIÓN DEL ESTADO DE LA VIVIENDA:

Cubierta: En Buen estado  En Mal estado

Piso: Tabla  Enlucido  No está enlucido  Baldosas  Mármol

Otro \_\_\_\_\_

Paredes: Enlucidas  No Enlucidas  Cuarteadas

Mobiliario: En Buen estado  En mal estado

#### D.3. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO FÍSICO DE LA VIVIENDA: (divisiones)

Sala  Comedor  Cocina  Sala-Comedor

Sala-Comedor-Cocina  Comedor-Cocina-Dormitorios  No. Baños

Número de habitaciones Interiores  Cuarto Servicio Doméstico

Garaje  Número de vehículos  Número de camas

Área total del terreno: \_\_\_\_\_

Área de construcción: \_\_\_\_\_

#### D.4 CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO DONDE SE UBICA LA VIVIENDA:

Tipo de Zona: Residencial  Marginal  Comercial

Tiempo de permanencia de la familia en el barrio: \_\_\_\_\_

Procedencia  
\_\_\_\_\_

Motivo de Traslado

¿Cuál es la percepción que la familia tiene de su barrio?

¿Conocen a sus vecinos?

¿Cómo es la relación con sus vecinos?

**E. SERVICIOS BÁSICOS**

- Agua potable  Tanquero  Canalización   
Pozo séptico  Electricidad  SS.HH.   
Letrina  Teléfono  Transporte   
Mercados  Recolección de basura   
Centros Educativos  Centros/Salud   
Lugares/Culto

**E.1 SEGURIDAD POLICIAL A LA QUE TIENE ACCESO:**

- Nacional  Metropolitano  Privado  Ninguna

**E.2 LUGARES DE RECREACIÓN A LOS QUE TIENE ACCESO:**

- Parques  Canchas deportivas  Otros

**F. SITUACIÓN ECONÓMICA**

**F.1 UBICACIÓN DEL GRUPO FAMILIAR EN LA PRODUCCIÓN:**

No.	Nombre y Apellido De Miembros que Trabajan	Ocupación Laboral	Forma de Trabajo		Aporte Mensual En Dólares
			Dependiente	Independiente	

	TOTAL				\$

**F.2 INGRESOS Y EGRESOS:**

Variable	Ingreso	Egreso
Ingreso Familiar Bruto		
Bono del Desarrollo Humano		
Otros ingresos		
Monto de servicios básicos		
Monto de educación		
Monto de transporte		
Monto de alimentación		
Monto de vivienda		
Monto de salud		
Deudas		
Otros montos para emergencias		
<b>TOTALES</b>	\$	\$

Especificar el número de Miembros de la Familia que dependen de este ingreso:  
 \_\_\_\_\_ personas.

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL ENCUESTADO

\_\_\_\_\_  
 FECHA DE ENCUESTA

\_\_\_\_\_  
 TRABAJADORA SOCIAL