



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
MODALIDAD A DISTANCIA**

**TEMA:**

**Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos  
para la empresa Marriott S.A.**

**AUTORA:**

**Basantes Cuesta María Verónica**

**Componente práctico del examen complejo previo a la  
obtención del grado de Licenciatura en Trabajo Social**

**REVISORA**

**Mgs. Quevedo Terán Ana Maritza**

**Guayaquil, Ecuador**

**6 de Marzo del 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
MODALIDAD A DISTANCIA**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Basantes Cuesta María Verónica**, como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Trabajo Social**

### **REVISORA**

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

**Mgs. Quevedo Terán Ana Maritza**

### **DIRECTORA DE LA CARRERA**

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

**Lcda. Mendoza Vera Sandra Yamina**

**Guayaquil, a los seis días del mes de Marzo del año 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
MODALIDAD A DISTANCIA**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Basantes Cuesta María Verónica**

### **DECLARO QUE:**

El **componente práctico del examen complejo, Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.** previo a la obtención del Título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los seis días del mes de Marzo del año 2017**

**LA AUTORA**

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

**Basantes Cuesta María Verónica**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA**

**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

**MODALIDAD A DISTANCIA**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Basantes Cuesta María Verónica**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los seis días del mes de Marzo del año 2017**

**LA AUTORA:**

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

**Basantes Cuesta María Verónica**

## REPORTE URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Basantes Maria Trabajo Practico corregido 17-03-2017.docx (D26470544)  
**Submitted:** 2017-03-16 23:13:00  
**Submitted By:** mbasantes@marriott.ec  
**Significance:** 5 %

#### Sources included in the report:

Capitulo 1 y 2 Isabel vargas.docx (D11297776)  
<https://trabajadorcomunitario.wordpress.com/tag/autonomista-promocional/>  
<https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/08/trabajo-social-cambio-o-asistencialismo-ppt.pptx>  
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Conceptualizacion-Del-Trabajo-Social/61986208.html>

#### Instances where selected sources appear:

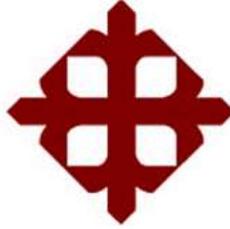
## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a Dios, hacedor de todas las bendiciones y oportunidades en mi vida, a Marriott S.A., por creer y desarrollar a su talento humano, a mi mentora y Madre Cósmica, Dra. Ángela Marriott Pérez, a los motores de mi fuerza: mi esposo y mi hija por su apoyo, sacrificio y paciencia, a mis padres forjadores de mis principios de amor al estudio y superación personal, a mis compañeros, que se convirtieron en amigos de esfuerzo y lucha en la carrera; y a los Tutores de la Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano que honraron el título de Maestros con su enseñanza esforzada, su ayuda desinteresada, su imparcialidad y trato justo.

A todos ellos, a los que nombro y a los que, sin intención se me escapan, gracias por estar desde el principio hasta el final junto a mí alentándome, animándome, haciéndome, con su presencia, el camino más suave y los obstáculos menos altos y más superables.

# DEDICATORIA

A todos mis Ángeles en la tierra



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
MODALIDAD A DISTANCIA**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

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

**MGS. ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN**

REVISORA

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

**LCDA. SANDRA YAMINA MENDOZA VERA**

DIRECTORA DE CARRERA

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

**MGS. JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO**

COORDINADOR DEL ÁREA



**FACULTAD:** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
**CARRERA:** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO:** UTE B-2016

### ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO

**ESTUDIANTE:** BASANTES CUESTA, MARIA VERONICA

<b>COMPONENTE TEORICO 60%</b>		
<b>PRIMER INTENTO</b>		<b>SEGUNDO INTENTO</b>
NOTA SOBRE 10:  6.22		NOTA SOBRE 10:  7.97
NOTA COMPONENTE TEORICO 7.97		
<b>COMPONENTE PRACTICO 40%</b>		
SANDRA JAMINA MENDOZA VERA	JOSE GREGORIO SALAZAR JARAMILLO	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
NOTA SOBRE 10:  7.75  TOTAL: 40%	NOTA SOBRE 10:  7.75  TOTAL: 30%	NOTA SOBRE 10:  7.75  TOTAL: 30%
NOTA COMPONENTE PRACTICO 7.75		

**NOTA FINAL: 7.88**

**SANDRA JAMINA  
MENDOZA VERA  
Miembro 1 del Tribunal**

**JOSE GREGORIO  
SALAZAR JARAMILLO  
Miembro 2 del Tribunal**

**ANA MARITZA  
QUEVEDO TERAN  
Miembro 3 del Tribunal**

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	viii
ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO .....	ix
ÍNDICE .....	x
ÍNDICE DE TABLA.....	xi
ÍNDICE DE GRAFICO .....	xi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
1. Introducción .....	14
2. Descripción sucinta de la propuesta.....	15
3. Contextualización .....	15
4. Diagnóstico .....	20
b) Resultados.....	23
i) Descriptivos .....	23
ii) Analíticos.....	25
5. Propuesta metodológica .....	26
b. Mapeo teórico, conceptual y normativo.....	27
c. Modelo de gestión organizacional.....	32
d. Proceso metodológico .....	34
e. Plan Operativo de la Intervención .....	37
6. Coordinación Interna o externa requerida.....	41
Conclusiones .....	43
7. Bibliografía .....	44
8. Anexos .....	45

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.....	22
Tabla 2.....	23
Tabla 3.....	24
Tabla 4 Análisis FODA.....	34
Tabla 5 Línea Estratégica 1.....	37
Tabla 6 Coordinación interinstitucional.....	41

## ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico No. 1 MARCO INTITUCIONAL .....	33
--	----

## RESUMEN

Marriott S.A cuenta con una dirección de Recursos Humanos caracterizada por aplicar todas las normativas laborales en vigencia y por ofrecer a sus empleados un trato cordial y fraterno. Esta empresa se preocupa por el crecimiento profesional de sus empleados, por lo que la configuración del personal y sus logros salariales van de la mano. Para evaluar la pertinencia del trabajo social en el modelo de gestión de Marriott S.A., se procedió a aplicar una encuesta psicosocial a 40 empleadas y empleados, cuyos resultados establecieron que tanto mujeres como hombres son en su mayoría cabezas de familia, más de la mitad tienen un nivel de estudios completo sea la secundaria o la universidad. Además, estos no presentan problemas judiciales, sin embargo, las contrariedades de la violencia intrafamiliar están presentes en cada uno de sus hogares. En cuanto al desempeño en el trabajo y las condiciones que brinda la empresa para trabajar, un alto porcentaje se muestra muy de acuerdo y contentos con la forma de trabajo. Se estableció un diagnóstico mediante un FODA para conocer de forma más determinada la situación actual de la empresa y de ahí partir para determinar dos líneas de estrategias que contiene el modelo de gestión de trabajo social las cuales son: línea 1 autonomía y reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social y línea 2 mejora continua en los servicios que ofrece Trabajo Social, mismo que contienen programa, beneficiarios, objetivo, actividades, responsables y fecha.

**Palabras claves.** - Recursos humanos, Modelo de gestión de Trabajo Social, Estrategias.

## **ABSTRACT**

Marriott S.A has a Management of Human Resources characterized by applying all the labor regulations in force and by offering its employees a friendly and fraternal treatment. This company is concerned with the professional growth of its employees, so the staff configuration and salary achievements go hand in hand. In order to evaluate the relevance of social work in the management model of Marriott SA, a psychosocial survey was carried out on 40 employees and employees, whose results established that both women and men are mostly heads of families, more than half have a Level of education is either high school or college. In addition, these do not present judicial problems, however, the disadvantages of domestic violence are present in each of their homes. As for the performance in the work and the conditions that the company offers to work, a high percentage is very agree and happy with the form of work. A diagnosis was established through a SWOT to know more about the current situation of the company and from there to determine two lines of strategies that contains the model of social work management which are: line 1 autonomy and recognition in Management Social Work and line 2 continuous improvement in the services offered by Social Work, which contain program, beneficiaries, objective, activities, responsible and date.

**Keywords.** - Human resources, Social Work management model, Strategies.

## **1. Introducción**

La gestión de Recursos Humanos debe plasmar las mecánicas esenciales de la interacción y del crecimiento personal, coadyuvando que cada individuo satisfaga en la medida de lo posible sus necesidades; de esta manera pueden desarrollarse ambientes laborales adecuados que estimularán la competitividad y solidez de las organizaciones. El Trabajador Social posee un rol fundamental, pues su trabajo se orienta a admitir el desarrollo del personal, optimizando la calidad de vida de los trabajadores.

Tal desarrollo contribuye a la satisfacción de las necesidades esenciales, fomentando el protagonismo de las personas y logrando su transformación personal.

La propuesta se sitúa el contexto laboral de acuerdo a la legislación vigente, la cual especifica garantías constitucionales, leyes, principios y otras normativas nacionales e internacionales que buscan las mejores condiciones para los trabajadores.

El principal interés es idear un trabajo social responsable, con la mira puesta en el desarrollo humano en concomitancia tanto con las leyes civiles como con las leyes del mercado, aplicando para ello las herramientas metodológicas, contenidos y conocimientos que se han suministrado a lo largo de los estudios de la carrera de Trabajo Social.

De esta manera, y aplicando lo que expresamente sostiene la ley, se proyecta incorporar la figura del trabajador social dentro de la gestión de Talento Humano de la empresa Marriott SA, en procura de que las relaciones entre patronos y empleados refuercen su matiz humano al profundizar en el conocimiento de las situaciones vitales de éstos, para de esa manera desarrollar un nuevo equilibrio que ayude al crecimiento y sostenimiento de la empresa, en la vivencia de un ambiente laboral saludable, fundamentalmente humano.

## **2. Descripción sucinta de la propuesta**

Se propone un Modelo de Gestión de Trabajo Social para empresa Marriott SA, que se detalla en desarrollar dos líneas estratégicas en las que se plantea trabajar con sus diferentes programas y acciones, siendo estas: *Autonomía y Reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social, Mejora Continua en los Servicios que ofrece Trabajo Social.*

## **3. Contextualización**

### **a) El trabajo social en la empresa privada ecuatoriana**

En las empresas pequeñas y medianas existe, por lo general, un departamento de recursos humanos, el cual orienta al personal en sus funciones. Sin embargo, no es común ver un departamento de Trabajo Social, sin considerar que éste puede desempeñar un papel vital en el engranaje laboral por la serie de beneficios tanto para el empresario como para el empleado.

Es necesario tener en cuenta que la figura del trabajador social empresarial está contemplada en la legislación pertinente, la cual establece una cuantía de trabajadores sociales por número de empleados; así, el Código de Trabajo en artículo 42, literal 24 señala: *“La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a pactar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la “Organización, Competencia y Procedimiento” (Código del Trabajo, 2015).* Como puede colegirse, la figura del trabajador social resulta fundamental en las relaciones laborales en tanto y en cuanto el tamaño de los grupos demanda una cobertura específica.

En algunos casos el área de trabajo social suele compartir responsabilidades y tareas con el departamento de recursos humanos, como en gestiones antes los prestatarios de la seguridad social, implementación de programas de asistencia social empresarial, visitas a domicilios, entre otras. De esta manera el área de recursos humanos puede reforzar su atención en el crecimiento y enriquecimiento profesional de los empleados.

**b) ¿Qué aspectos toca el trabajo social en la empresa privada?**

Este trabajo social es el que se realiza dentro de la empresa y va dirigido a los trabajadores de la misma, y que forma parte de la responsabilidad social empresarial.

El departamento, o responsable del trabajo social, puede asumir la gestión y el desarrollo operativo de la empresa; por ejemplo, adecuando los recursos y las estructuras organizacionales, reinterpretando las relaciones laborales de acuerdo a las realidades particulares, coordinando el área de responsabilidad social empresarial, evaluando el monto de las remuneraciones, entre otras funciones.

Es factible que un trabajador social, devenido mediador entre la empresa y el empleado, evalúe e identifique las necesidades del personal, tanto nuevo como antiguo, para de esa manera coadyuvar a superar completa o parcialmente las mismas, incidiendo en la formación continua del personal, generando nuevas estructuras productivas y planes de trabajo personalizados acordes a capacidades, necesidades, destrezas y emotividad.

La potenciación del recurso humano, a través de nuevos enfoques, será una de las mayores tareas del trabajador social, y para eso es necesario que éste se apersona y comprenda la realidad en la que se desenvuelve cada empleado y orientar a la empresa a que, en el límite de sus

responsabilidades, incida en un mejoramiento de la misma; de esta manera se puede lograr una mayor unidad y fortaleza corporativa.

En las empresas donde existe la figura del Trabajador Social su papel se orienta tanto a la atención de trabajadores como a la asesoría del departamento de recursos humanos, buscando apoyar al empleado para que sea más eficiente y que su bienestar laboral le brinde las seguridades debidas, así como las oportunidades necesarias para su estabilidad y crecimiento personal y profesional.

### **c) La empresa Marriott S.A**

Tal como consta en la Superintendencia de Compañías, la empresa Marriott S.A. establecida en 1934, se dedica a la importación y venta de productos, equipos y maquinarias para la construcción y la industria, productos y equipos electrónicos, de oficina, artículos de decoración, materiales y equipos de ferretería, etc., el comercio al por mayor, excepto el de vehículos automotores y motocicletas, venta al por mayor de artículos de ferreterías y cerraduras: martillos, sierras, destornilladores, y otras herramientas de mano, accesorios y dispositivos; cajas fuertes, extintores.

La diversidad de oferta de la compañía va de la mano de la cantidad de empleados y puestos de trabajo que genera a lo largo de sus cadenas productivas. En algunos casos se desempeña como proveedor calificado para el sector público; en otros, representa una marca y productos; también cuenta con la venta directa o en grandes superficies.

Esta diversidad en los frentes de comercialización de la empresa le lleva a tener varios tipos de empleados (198 en nómina) o gente relacionada con su actividad comercial. Están, por un lado, los empleados del área administrativa de la empresa (20%); luego, los de atención al público en sus puntos de venta directa (30%); también se considera a aquellos vendedores-comisionistas

(40%) que buscan colocar contratos en obras públicas o privadas, por ejemplo; los revisadores también, es decir aquellos que buscan la reactivación de viejos clientes (10%). El 40% son mujeres. Un 30% corresponde a una edad entre los 20-30 años; un 50%, 30-40 años; y un 20% ronda de los 50 en adelante.

Esto lleva a contar con una gama amplia de situaciones personales que tarde o temprano afectan el desenvolvimiento comercial de la empresa. Es por ello que se considera de vital importancia el activar un área de Trabajo Social en la empresa Marriott S.A., tanto para cumplir con lo estipulado en el Código de trabajo como para establecer una mejor relación laboral, la cual permita una plantilla más contenta y una empresa más productiva; pues como bien apunta Almudena Díaz en su columna de opinión en (Diario Responsable, 2013).

(...) la responsabilidad empresarial no es algo ajeno o añadido a la función original de la empresa. Por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación. Es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas.

A través de la presente propuesta de intervención se fortalecerá la responsabilidad social empresarial de Marriott S.A., un aspecto que atañe tanto a los empleadores como a empleados, que vienen a ser la cara visible de las acciones de responsabilidad social; pero también, y precisamente por la acotado, se enriquecerá la gestión de talento humano con la implementación del trabajo social ya que la empresa proporcionará mayores oportunidades para que sus empleados se realicen, se sientan satisfechos y motivados a colaborar, aportar y perfeccionarse en sus trabajos.

A través del trabajo social empresarial se identifican, diagnostican y se ponen en contexto problemas y necesidades tanto de la empresa como de sus empleados, procurando para ello una perspectiva integral que tome en cuenta no sólo los aspectos económicos y sociales, también los personales y contextuales, con la finalidad de determinar las relaciones productivas y humanas, y su incidencia en la productividad.

#### **4. Diagnóstico**

La dirección de Recursos Humanos al interior de *Marriott S.A.* comprende de todos los subsistemas derivados, así como la gestión de seguridad social, la salud ocupacional y el trabajo social. *Marriott S.A.* se ha caracterizado por aplicar todas las normativas laborales en vigencia y por ofrecer a sus empleados un trato cordial y fraterno, preocupándose del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. La comunicación entre las distintas áreas y jerarquías administrativas tiende a la horizontalidad, de manera que sus representantes estén siempre al tanto de las condiciones y requerimientos de los empleados.

En cumplimiento con las pautas para la contratación de personas con discapacidad, la empresa cuenta con ocho empleados cuyos grados de discapacidad son variados, pero les permiten colaborar de manera eficiente y adecuada para sus habilidades y limitaciones.

El equilibrio entre hombres y mujeres al interior de la empresa se ha forjado con el devenir de las épocas. Dado que una de sus preocupaciones ha sido el crecimiento profesional de sus empleados, sin distingo de género, la configuración del personal y sus logros salariales van de la mano de las capacidades adquiridas y de las desarrolladas en la práctica.

Así, las necesidades de las y los trabajadores se detectan acorde a la misión de la empresa, misma que se expone a continuación:

*A.- Ser una empresa líder en los negocios de la electricidad, iluminación, así como en aquellos que emprendamos en el futuro.*

*B.- Crear una organización de aprendizaje, que continuamente explore nuevos negocios y oportunidades que nos permitan realizar el potencial de crecimiento para el futuro.*

*C.- Generar rendimientos en la inversión de los accionistas, en niveles acorde con los riesgos del negocio y comparables a las oportunidades de los mercados existentes.*

*D.- Brindar a nuestros empleados y ejecutivos la posibilidad de progresar en la empresa, como consecuencia de una labor bien realizada. Responder a las preguntas y críticas de nuestro personal de una manera justa y sensitiva.*

*E.- Lograr la excelencia desarrollando las fortalezas de nuestros ejecutivos y empleados, sin olvidarnos de ayudarlos a administrar sus debilidades. Hacer las cosas bien a la primera, creando una cultura corporativa de excelencia, que contagie a nuestros proveedores, clientes, familiares y amigos, aportando así a un Ecuador mejor.*

(Marriott, 2017)

La premisa de la empresa es lograr la excelencia, lo cual es positivo para el crecimiento y sostenibilidad de la misma; sin embargo, esta actitud puede hacer que se pasen por alto problemas personales de las y los trabajadores, los cuales evidentemente afectarán a la productividad, pero sobre todo su salud ocupacional.

El enfoque en trabajo social permite entender las circunstancias individuales de cada trabajador/a, conociendo información específica que posibilite una gestión de recursos humanos personalizada y en sintonía con el factor humano.

**Tabla 1**

	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
<b>Es usted cabeza de familia</b>				
Si	13	13	33%	33%
No	7	7	18%	18%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Si lo es, Indicar</b>				
Padre/Madre	9	8	23%	20%
Abuelo/Abuela			-	-
Tío/Tía			-	-
Hermano/Hermana Mayor	10	11	25%	28%
Otro/a	1	1	3%	3%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Estudios</b>				
Completos	11	11	28%	28%
Incompletos	9	9	23%	23%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Cursa Estudios</b>				
Si	10	10	25%	25%
No	10	10	25%	25%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Horario Estudios</b>				
Nocturno	8	10	20%	25%
Matutino/Distancia	2		5%	0%
	<b>20</b>		<b>50%</b>	
<b>Problemas Judiciales</b>				
Si		1	0%	3%
No	20	19	50%	48%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Consumo de drogas</b>				
Si	1	2	3%	5%
No	19	18	48%	45%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María Verónica Basantes Cuesta

Esta tabla permite conocer las situaciones individuales de cada uno de trabajador/a, con estos datos determinar cuál es la situación actual que presenta la empresa y sus empleados.

## a) Metodología usada en la investigación diagnóstica

Para evaluar la pertinencia del trabajo social en el modelo de gestión de Marriott S.A., y contar con un punto de partida que permita evaluaciones más profundas a futuro, se procedió a cumplimentar una encuesta psicosocial a 40 empleadas y empleados, correspondiente al 20% del personal; la mitad mujeres, dos de ellos con capacidades especiales. La encuesta fue anónima.

## b) Resultados

### i) Descriptivos

**Tabla 2**

	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
<b>Vecinos consumen/venden</b>				
Si	-	5	0%	13%
No	20	15	50%	38%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Asaltos frecuentes en el barrio</b>				
Si	4	8	10%	20%
No	16	12	40%	30%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Deudas Activas</b>				
Si	4	8	10%	20%
No	16	12	40%	30%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Violencia Familiar</b>				
Si	6	7	15%	18%
No	14	13	35%	33%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Información clara en el trabajo</b>				
Muy claro	16	16	40%	40%
Claro	4	4	10%	10%
Algo claro	-	-	-	-
Poco claro	-	-	-	-
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Materiales y equipos necesarios</b>				
Frecuentemente	20	20	50%	50%
A menudo	-	-	-	-
A veces	-	-	-	-
Casi nunca	-	-	-	-
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Comunicación con el jefe</b>				

Muy buena	18	19	45%	48%
Buena	2	1	5%	3%
Mala				
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Tipo de relación en el trabajo</b>				
Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas	-	-	-	-
Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	19	18	48%	45%
Relaciones solamente de colaboración para el trabajo	1	2	3%	5%
Ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo	-	-	-	-
Relaciones personales negativas (rivalidad, enemistad, ...)	-	-	-	-
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Cuando ocurre errores</b>				
Generalmente pasa desapercibido	-	-	-	-
Es comunicado a tus jefes, ya que puede provocar algún problema menor	20	18	50%	45%
Omities la información, por miedo a que pueda provocar consecuencias graves (que ponga en riesgo tu estabilidad en la empresa)		2		5%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María Verónica Basantes Cuesta

**Tabla 3**

	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
<b>Fatiga a término de jornada</b>				
No, Nunca	17	16	43%	40%
Si, a veces	3	4	8%	10%
Si, Frecuentemente	-	-	-	-
Sí, siempre	-	-	-	-
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Tiempo para trabajar</b>				
Normalmente demasiado poco	-	-	-	-
En algunas ocasiones demasiado poco	-	-	-	-
Es suficiente, adecuado	2	3	5%	8%
No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo	18	17	45%	43%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Recuperación desempeño</b>				
No				
Si, con horas extras	16	17	40%	43%
Si, durante las pausas	-	-	-	-
Si, durante el trabajo, acelerando el ritmo	4	3	10%	8%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Toma de decisiones en descuento</b>				

Frecuentemente	-	-	-	-
A menudo	-	-	-	-
A veces	1	2	3%	5%
Casi nunca	19	18	48%	45%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Inconvenientes compañeros/jefe</b>				
Si	1	-	3%	0%
No	19	20	48%	50%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	
<b>Trabajo deja tiempo libre</b>				
Si	20	20	50%	50%
No	-	-	0%	0%
	<b>40</b>		<b>100%</b>	

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** María Verónica Basantes Cuesta

## ii) Analíticos

Tanto mujeres como hombres son en su mayoría cabezas de familia, aunque en necesariamente padre o madre pues más de la mitad son hermanas o hermanos que se han hecho responsables del sostenimiento del hogar. Más de la mitad tienen un nivel de estudios completo sea la secundaria o la universidad. De ahí que la mitad curse estudios de manera presencial en jornada nocturna y pocos casos, estudios a distancia.

Ninguna de las mujeres ha tenido problemas judiciales pero un hombre sí; se trata de una demanda de alimentos que no ha sido retirada pese a que el entrevistado se encuentra al día en sus haberes. Una mujer y dos hombres manifestaron haber consumido algún tipo de droga o alguna medicina que le causó dependencia algunos años atrás. En relación al tema ninguna de las mujeres encuestadas ha percibido que en sus lugares de residencia se vendan sustancias ilícitas, en cambio cinco hombres aseguran que por sus barrios es un problema habitual. La mayoría de ellas y ellos no mantienen deudas.

Los problemas de violencia intrafamiliar están presentes, sobre todo en los hogares de quienes sí tienen deudas. Entre las razones dadas, se mencionan el estrés, la falta de dinero, el

alcoholismo de padre o madre, celos de pareja, la desconfianza, el desempleo de padre o madre, la depresión ante la muerte de la pareja.

En cuanto al desempeño en el trabajo y las condiciones que brinda la empresa para trabajar, la mayoría se muestran muy de acuerdo y contentos con las mismas. La mayoría califica sus relaciones de trabajo como positivas tanto en lo laboral como en lo personal. Los errores no pasan desapercibidos y son comunicados de manera oportuna. El uso del tiempo está optimizado al punto de que la fatiga percibida es poca, los errores por desempeño se resuelven por las mismas y queda tiempo para compartir en familia.

## **5. Propuesta metodológica**

### **a. Objetivos**

A diferencia del trabajo social en estudios de casos, la intervención en el área de Recursos/Talento Humano se orienta a establecer una relación armónica entre la empresa y sus trabajadores, teniendo en cuenta los objetivos, visión, misión y valores de la misma pero desde un enfoque sensible que permita conocer a fondo la situación vital de cada trabajador para coadyuvar a que el ambiente laboral le sea favorable en la resolución de sus problemas personales, gozando de la adecuada salud ocupacional que permita su buen desempeño y el funcionamiento adecuado de la empresa.

De ahí los objetivos de la intervención de Trabajo Social en Recursos Humanos propone lo siguiente:

- Analizar los distintos modelos de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos que se puedan aplicar en la empresa Marriott S.A

- Diagnosticar la situación actual y el ambiente laboral en la que se encuentra los empleados de la empresa Marriott S.A
- Diseñar y desarrollar un Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para mejorar la calidad del trabajo en la empresa Marriott S.A.

Dado que el sujeto de intervención es la empresa se debe buscar la solución a las situaciones que provoquen disfuncionalidad laboral, pero desde el lado humano.

## **b. Mapeo teórico, conceptual y normativo**

### **Lo Teórico**

El Trabajo Social se orienta aún bajo las premisas de la *Teoría Clásica de Sistemas*, esbozada por Ludwig von Bertalanffy, a fines del siglo 19, la cual concibe a un sistema como “un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, cuya unidad le viene dada por los rasgos de esa interacción y cuyas propiedades son siempre distintas a los de la suma de propiedades de los elementos del conjunto”. (Pestaña & Sánchez, 2017) La teoría de sistemas proporciona un alto grado de generalidad en sus planteamientos, su ámbito de aplicación suele ser amplio, y su problema central reside en establecer la diferencia entre sistema y entorno, ya que éste se conforma por elementos que tienen influencia sobre los elementos del sistema o son influidos por él, aunque no pertenecen al mismo sistema. Así, dicho problema, que supone más bien una categorización, aterriza en la configuración de sistemas abiertos y cerrados; siendo los abiertos aquellos que son tales en tanto mantienen relaciones con su entorno, y los cerrados los que no precisan relaciones con su entorno para mantenerse como tales.

Ahora bien, en los tiempos que corren los sistemas pueden auto-organizarse, concibiendo su propia estructura y sus elementos compositivos, lo cual los determinaría como sistemas cerrados

o autorreferenciales; sin embargo, no se puede hablar a rajatabla de sistemas aislados del entorno ya que esta autorreferencialidad “contiene la diferencia entre sistema y entorno, como diferencia constitutiva” (Pestaña & Sánchez, 2017) y los relaciona permanentemente con el mismo. En esta relación el sistema (o subsistema) deja de ser estático y se muestra dinámico, funcional, adaptable y evolutivo, abierto a las posibilidades y a la vez sujeto a la complejidad de la sociedad contemporánea, gestionando espacios de interacción social, independientes y autónomos, en los que la comunicación, tanto dentro como por fuera, es recíproca. Así, cada sistema o subsistema, además de ser autorreferente, tiende a la emancipación y genera su propio conocimiento, así como las vías y los códigos para comunicarlo, generando un sujeto cognoscente que participa de manera activa en la realización de sus intereses, tanto particulares como de grupo, que es capaz de reflexionar sobre la realidad, así como en los factores que le hagan depender de ella.

### **Lo conceptual**

En la actualidad, y desde hace más de doscientos años, se destacan dos visiones del trabajo social: a) asistencialista-prestacional y, b) autonomista-promocional. De ahí que Marco Marchioni hable de que “históricamente coexisten dos tipos de demandas sociales: las prestacionales y promocionales, determinándose una amplia y clara conceptualización donde se identifica una dualidad competencial, como elemento teórico básico para entender el Trabajo Social” (Marchioni, 2016).

¿Es el objetivo básico de la intervención en Trabajo Social el potenciar las capacidades y los recursos personales, así como los grupales y otros que sustenten el bienestar social? ¿Cómo se construye ese bienestar social y desde qué ópticas puede verse?

Para intentar responder a estas interrogantes veremos qué es lo que representa cada una de estas demandas; volvemos a (Marchioni, 2016):

La intervención Asistencialista-Prestacional, procura realizar la corrección de un medio hostil para, desde el marco de recursos y posibilidades institucionales, aliviar las necesidades, limitaciones, y presiones externas. Se trata de un proceso que acontece desde, el exterior al interior de las personas que necesitan y solicitan ayuda social. (Marchioni, 2016)

Al referirnos a este tipo de intervención queda claro ésta proviene de una institucionalidad privada (o pública, e incluso mixta) que aúna recursos de manera particular y los administra de manera paralela al sistema de servicios públicos, reemplazándolo muchas veces en su accionar y rol. Este asistencialismo se promueve a través de sociedades que constituyen para tales fines, así como a juntas de notables que se reúnen para administrar beneficencia.

Por su parte:

La intervención Autonomista-Promocional, procura corregir las insuficiencias existentes en la capacidad natural de respuesta social de las personas, enfrentar las situaciones de malestar social, realizando el desarrollo personal y progreso social en general. En esta intervención pasa lo contrario que el anterior, es decir, que va desde el interior hacia el exterior, desde las personalidades o subjetividades, hacia las condiciones o situaciones observadas en la realidad social. (Marchioni, 2016)

Se trata de la conformación de asociaciones, comités, clubes y demás esquemas asociativos, cuya finalidad es activar sus propios mecanismos de asistencia social en procura de satisfacer o

bien una demanda específica (una obra pública, por ejemplo), o establecer una microestructura social en pro de una serie de aspiraciones o fines.

Así, el Trabajo Social se conceptualiza como una disciplina que estudia “las condiciones (humanas y materiales) más apropiadas a la realización del individuo como sujeto activo del bienestar social en su entorno particular de actividades y medio habitual.” (Marchioni, 2016) Para ello se ha de disponer de una serie de mecanismos o sistemas que coadyuven en la promoción, preservación o la reparación de esas condiciones de manera normal o ajustada a las prerrogativas del entorno en que se plantean. Y en relación a lo profesional, el Trabajo Social logra conceptuarse como “la actividad laboral sistemática y fundamentada en el ámbito de los conocimientos, que ejercen los trabajadores sociales para conseguir las transformaciones de la realidad social” (Marchioni, 2016), algo que se ajusta al perfil de los profesionales en trabajo social.

### **Lo normativo**

El marco legal e institucional de la Política Laboral en el Ecuador está conformado por una serie de garantías constitucionales, leyes, derechos y demás normativas a nivel nacional que amparan y acogen a los trabajadores.

**Derechos y garantías constitucionales para la producción y empleo.** - El Título VI, “Régimen de Desarrollo” de la Constitución vigente, menciona normas, derechos y principios fundamentales en el trabajo, amplía la protección laboral al trabajo autónomo, de autosustento y de cuidado humano; prioriza que el sistema económico será: social y solidario, asociativa, cooperativa, familiar, autónoma, (art. 319 y 333); además, se expone la obstaculización de todo tipo de tercerización e intermediación laboral para actividades propias y habituales de una empresa

(art. 327); garantiza la no discriminación y beneficia a través de medidas de acción para ciertos grupos (art. 329, 330, 331 y 332). (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Los derechos y principios fundamentales en el trabajo.** - La Constitución mantiene las normas referidas a la libertad de asociación, el derecho de sindicación y la negociación colectiva enfatizando algunos cambios, todas estas normas establecidas en el art. 326. En relación a la libertad de asociación, promueve la posibilidad de afiliarse o no a las organizaciones; contiene la posibilidad de que el Estado estimule la creación de organizaciones de trabajadores y empleadores. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La Constitución declara que la relación laboral es directa y bilateral, prohibiendo 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).

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 de la República del Ecuador, 2008), 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.

En el sector privado, además de la Constitución, rige 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.

### **c. Modelo de gestión organizacional**

#### **Modelo de Gestión Social Estratégica con enfoque en Responsabilidad Social**

En este modelo los procesos y prácticas permiten asumir la *responsabilidad por el desempeño*, procurando un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible que contribuya a la reducción de la desigualdad, la reducción de la pobreza, el fortalecimiento de los estados democráticos, así como el fortalecimiento de la ciudadanía. (Fantova, 2005)

En este modelo la misión estará enfocada en el desarrollo humano; la visión tendrá como eje principal el talento humano; las políticas se traducirán en medidas que conlleven la satisfacción de necesidades; los objetivos y metas se encaminarán a elevar la calidad de vida laboral, al fomento de la participación, la orientación a los trabajadores, y a la generación de compromisos y acciones en tiempos determinados.

La gerencia estratégica permite a la empresa el ser proactiva acorde a los cambios que se vayan generando, otorgando soluciones eficaces y eficientes a las dificultades que se presenten o, a su vez, anticiparse a estas.

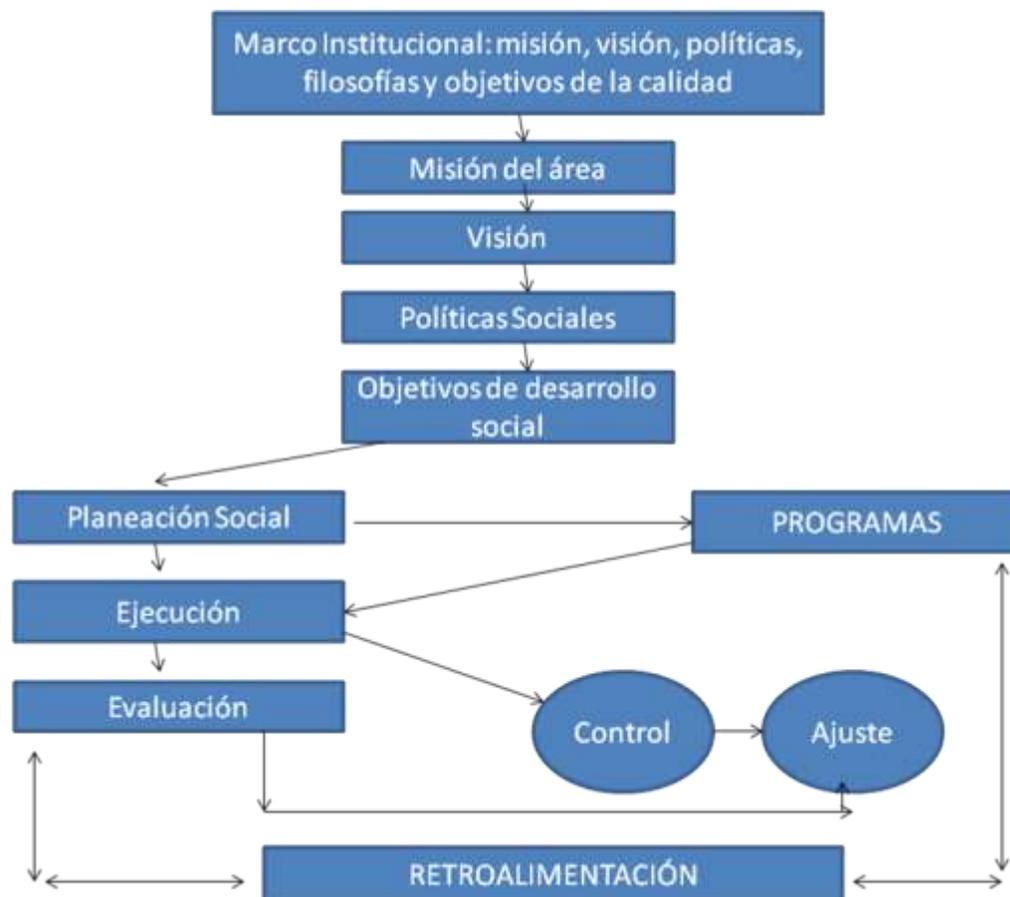
Las estrategias se formulan identificando las debilidades y las fortalezas internas de la empresa; así mismo las amenazas y oportunidades externas; analizando alternativas y seleccionando aquellas que aseguren éxito organizacional

El departamento de Gestión Social Integral estará integrado por un equipo interdisciplinario, cuyos miembros sean profesionales responsables capacitados, que manejen una comunicación y un nivel óptimo de colaboración en beneficio del personal de la empresa. El papel del trabajador social será el de identificar y conocer la cultura, estructura y jerarquía organizacional,

ya que sobre esta base conocerá y comprenderá los procesos y su pertinencia en el desarrollo de la empresa.

El departamento de Gestión Social Integral asesorará todas las gerencias de la empresa, coordinando su trabajo con cada jefe departamental o líder de grupo.

**Gráfico No. 1 MARCO INTITUCIONAL**



**Fuente:** (Fantova, 2005)

**Elaborado por:** María Verónica Basantes Cuesta

#### d. Proceso metodológico

Tabla 4 Análisis FODA

Análisis Interno	Análisis Externo
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo humano capacitado en base a sus funciones.</li><li>• Infraestructura apropiada.</li><li>• Apertura al cambio por parte del personal</li><li>• Participación activa de los empleados en el desarrollo de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crecimiento laboral (Posibilidades de ascender de puesto)</li><li>• Adaptabilidad al implementarse un modelo de trabajo social.</li><li>• Alianzas entre empresas de la misma índole para compartir la responsabilidad social.</li></ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Carencia de cultura de trabajo en los empleados de la empresa.</li><li>• Escasos incentivos al trabajo</li><li>• Deficiente ambiente laboral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios reglamentarios en el Código de Trabajo y reformas constitucionales.</li></ul>

Fuente: empresa Marriott S.A

Elaborado por: María Verónica Basantes Cuesta

#### 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:

- 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 encaminado 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 espacios para el diálogo para que todos los actores sean escuchados, las ideas sean tomadas en cuenta y los propósitos sean puestos en común. (Fantova, 2005)

## **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 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 (Marriott, 2017), asumido como el pilar fundamental de una responsabilidad social compartida en beneficio de todos. (Fantova, 2005)

## e. Plan Operativo de la Intervención

**Tabla 5 Línea Estratégica 1**

<b>Línea Estratégica 1</b>					
<b>Autonomía y Reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social</b>					
<b>Breve Descripción del Programa</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades por Proyecto</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha Probable de Inicio</b>
<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>-Marriott SA</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 Marriott SA</p>	<p>-Trabajo Social.</p>	

<p>Reconocimiento de la Gestión de Trabajo Social, con los proyectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema de Información Organizacional de las actividades relacionadas al Bienestar Social de los actores.</li> <li>2. Elaboración del Informe de Desarrollo de la Gestión de Trabajo Social.</li> <li>3. Promoción de la Gestión que desempeña Trabajo Social en la empresa.</li> </ol>	<p>-Trabajo Social -Colaborado res. -Marriott SA</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. -Creación de un Link en donde los actores de la Organización puedan acceder para conocer sobre los planes, proyectos o programas. -Difundir su <b>normativa</b> 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. -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 Empresa</li> <li>2. -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. -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.</li> <li>3. -Publicar a través del link sobre la normativa y gestión que desempeña Trabajo Social en Marriott SA. -Propiciar reuniones una vez al mes para realizar la debida organización y garantizar el éxito de este proyecto.</li> </ol>	<p>-Representante directivo de cada área.  -Trabajo Social en general de Marriott SA</p>	
<p>Involucramiento de los diferentes actores de la Organización, con el proyecto:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesas de Concertación con los representantes de cada Área.</li> </ol>	<p>-Trabajo Social. -Colaborado res. -Marriott SA..</p>	<p>Promover la participación activa de los actores para fomentar la unidad y el sentir ser parte del desarrollo personal y Organizacional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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. -Emplear una Acta de Asistencia y de Compromiso en la cual todos firmen terminada la mesa.</li> </ol>	<p>-Trabajo Social. -Representante de cada área.</p>	<p>A partir del mes de Julio del presente año</p>

**Fuente y elaborado:** María Verónica Basantes Cuesta

**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
<p>Fortalecimiento del bienestar social con un enfoque participativo, con el proyecto:</p> <p><b>1.</b> Implementación de estrategias de intervención en el área de bienestar social con el involucramiento y compromiso colectivo organizacional.</p>	<p>-Trabajo Social. -Colaboradores. -Empresa.</p>	<p>Compartir el compromiso y la responsabilidad en la tarea de generar bienestar social de manera integral e integrador.</p>	<p><b>1.</b>-Servicios del Seguro Social y Prestaciones -Gestión del Comedor. -Inclusión Laboral. -Gestión de Eventos (fechas memorables). -Salud y Seguridad Ocupacional. -Evaluación del Desempeño. -Plan de Compensación por metas cumplidas. -Desarrollo Personal. -Evaluación del Clima Laboral a nivel Organizacional. -Desvinculación Laboral Asistida.</p>	<p>-Trabajo Social.  -Jefe de cada área o departamento.</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. -Colaboradores. -Organización.</p>	<p>Promover el desarrollo del Plan de Selección del Personal.</p>	<p><b>1.</b> -Descriptores de Cargos -Análisis del Cargo. -Proceso de Provisión del Personal. -Manejo de Procesos de Inducción y Entrenamiento. -Eventos de capacitación</p>	<p>-Trabajo Social.  -Departamento de OYM (Organización y Métodos).  -Jefe de cada área o departamento.</p>	

<p>Capacitación al Personal, con el proyecto:</p> <p>1. Elaboración del diagnóstico para detectar necesidades de capacitación.</p>	<p>-Trabajo Social. -Colaborado res. -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. -Identificación de los recursos adecuados para desempeñar el cargo. -El Diseño del Plan de Trabajo. -Ejecución del Programa de Entrenamiento requerido para ocupar el cargo. -Evaluación. -Control y el Seguimiento al desempeño del cargo.</p>	<p>-Trabajo Social.  -Asistente Auxiliar I que es parte del Departamento de RR.HH. encargada de la logística de las capacitaciones.  - 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>	<p>-Trabajo Social. -Colaborado res. -Marriott SA -Otras Empresas que se integren a este Proyecto. -Comunidad. -Grupos de Interés.</p>	<p>Promover la participación de las empresas similares a Marriott, 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> <p>-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 empleados, contratistas, proveedores, concesionarios y visitantes.</p>	<p>-Trabajo Social.  -Autoridades del sector social.  -Directivos de Marriott y de otras empresas que se integren.  -Grupo de monitoreo y reporte.</p>	<p>A partir del mes de Agosto del presente año</p>

**Fuente y elaborado:** María Verónica Basantes Cuesta

## 6. Coordinación Interna o externa requerida

Con la investigación realizada se obtuvo respuestas positivas y el alto compromiso entre la empresa Marriott SA y sus empleados, la persona involucrada reconocieron que existe una problemática dentro de la empresa que afecta directamente al ambiente laboral y resultado de ello se manifestó la necesidad de implementar un Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos con la finalidad de sosegar la problemática.

**Tabla 6 Coordinación interinstitucional**

INVOLUCRADOS	OBJETIVO	ACCIÓN
- Empresa Marriott SA	Efectuar el Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos	- Establecer controles para que se cumpla con el objetivo. - Evaluar el plan operativo aplicado
- Empresa Marriott SA - Empleados	Determinar el sistema de capacitación de acuerdo a la detección de necesidades.	- Planificar un programa de capacitación para los empleados - Evaluar el procedimiento para verificar el cumplimiento.
- Empresa Marriott SA - Otras empresas	Participación en proyectos sociales con otras empresas que beneficien a los grupos de interés, comunidad y sociedad en general, como parte de la responsabilidad social adquirida.	- Establecer un equipo de trabajo conjuntamente con otras empresas de la misma índole. - Desarrollar proyectos de trabajo social.

**Fuente y elaborado:** María Verónica Basantes Cuesta

## **Control y retroalimentación de los programas**

Con el fin de efectivizar la implementación del modelo de gestión de Trabajo Social en la empresa, se obliga a dar un seguimiento adecuado al plan operativo y todos los programas por lo que se realizará un análisis después cada finalización de un programa con el propósito de conocer si se está alcanzando los objetivos propuestos.

Para lograr los resultados de los programas y la eficacia en el control se contará con el apoyo de la alta gerencia de Marriot S.A. y los empleados de esta empresa quienes aportaran con información y criterios, misma que servirá de guía para poder seguir con los programas. Se utilizará una encuesta para medir el cumplimiento de objetivos y conocer cómo avanza el proceso, para luego determinar una retroalimentación, si es necesaria.

## Conclusiones

- Mediante la investigación realizada se puede establecer que los empleados de *Marriott S.A* se encuentran a gusto en sus lugares de trabajo, sin embargo, existen algunas características que incomodan y se genera un inapropiado ambiente laboral.
- La empresa mantiene un equilibrio de trabajadores entre hombres y mujeres, además contando con la colaboración de personal discapacitado que desarrolla con total eficiencia sus actividades.
- Los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas determinaron que tanto mujeres como hombres son en su mayoría cabezas de familia, siendo más de la mitad de empleados que poseen estudios completos ya sea en la secundaria o en la universidad.
- Por otra parte, la mayoría de encuestados afirmaron no presentar problemas judiciales, sin embargo, los problemas de violencia intrafamiliar están presentes en cada uno de sus hogares.
- Finalmente, con lo que respecta al desempeño en el trabajo y las condiciones que brinda la empresa para trabajar, la mayoría se muestran muy de acuerdo y contentos con las mismas. La mayoría califica sus relaciones de trabajo como positivas tanto en lo laboral como en lo personal.

## 7. Bibliografía

- Código del Trabajo. (29 de diciembre de 2015). *Código del Trabajo*. Obtenido de Dirección nacional de asesoría jurídica de la PGE :  
[http://www.gadsantalucia.gob.ec/pdf/transparencia\\_publica\\_2014/A/Base%20Legal/CODIGO%20DEL%20TRABAJOactualizado.pdf](http://www.gadsantalucia.gob.ec/pdf/transparencia_publica_2014/A/Base%20Legal/CODIGO%20DEL%20TRABAJOactualizado.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro oficial*, 20-10. Obtenido de [www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Diario Responsable. (febrero de 2013). *Google*. Obtenido de [Diarioresponsable.com](http://Diarioresponsable.com)
- Fantova, F. (octubre de 2005). *Nuevos modelos en gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales*. Obtenido de <http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Gesti%20C3%B3n/Nuevos%20modelos%20en%20gesti%C3%B3n%20social> (Vol. 20).
- Marchioni, M. (29 de Enero de 2016). *Teoría del trabajo social*. Granada: San Jerónimo/ Universidad de Granada. Obtenido de <https://trabajadorcomunitario.wordpress.com/category/teoria-del-trabajo-social/>
- Marriott, S. (1 de marzo de 2017). *Google*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/company-beta/1086740/>
- Mesén, F. (s.f). *Trabajo Social y recursos humanos*. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v23n531998/art3.pdf>
- Pestaña, & Sánchez. (1 de marzo de 2017). *Google*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100118>

## 8. Anexos

### a. Instrumentos utilizados en el diagnóstico

#### ENCUESTA PSICOSOCIAL MARRIOTT S.A.

##### DATOS PERSONALES

1. ¿Es Ud. el/la cabeza de familia:  SI  NO
2. Si es cabeza de familia, entonces, favor de indicar si es:  
 Padre/Madre;  Abuelo/Abuela;  Tío/Tía;  hermano/hermana mayor;  
 otro/a
3. ¿De cuántos miembros se compone su familia? \_\_\_\_\_ (número)
4. ¿Cuántos son adultos, adolescentes y/o niños? \_\_\_\_\_ Adultos; \_\_\_\_\_ Adolescentes; \_\_\_\_\_ Niños.  
(NOTA: adulto = +18 años; adolescente = 13-18 años; niño = menores de 13 años)

##### DATOS EDUCATIVOS

5. ¿Cuáles es el último año de estudios que Ud. ha alcanzado?  
 Completo  
 Incompleto  
Otros: \_\_\_\_\_
6. ¿Ud. estudia actualmente?  SI;  NO
7. ¿Cuál es su horario de estudios?  Matutino;  Vespertino;  Nocturno.
8. ¿Has tenido problemas judiciales?  SI;  NO

##### DATOS SOCIALES

9. ¿Has consumido algún tipo de Drogas ilícitas?  SI;  NO
10. Tienes vecinos que consumen y/o venden Drogas ilícitas?  SI;  NO
11. ¿Donde vives son frecuentes los asaltos a las personas?  SI;  NO
12. ¿Actualmente te encuentras endeudado?  SI;  NO
13. ¿Existe violencia intrafamiliar en tu hogar?  SI;  NO  
Si la respuesta al número anterior es SI, entonces, ¿Quién es la persona conflictiva y el motivo que la genera?

##### DATOS LABORALES:

14. La información es necesaria para llevar a cabo la tarea:  
 Muy claro.  
 Claro.  
 Algo claro.  
 Poco claro.
15. ¿Tienes los materiales y equipo necesario para hacer el trabajo de manera correcta?  
 Frecuentemente  A menudo  
 A veces  Casi nunca
16. ¿Cómo es la comunicación con tu jefe?  
 Muy buena;  Buena;  Mala
17. ¿Qué tipo de relaciones de trabajo se dan generalmente con tu grupo de trabajo?:  
 Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.  
 Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.  
 Relaciones solamente de colaboración para el trabajo.  
 Ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo.  
 Relaciones personales negativas (rivalidad, enemistad...).

18. Cuando en tu puesto de trabajo se comete algún error:
- Generalmente pasa desapercibido.
  - Es comunicado a tus jefes, ya que puede provocar algún problema menor.
  - Omites la información, por miedo a que pueda provocar consecuencias graves (que pongan en riesgo tu estabilidad en la empresa).
19. Al terminar la jornada, ¿te sientes fatigado?:
- No, nunca.
  - Sí, a veces.
  - Sí, frecuentemente.
  - Sí, siempre
20. Para realizar tu trabajo, la cantidad de tiempo de que dispones es:
- Normalmente demasiado poco.
  - En algunas ocasiones demasiado poco.
  - Es suficiente, adecuado.
  - No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo
21. Cuando se produce un retraso en el desempeño de tu trabajo, ¿se ha de recuperar?:
- No.
  - Sí, con horas extras.
  - Sí, durante las pausas.
  - Sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo.
22. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo:
- Frecuentemente.
  - A menudo.
  - A veces.
  - Casi nunca.
23. ¿Sientes que eres parte de la empresa? Exprésalo en tus propias palabras
24. ¿Cómo puedes describir tu ambiente laboral? Exprésalo en tus propias palabras
25. ¿Has tenido o tienes inconvenientes en el trabajo con algún compañero o jefe?  SI;  NO  
Si la respuesta al número anterior es SI, entonces, ¿Mencionar el motivo que las genero?
26. ¿El trabajo te da tiempo libre para disfrutar con tu familia?  SI;  NO  
Si la respuesta es NO, explícanos a que se debe.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Basantes Cuesta María Verónica**, con C.C: # **0912084597** autora del **componente práctico del examen complejo: Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 6 de Marzo de 2017

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

Nombre: **Basantes Cuesta María Verónica**

C.C: **0912084597**



<i>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</i>			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Modelo de gestión de Trabajo Social en Recursos Humanos para la empresa Marriott S.A.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Basantes Cuesta María Verónica		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Mgs. Quevedo Terán Ana Maritza		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	JURISPRUDENCIA		
<b>CARRERA:</b>	TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	6 de Marzo del 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	48
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Diagnóstico, Modelo de gestión organizacional, Plan operativo de intervención		
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Recursos humanos, Modelo de gestión de Trabajo Social, Estrategias.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>Marriott S.A cuenta con una dirección de Recursos Humanos caracterizada por aplicar todas las normativas laborales en vigencia y por ofrecer a sus empleados un trato cordial y fraterno. Esta empresa se preocupa por el crecimiento profesional de sus empleados, por lo que la configuración del personal y sus logros salariales van de la mano. Para evaluar la pertinencia del trabajo social en el modelo de gestión de Marriott S.A., se procedió aplicar una encuesta psicosocial a 40 empleadas y empleados, cuyos resultados establecieron que tanto mujeres como hombres son en su mayoría cabezas de familia, más de la mitad tienen un nivel de estudios completo sea la secundaria o la universidad. Además, estos no presentan problemas judiciales, sin embargo, las contrariedades de la violencia intrafamiliar están presentes en cada uno de sus hogares. En cuanto al desempeño en el trabajo y las condiciones que brinda la empresa para trabajar, un alto porcentaje se muestra muy de acuerdo y contentos con la forma de trabajo. Se estableció un diagnóstico mediante un FODA para conocer de forma más determinada la situación actual de la empresa y de ahí partir para determinar dos líneas de estrategias que contiene el modelo de gestión de trabajo social las cuales son: línea 1 autonomía y reconocimiento en la Gestión de Trabajo Social y línea 2 mejora continua en los servicios que ofrece Trabajo Social, mismo que contienen programa, beneficiarios, objetivo, actividades, responsables y fecha.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2327888	<b>E-mail:</b> mbasantes@marriott.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Salazar Jaramillo José		
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 2200439 ext. 2212		
	<b>E-mail:</b> jose.salazar04@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			