



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE: MAGISTER EN GESTIÓN Y
DESARROLLO SOCIAL

Implementación del área de Bienestar Social en el Departamento de Gestión Humana para la intervención de problemáticas socio familiar y laboral en la empresa Promodann s.a. Hotel Dann Carlton de la ciudad de Quito-año 2014

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Espinoza Cedeño, Maritza Germania.

DIRECTORA: Hidalgo Mantilla Geomara Dinora Mgst.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister.

Geomara Dinora Hidalgo Mantilla.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación denominado como: “Implementación del área de Bienestar Social en el Departamento de Gestión Humana para la intervención de problemáticas socio familiar y laboral en la empresa Promodann s.a. Hotel Dann Carlton de la ciudad de Quito-año 2014” realizado por Maritza Germania Espinoza Cedeño, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 28 de Enero del 2015

F).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo **Espinoza Cedeño Maritza Germania**, declaro ser la autora de la presente tesis “Implementación del área de Bienestar Social en el Departamento de Gestión Humana para la intervención de problemáticas socio familiar y laboral en la empresa Promodann s.a. Hotel Dann Carlton de la ciudad de Quito- año 2014”, de titulación, del área de Administrativa, siendo la Mgst. **Geomara Dinora Hidalgo Mantilla**, director del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del art. 67 del estatuto Orgánico de la Universidad Técnica particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico institucional (operativo) de la Universidad”.

F).....

Autora. Espinoza Cedeño Maritza Germania

C.I. 131249356-0

AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradezco a la Magister: **Geomara Dinora Hidalgo Mantilla** por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo.

Gracias también a mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron entrar en sus vidas durante estos casi cuatro años de convivir.

A mis padres y a mis hermanos que me acompañaron en esta aventura que significo la maestría y que de forma incondicional, entendieron mi ausencia y mis malos momentos que a pesar de la distancia siempre estuvieron atentos para saber cómo iba mi proceso. A ti Dennis, que desde un principio hasta el día de hoy sigues dándome ánimo para terminar este proceso.

Gracias a todos.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo el mismo que representa esfuerzo y sacrificio al divino creador de todo el mismo que me brindo la fortaleza necesaria en el desarrollo del presente, por supuesto a mi adorado DIOS, de manera muy especial a mis amados padres bases principales en mi formación de ser humano en principios y valores como a mis queridos hermanos y familia en general fieles testigos desde mi infancia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I.	15
MARCO TEÒRICO.....	15
1.1 Sociedad, familia y trabajo	16
1.1.1 <i>La familia, institución social</i>	16
1.1.2. <i>Sociedad</i>	19
1.1.3 <i>Sociedad y género</i>	20
1.1.4 <i>Sociedad y Familia</i>	23
1.1.5 <i>Políticas favorecedoras de la familia trabajo</i>	26
1.1.6. <i>Separación de trabajo y familia</i>	34
1.1.7 <i>Bienestar laboral</i>	37
1.1.7.1. <i>Concepto de bienestar laboral</i>	37

1.1.7.2 <i>Bienestar social y calidad de vida.</i>	38
1.1.7.3 <i>Diagnóstico de Cambios de Comportamiento y Bajo desempeño.</i> 40	
1.1.7.4 <i>Evaluación del desempeño.</i>	41
1.1.7.5 <i>Capacitación del personal.</i>	43
1.1.7.6 <i>Influencia del conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa.</i>	46
CAPITULO II	48
METODOLOGIA.....	48
2.1 Planteamiento del problema.....	49
2.2 Formulación del problema	50
2.3 Objetivos	51
2.3.1 <i>Objetivo general</i>	51
2.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	51
2.4 Tipo de investigación.....	51
2.5 Diseño de la investigación.....	52
CAPÍTULO III	54
ANÁLISIS DE RESULTADOS	54
3.1 Resultado de las encuestas	55
3.2 Entrevistas.....	68
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	72
CAPITULO IV	74

PROPUESTA	74
4.1 Descripción la empresa	75
4.1.1 Nombre de la empresa	75
4.1.2 Descripción del ámbito organizacional.....	76
4.1.3 Categoría y clasificación.....	76
4.1.4 Reseña histórica	77
4.1.5 Capacidad.....	77
4.1.6 Misión	78
4.1.7 Visión.....	78
4.1.8 Objetivos de la empresa	78
4.1.9 Rol del área recurso humano dentro de la organización.....	78
4.1.10 Servicio y beneficios a los colaboradores.....	80
4.1.10.1 Vacaciones.....	81
4.1.10.2 Programas de capacitación y entrenamiento.	81
4.1.10.3 Salud y seguridad industrial.	81
Bibliografía.....	97
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Género.....	20
Ilustración 2: Bienestar social laboral	55
Ilustración 3: Creación del departamento de bienestar social	56
Ilustración 4: Importancia del Departamento de Bienestar social laboral	57
Ilustración 5: Para quien es importante el Departamento de Bienestar Social.	58
Ilustración 6: Asesoría en el departamento de Bienestar Social	59
Ilustración 7: Frecuencia de actividades de Bienestar Social.....	60
Ilustración 8: Interés en las Políticas de Bienestar social.....	61
Ilustración 9: Interés por implementar programas de Bienestar Social	62
Ilustración 10: Clima organizacional de la empresa	63
Ilustración 11: Incluir al grupo familiar en actividades del departamento de Bienestar Social?	64
Ilustración 12: Preocupación por problemas familiares, en su lugar de trabajo.	65
Ilustración 13: Rendimiento laboral combinado con problemas.	66
Ilustración 14: Problemas en el trabajo – actitud en el hogar.....	67
Ilustración 15: Empresa toma en cuenta los distintos problemas de los empleados.....	68
Ilustración 16: Logo del Hotel Dann Carlton Quito	75
Ilustración 17: Descripción del ámbito organizacional.....	76
Ilustración 18: Recursos Humanos.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre Hombres y Mujeres por la Clasificación de Género	21
Tabla 2: Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017	33
Tabla 3: Población - Muestra.....	53
Tabla 4: Bienestar social laboral	55
Tabla 5: Creación del departamento de bienestar social	56
Tabla 6: Importancia del Departamento de Bienestar social laboral	57
Tabla 7: Para quien es importante el Departamento de Bienestar Social.	58
Tabla 8: Asesoría en el departamento de Bienestar Social.....	59
Tabla 9: Frecuencia de actividades de Bienestar Social	60
Tabla 10: Interés en las Políticas de Bienestar social	61
Tabla 11: Interés por implementar programas de Bienestar Social.....	62
Tabla 12: Clima organizacional de la empresa.....	63
Tabla 13: Incluir al grupo familiar en actividades del departamento de Bienestar social	64
Tabla 14: Preocupación por problemas familiares, en su lugar de trabajo.	65
Tabla 15: Rendimiento laboral combinado con problemas.....	66
Tabla 16: Actitud en su hogar frente a problemas laborales	67
Tabla 17: Departamento de Bienestar Social, toma en cuenta problemas externos	67

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo el establecer las dificultades en las relaciones laborales y familiares, pues de la exigencia de ambos se identifica que la persona deba seleccionar o priorizar entre estos dos ámbitos.

Tanto el trabajo como la familia, se exige tiempo y dedicación suficiente para desempeñar roles en dichas áreas, sin embargo no se ha podido conciliar adecuadamente en el proceso evolutivo de la sociedad, el trabajo exige un desempeño incansable y sacrificado, muchas personas descuidan el ámbito familiar, por mantener su plaza laboral o superarse dentro de ella.

Por otro lado la familia exige cuidado y dedicación, hecho que impide en ciertas ocasiones el desempeño laboral de la personas, principalmente de aquellas pertenecientes al género femenino, por lo que proceden a desertar del mismo para dedicarse a tiempo completo, lo que impide un crecimiento profesional y personal del individuo.

Es importante evaluar en los trabajadores del Hotel Dann Carlton, exigencias familiares y laborales, a fin de medir el nivel de satisfacción del empleado en su puesto de trabajo, para detectar fortalezas y debilidades.

Palabras claves: Sociedad, Familia, Trabajo, Interacción, Desempeño.

ABSTRACT

This research aims to establish the difficulties arising from the work and family relationships to people, because of the requirement of both states that the person must select or prioritize.

If we consider that both work and family demands sufficient time and dedication to play roles in these areas successfully, have not been properly reconciled during the long evolutionary process of society, as the work requires performance tirelessly and sacrificed, which typically exceeds the time set for job performance which makes many people neglect the family, to maintain their working place or overcome within it.

On the other hand, the family requires care and dedication, a fact that keeps on occasion work performance of people, mainly those belonging to the female gender, so when they found themselves conflicted between work and family come to defect thereof to engage full time, which prevents the individual professional and personal growth.

It is important that a process that I weighed in workers Hotel Dann Carlton, said family and work demands, in order to measure the level of employee satisfaction regarding their job to develop, and thus detect strengths and weaknesses to improve the living conditions of workers, without sacrificing the family aspect of it.

Work is feasible because there is a wide literature on the subject of society, family and work and their interactions throughout history, a fact that allowed us to have sufficient information to collect doctrinal information required as well as the ease of access to the facilities of the Hotel Dann Carlton to have direct contact with the research population.

Throughout the research process has managed to meet the goals outlined in the thesis plan to the point set as primary need to develop a handbook for improving the working conditions of the employee of the Hotel, it was presented in place investigated for evaluation and implementation.

Keywords: Society, Family, Work, Interaction, Performance.

INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Investigación se desarrolla en dos fases: la Primera, que se enmarca identificar la situación de los empleados del Hotel Dan Carlton, respecto a la situación familiar y el ámbito laboral y la Segunda Fase, se presenta la Propuesta, se presenta de manera explícita el contenido del Manual de Procedimientos, documento que será el orientador del Área de Bienestar Social; para estas dos fases se trabajaron en varios capítulos, así:

Capítulo I, se refiere al Marco Teórico, se desarrollan las diversas teorías que componen la investigación planteada, por lo que contiene temas como la Sociedad, Familia y Trabajo. En esta sección se estudia el concepto y composición de sociedad y la familia como su principal institución, así como las relaciones socio políticas que de ellas se derivan como la sociedad y género, la familia y sociedad y las políticas destinadas para la protección familiar. Además contienen aspectos que tratan acerca del trabajo y su influencia dentro del entorno familiar.

El Capítulo II denominado Marco Teórico, se desarrollan las diversas teorías que componen la investigación planteada, por lo que contiene temas como la Sociedad, Familia y Trabajo. En esta sección se estudia el concepto y composición de sociedad y la familia como su principal institución, así como las relaciones socio políticas que de ellas se derivan como la sociedad y género, la familia y sociedad y las políticas destinadas para la protección familiar. Además contienen aspectos que tratan acerca del trabajo y su influencia dentro del entorno familiar.

El Capítulo III aborda la Metodología, se desarrolla el diseño de la investigación implementado a lo largo del desarrollo del presente trabajo, el tipo de investigación aplicado y la población y muestra tomado en cuenta para la recolección de los datos.

En el Capítulo IV denominado como Análisis de Resultados, contiene el desarrollo y aplicación de los instrumentos, expresados mediante tablas e ilustraciones para posteriormente proceder con su interpretación y análisis,

factores que fueron tomados en cuenta para el desarrollo del Manual de Bienestar Social.

En el Capítulo V, se presenta la Propuesta de la creación del Área de Bienestar Social con su respectivo Manual, mismo permitirá otorgar una mejor condición laboral mediante la potencialización de sus trabajadores, a través de un sistema de intervención social mediante el departamento de Bienestar, lo que permitirá mejorar el bienestar y por consecuencia la productividad y lealtad del empleado para con la empresa.

CAPITULO I.

MARCO TEÒRICO

En este capítulo se desarrollará teóricamente temas como la sociedad, familia y trabajo, para determinar qué grado de influencia tiene cada uno de dichos aspectos con respecto a los otros, para lo cual se iniciaría por establecer la generalidades individuales con el fin de comprender su conceptualización y posteriormente interrelacionarlas.

1.1 Sociedad, familia y trabajo

1.1.1 La familia, institución social

La familia es uno de los principales símbolos de la colectividad que construye una sociedad en sí, pues es el primer sistema de personas que permite la interacción de unos con otros, a tal punto de que ha sido denominada como una institución social.

Este complejo grupo ha tenido un largo proceso evolutivo conforme la sociedad en sí iba desarrollándose, a fin de amoldarse a los nuevos procesos socioeconómicos que iban atravesando en cada época, es así como hay que tener en cuenta un sin número de variables que permitieron el cambio de la estructura familiar, siendo tal vez la más importante de ellas, aquellos cambios de carácter económico, pues cambia de un medio de producción a ser considerada como unidad de consumo, esto sumado al acceso de la mujer a la población económicamente activa, cada vez más enmarcada, permitieron su crecimiento y especialización.

Con respecto a los cambios culturales, influyeron en el desarrollo familiar en el sentido de que permitieron el acrecimiento y especialización de conocimientos, a fin de obtener mejores condiciones de vida.

Hecho ha hecho que a nivel social, la familia sea considerada como un núcleo fundamental para la consecución de fines más amplios, pues mediante su

perfeccionamiento, se permitía el crecimiento de la sociedad en sí mejorándola como consecuencia de ello, es por ello que en palabras de Escobar Pérez, se ha depositado en ella varias responsabilidades.

En la familia nuclear, o en los nuevos modelos familiares, la sociedad ha depositado en exclusividad la responsabilidad y el poder de manejar la afectividad, los cuidados de los niños, la agresividad y la sexualidad. La razón de ser de la familia es el amor, el cuidar y ser cuidado, pero al quedar esto reducido a la exclusividad, a la proximidad y a la intimidad es fuente de grandes extensiones y frustraciones. Existe además una falta de ajuste entre los valores y las funciones, y por último, el cierre de fronteras, que legitima el derecho a la privacidad es también el que obstaculiza la intervención social en las familias encerradas en creencias abusivas. (Escobar Pérez, López Teodoro, & Sánchez Majadas, 2006, págs. 61-62)

Esto ha permitido que la familia dentro de los contextos sociales, influya en los cambios de la colectividad, mediante la participación de diversos roles a la vez, mismos que mediante la interacción entre los diversos individuos con otros dentro de un contorno un poco más amplio se establezcan consensos sobre las normas que ejercen presión entre sí, a fin de lograr una aceptación de las mismas.

Es decir que mediante la interacción de la familia, con otros grupos sociales, permite desarrollar patrones de comportamiento conductuales reconocidos por todos permitiendo de esta manera regirse bajo un sistema uniforme que regula el comportamiento colectivo.

Estas asignaciones culturales, sedimentadas durante las primeras décadas del siglo veinte, han afectado las imágenes y representaciones de los roles de esposa/ esposo y de madre/padre y han tenido una notoria persistencia cuyo sentido reposa en el hecho de que ciertas instituciones sociales relativamente estables, como la familia, se conciben como formas de organización "naturales" de la vida colectiva antes que como productos cambiantes de la acción social, (Savia, 2005, pág. 6)

La familia se establece desde un punto de vista particular, hacia un aspecto muy superior componiendo de esta manera a la sociedad en sí, permitiendo de esta manera una constante pugna entre diversas concepciones, brindando de esta manera su participación de otras agrupaciones familiares, convirtiéndose

de esta forma en un producto de acción social, ya que mediante la participación de muchos, se imponen ciertas normas sobre pocos.

Como se manifestó anteriormente, existen varios factores que influyeron dentro del desarrollo de la familia desde la antigüedad y de igual forma permitieron mediante su iteración cambiar el mundo en el que vivimos, siendo uno de ellos los aspectos económicos, teniendo por consecuente al trabajo como uno de los medios más cortos de su participación social colectiva, pues permite que, mediante su desarrollo se establezcan nuevos patrones de conducto, se fomente ingresos dentro de un núcleo familiar, y además que mediante su especialización se forjen nuevos sistemas laborales, obligando a la constante evolución social.

Es de esta manera que el trabajo ha llegado a ser considerado como un derecho de las personas, pues de él depende el desarrollo no solo personal de un individuo, sino de quienes lo rodean, es decir su familia e incluso la sociedad y el propio Estado se beneficia de él.

Mediante el ejercicio del trabajo es que las personas pueden realizarse, ya que se fomenta el constante perfeccionamiento, permitiendo mejorar la calidad de vida de las personas mediante acciones productivas.

En definitiva la familia como institución social, es el elemento de mayor importancia para la construcción de una sociedad equilibrada, ya que mediante la interacción de diversas agrupaciones de personas que rodean un mismo entorno familiar, se establecen consensos que determinan situaciones de comportamiento generalizado, mismo que dicta una conducta específica, siendo diversos los factores que influyen en dicho comportamiento, convirtiéndose el trabajo, en uno de los más importantes pues, es el medio que mayor interacción permite a través de las formas productivas, permitiendo no solo el crecimiento del individuo, sino de quienes lo rodean dentro de un entorno unido por lazos de parentesco, extendiéndose inclusive a la misma sociedad, impulsándola a mantener una evolución constante.

1.1.2. Sociedad

La palabra sociedad proviene del latín *societas*, que significa compañerismo, asociación, unión, es decir una agrupación entre varios individuos, sin embargo en la actualidad no se refiere a cualquier tipo de interacción entre personas, sino que deben intervenir una serie de características como la cultura, ubicación, tiempo, entre otros.

El término sociedad en la actualidad, es ampliamente utilizado, hecho que ha impedido que se realice una conceptualización clara acerca de su significado exacto, por lo que existen aproximaciones dependiendo de cada ideología, pues el producto de su consideración depende del entorno y la época en la que se desenvuelve, es así como por ejemplo no se puede hablar de sociedad en la edad de piedra, tanto por la conducta humana de las personas de dicha época, como el poco desarrollo e los sentimientos o lazos estructurales establecidas mediante un comportamiento generalizado, pues la familia no se la concebía como un centro de interacción, sino únicamente como un medio de procreación y protección.

El diccionario de Larousse establece acerca de la sociedad como la "Reunión permanente de personas, pueblos o naciones que conviven y se relacionan bajo unas leyes comunes" (Larousse, 2013, pág. 35).

Es decir que la sociedad mantiene patrones característicos entre las personas, hecho que incluye a la cultura, tradiciones, influyendo inclusive la época como parte fundamental para su reconocimiento y su desarrollo por lo que no toda agrupación de seres vivos puede ser considerada como sociedad, sino que es un término que distingue el comportamiento y evolución de la especie humana.

Es de esta manera que se considera a la sociedad como un sistema organizado en constante evolución, mismo que establece roles, reglas de comportamiento, normas de aplicación obligatoria para cada uno de sus miembros, influyendo incluso la ubicación geográfica para determinar la conducta representativa de cada uno de sus integrantes.

1.1.3 Sociedad y género

Para entender el rol del género dentro de las sociedades, es necesario determinar a qué se refiere a este término que clasifica y diferencia a los hombres de las mujeres.

En cuanto al género se refiere se aplican condiciones de la misma naturaleza de la condición humana por el sexo que le atribuye, es decir que este se determina dependiendo del sexo de una persona para que le sea atribuible una serie de características inherentes al individuo por dicha condición, por ejemplo los hombres juegan fútbol y las mujeres con muñecas.

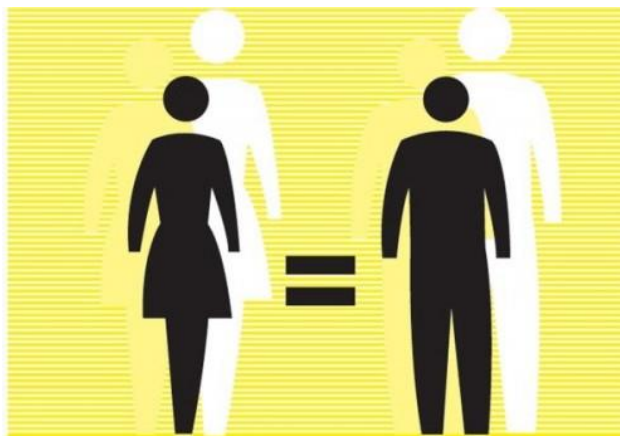


Ilustración 1: Género.

Fuente: empleo.granada.org/web/el-genero-en-la-empresa

La Organización Mundial de la Salud define al género como:

(...) a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Las diferentes funciones y comportamientos pueden generar desigualdades de género, es decir, diferencias entre los hombres y las mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos. (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Es decir que mediante este concepto al género se lo clasifica en masculino y femenino, teniendo en cuenta principalmente a las diferencias sexuales que los caracteriza atribuyendo roles específicos de cada uno de ellos por dichas condiciones.

“El Enfoque de Género distingue de forma clara las diferencias biológicas entre hombres y mujeres (sexo) de aquellas construidas social y culturalmente.” (Policía Nacional de Nicaragua, 2004, pág. 28)

Es decir que mediante esta condición se establecen diferencias socialmente establecidas, de acuerdo a las orgánicas y fisiológicas que nos distinguen entre hombres y mujeres, situación que se entiende que el género es producto de la cultura humana, más no de las condiciones que nos diferencian entre sí.

Esta clasificación social, puede generar una serie de desigualdades entre hombres y mujeres dentro de los diversos campos que se estructura en la sociedad como por ejemplo laboral, intelectual, cultural, que marcan al hombre como un ser independiente y cabecilla del hogar y a la mujer como una persona dependiente encargada del cuidado de la familia.

Tabla 13 DIFERENCIAS ENTRE MUJERES Y HOMBRES SEGÚN GÉNERO (CONSTRUCCIONES SOCIALES Y CULTURALES)	
MUJERES	HOMBRES
ROLES ASIGNADOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • La mujer es para la vida privada, la casa, la familia... 	<ul style="list-style-type: none"> • El hombre es para la vida pública, el trabajo, la política...
CARACTERÍSTICAS, CAPACIDADES Y CUALIDADES ASIGNADAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • La mujer es pasiva, sumisa, obediente, dependiente... • La mujer es emotiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hombre es activo, independiente, audaz... • El hombre es racional.
PROHIBICIONES, NORMAS, DERECHOS Y OBLIGACIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> • La mujer debe conservar su virginidad hasta el matrimonio. • La mujer debe criar a los hijos, servir a la familia. • La mujer debe esperar a que el hombre le declare su amor, ella es conquistada. • La mujer debe obedecer al marido. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hombre es libre sexualmente. • El hombre debe sustentar económicamente el hogar. • El hombre debe declarar su amor a la mujer, él conquista. • El hombre es el que manda en la familia.
FORMAS DE PRESENTACIÓN O ASPECTO EXTERNO:	
<ul style="list-style-type: none"> • La mujer debe arreglarse, maquillarse. • La mujer debe vestirse de una forma determinada. • La mujer debe usar el pelo largo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hombre no debe arreglarse, ni maquillarse. • El hombre debe vestirse de otra forma también determinada. • El hombre debe usar el pelo corto.

Tabla 1: Diferencias entre Hombres y Mujeres por la Clasificación de Género
Fuente: Policía Nacional de Nicaragua. 2004

Estas condiciones al ser producto de la cultura social, no son determinantes, sino que pueden variar dependiendo del sector en el que se desarrollen las personas, permitiendo a las mujeres tomar un estatus superior al de los hombres, sin embargo si se presenta en un marco mayoritario las condiciones antes expresadas.

Cada una de las sociedades ha establecido en base a sus creencias y costumbres, los roles que deben desempeñar una mujer y un hombre desde un punto de vista íntimo (familia, amigos), así como social, como por ejemplo en la cultura musulmana o árabe, se merma la participación femenina en ciertos tipo de actividades como el trabajo, sometiéndolas únicamente al cuidado de la familia, mientras que en sociedades como la española por ejemplo se ha modificado dichos roles, permitiendo a las mujeres participar de un sin número de actividades entre ellas el trabajo.

Desde la antigüedad, el hombre ha sido catalogado como un proveedor y protector, del ámbito familiar, mientras que la mujer sometida a la procreación y cuidado de la familia, circunstancias que han sido adoptadas por la sociedad. Sin embargo esto no quiere decir que se ha mantenido estática dichos roles establecidos culturalmente por el género, sí que han sido sometidos a cambios constantes conforme la familia y las sociedades han ido evolucionando.

Es así como la inclusión de ambos géneros de las relaciones laborales han ido permitiendo el desarrollo acelerado e la sociedad pues permite la participación integral de quienes conformas a la familia y la sociedad permitiendo incorporar ideas y cambios novedosos.

Sin embargo en un inicio dichos avances se encontrar limitados a cierto tipo de trabajos, pues mediante la asignación de los roles, se les impedía a las mujeres desarrollar actividades ajenas a las consideradas como dentro de sus capacidades como por ejemplo la asistencia corporativa o secretariado, mientras que los hombres generalmente desarrollaban roles más protagónicos dentro de la estructura social laboral.

Pese a lo antes anotado, cabe recalcar el constante cambio de los roles de género que se han ido estableciendo dentro de la sociedad, considerando a este como un producto de la cultura humana, éstas al igual que dicha conducta han sido sometidos a un proceso de cambio, permitiendo de esta manera eliminar las barreras que separan a los hombres de las mujeres, permitiendo de esta forma establecer una equiparación de responsabilidades, derechos y obligaciones, tanto en el campo familiar, como social y laboral.

Esto ha permitido que la distribución laboral sea menos clasista y más estratégico que en épocas anteriores, por lo que se puede evidenciar a hombres realizando tareas que antes eran concebidas únicamente para el sector femenino, así como viceversa, esto ha permitido incursionar al hombre dentro del cuidado y administración familiar, hecho que antes era concebido como un rol exclusivo del género femenino, así como la mujer desarrollar actividades destinadas para el género masculino, a tal punto de adoptar trabajos en áreas como la construcción, protección ciudadana, entre otros.

1.1.4 Sociedad y Familia

Teniendo en cuenta lo anteriormente manifestado, la sociedad y la familia se encuentran íntimamente relacionados, pues la una estructura e influencia a la otra, manteniéndose mediante una interacción constante y permanente.

La familia es considerada como el núcleo de la sociedad, llegando a establecerla como la institución social de mayor importancia, ya que mediante esta y su interacción con otras agrupaciones familiares, se moldean el comportamiento y crecimiento social desde diversos puntos de vista.

Es por tal motivo que la familia ha sido reconocida por el Ecuador como dicho núcleo, estableciendo protecciones normativas que permitan resguardar su libre formación, hecho por el cual se ha desarrollado a través de la Constitución de la República establece lo siguiente:

“Art. 67.- Se reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Conforme lo manifiesta la Carta Magna ecuatoriana, tal es la importancia de la familia, que se la ha destacado normativamente, a través de un cuerpo normativo de gran alcance como lo es la Constitución de la República del Ecuador, estableciendo al estado como el principal organismos para asegurar su protección, debiendo implementar políticas que permitan el desarrollo familiar, en busca de mejorar el crecimiento social.

De igual manera la iglesia establece un importante grado de importancia de la familia al determinarla como un medio para alcanzar la prosperidad no solo social sino de la humanidad.

El bienestar de la persona y de la sociedad humana y cristiana está estrechamente ligado a la prosperidad de la comunidad conyugal y familiar. Por eso los cristianos, junto con todos lo que tienen en gran estima a esta comunidad, se alegran sinceramente de los varios medios que permiten hoy a los hombres avanzar en el fomento de esta comunidad de amor y en el respeto a la vida y que ayudan a los esposos y padres en el cumplimiento de su excelsa misión; de ellos esperan, además, los mejores resultados y se afanan por promoverlos. (Gaudium et spes, 2013)

Es decir que a familiar constituye el pilar fundamental de la especie humana, tanto para su subsistencia como desarrollo y crecimiento, sin embargo, esto sería imposible sin la participación y la reafirmación de conductas similares con otros organismos familiares, dentro de una misma época y lugar, por lo que estas refuerzan los comportamiento y establecen las reglas mediante un consenso generalmente aceptado.

Esta reafirmación de la conducta, para obtener buenos resultados, de siempre estar encaminado a un sentido amplio y positivo, es decir no toda conducta puede ser aprobada y no todo comportamiento restringido, deben existir límites, y esto se desarrolla a través de lo que el hombre considera como bueno y malo.

Sin embargo no podemos establecer a la familia como único sistema que influye en el comportamiento social, pues influyen además factores externos como las circunstancias de la localidad y la época, el estilo de vida de los pobladores de un determinado sector, los conflictos a los cuales se encuentra sometido y las soluciones que se adoptan para mejorar su convivencia, pero si es la institución que por su comportamiento y actividad puede intervenir ligera o profundamente en dichos factores para mejorarlos, mantenerlos o empeorarlos.

Es así como se han establecido y adoptado nuevas costumbres, y se han desechado muchas otras, considerando que por el crecimiento familiar y social en cuanto a los niveles del condimento, se han ido olvidando prácticas tan

primordiales como las de ataño como la atención y el respeto hacia un determinado miembro de la familia o la sociedad.

Esto se debe principalmente por los avances tecnológicos que han ido insensibilizando a las personas, permitiendo un menor contacto intrapersonal entre los miembros de sus familias, expandiendo dicho comportamiento a la sociedad en sí.

La familia ha evolucionado vertiginosamente ya no es lo que era antes, ya no hay espacio para los abuelitos, a ellos se los envía a los asilos de ancianos, tampoco hay espacio ni tiempo para los recién nacidos, ellos van a la guardería. (Savia, 2005, pág. 25)

Es de ahí que auge la necesidad de ir implementando y readaptando costumbres y prácticas tanto nuevas como ancestrales del comportamiento de nuestros antecesores, pues mientras más se elimina los factores de contacto humano, más mecánica se desarrollan las relaciones interpersonales, perjudicando socialmente a una población en general, cuando dichas prácticas son aprobadas o pasadas por desapercibidas por los otros grupos familiares.

Lo realmente eficaz para preservar a los miembros de una familia de los peligros de nuestra sociedad es una sólida formación ética, un proceso educativo en valores bien ponderado y conducido. Esto implica, entre otras cosas, que los mismos padres vivan de forma éticamente valiosa y hagan de su hogar un ámbito de valores. (Savia, 2005, pág. 27)

Es por ello que es imprescindible ahondar esfuerzos por recuperar ciertos aspectos perdidos por las malas prácticas adquiridas y extendidas a una colectividad, hecho que se conseguirá adoptando nuevamente antiguas costumbres relacionadas con la ética, la moral, el respeto, y el deseo de prosperar honradamente.

Estos valores retr4asmitidos y ejemplificados a través del comportamiento individual de quienes dirigen un entorno familiar, obligará a sus integrantes a mantener dichas posturas dentro de un mundo socializado, lo que permitirá

modificar paulatinamente el entorno social, mejorando el comportamiento humano mediante la sociedad sigue prosperando.

Esto sumado al amor fraternal se manifiesta en la aceptación mutua de todos los miembros tal como son, con sus limitaciones de cualquier tipo (físicas, psíquicas, intelectuales, de carácter) y sus valores, para propiciar su crecimiento personal, mejorarán la tolerancia social, pues bien dice que lo que se aprende en el hogar se expresa en la vida.

1.1.5 Políticas favorecedoras de la familia trabajo.

Existen diversas políticas normativas internacionales que han permitido establecer resguardo a esta institución social de gran importancia, a tal punto que se encuentra protegido tanto a nivel internacional como nacional, sin embargo es necesario topar superficialmente a que se refiere con políticas que se encuentren a favor de la familia.

Antes de partir con la interrogante anteriormente es necesario recordar que al igual que la familia es una institución de vital importancia para la sociedad pues permite mediante la interacción de diversas células familiares ubicadas dentro de un mismo contorno espacio temporal.

Las políticas se establecen como el conjunto de acciones adoptadas por los organismos públicos y privados para mejorar una condición propia o social, el diccionario de la lengua española establece las políticas como el “Arte o traza con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado” (Real Academia Española, 2014).

Es decir , las políticas se establecen como la ejecución de planes para cumplir un fin determinado, en este sentido para proteger a la familia y el trabajo, hecho por el cual tanto la comunidad internacional como el Ecuador desde un punto de vista específico, se han preocupado de celebrar una amplia variedad de convenios y tratados, así como normativas de aplació interna respectivamente, para garantizar los derechos de la familia dentro de la sociedad y en el desarrollo de la actividad laboral.

Como simple ejemplo de ello tenemos el convenio de la OIT C156 sobre trabajadores con responsabilidades familiares, celebrado en Ginebra en 1981(núm.156) ratificado hasta ahora por 29 países buscó promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo entre los trabajadores con responsabilidades familiares y a aquellos que no las tienen.

Esto debido a que los empleadores generalmente han visto a lo largo de la historia a la familia como el principal impedimento para que un trabajador intervenga profundamente y sin restricciones dentro de las actividades productivas, por lo que eran contratados preferencialmente quienes no contaban con un grupo familiar por el cual responder.

Hasta ahora los enfoques más innovadores para tratar el problema trabajo familia ha surgido de la empresa privada como fruto de su “conciencia y responsabilidad social” pero lo más importante de todo es que esa experiencia ha demostrado que las políticas destinadas a compaginar trabajo y vida familiar son medio eficaz para mejorar la dedicación y la productividad de los trabajadores.

Este convenio C156 se encuentra estructurado por 16 artículos cuyo principal objetivo como se manifestó es el trata de selección igualitario y la prohibición de la discriminación laboral ya sea para quienes tienen una familia o no en cualquier aspecto posible.

Es así como el primer artículo de este instrumento de carácter internacional establece que:

1. El presente Convenio se aplica a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.
2. Las disposiciones del presente Convenio se aplicarán también a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidades respecto de otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.
3. A los fines del presente Convenio, las expresiones hijos a su cargo y otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén se

entienden en el sentido definido en cada país por uno de los medios a que hace referencia el artículo 9 del presente Convenio.

4. Los trabajadores y las trabajadoras a que se refieren los párrafos 1 y 2 anteriores se designarán de aquí en adelante como **trabajadores con responsabilidades familiares**. (Convenio C156, 1981)

Reconociendo el objetivo principal mediante el artículo 4 que establece lo siguiente:

Con miras a crear la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre trabajadores y trabajadoras, deberán adoptarse todas las medidas compatibles con las condiciones y posibilidades nacionales para:

- (a) permitir a los trabajadores con responsabilidades familiares el ejercicio de su derecho a elegir libremente su empleo;
- (b) tener en cuenta sus necesidades en lo que concierne a las condiciones de empleo y a la seguridad social. (Convenio C156, 1981)

De igual manera se implementó a nivel internacional un convenio que proteja a los trabajadores a fin de evitar accidentes y enfermedades provenientes de la actividad laboral, ya que de su existencia, dicha circunstancia afectaría a la familia de manera directa y a la sociedad de forma indistinguible.

Este Convenio es el C155 de 1981 celebrado por la Organización Internacional del Trabajo. Ambos convenios aquí referidos, son de aplicación obligatoria para quienes los han suscrito y ratificado, debiendo implementar lo ahí desarrollado por cada estado a fin de dar cumplimiento obligatorio con el mismo.

Es así como el Ecuador ha desarrollado una serie de normativas y políticas internas destinadas a conseguir varios sistemas que permitan establecer una protección integral a la familia dentro de la vida en sociedad, incluyendo a las actividades laborales como parte integral de dicha protección.

Es así como se ha desarrollado a nivel interno una serie de normas destinadas al cuidado de la familia y las relaciones laborales que esta pudiera ofrecer, a fin de asegurar la protección de la misma y resguardar celosamente su integridad para no perjudicar el rendimiento social.

Estas normas son la Constitución de la república del Ecuador, el Código de Trabajo, el código de la Niñez y adolescencia, que han establecido de forma

obligatoria varias iniciativas destinadas a promover la igualdad entre las personas, proteger a los menores del abuso y la explotación laboral, buscando lo siguiente:

- Atención a los niños
- Prohibición del trabajo infantil
- Atención a los ancianos
- Permiso parental y por maternidad
- Apoyo a las mujeres en la maternidad y en la vuelta al trabajo
- Horarios flexibles de entrada y salida al trabajo
- Acuerdos flexibles de permisos
- Tele trabajo, trabajo a domicilio, etc.

Se han establecido además de dichos cuerpo normativos, varios programas de concientización social, pues como sucede en la población latinoamericana, a pesar de los grandes avances en cuando al derecho de igualdad entre las personas, aún existen prácticas discriminatoria y de roles laborales establecidos por consecuencia de género.

Esto se debe principalmente a que la mujer sigue siendo considerada como las encargadas del cuidado familiar y el hombre de proveer lo necesario para su subsistencia, y cuando el desarrollo laboral es empleado por las mujeres, estas son sometidos a cargos que limitan sus capacidades pues las prefieren para ocupar cargos como atención al cliente, secretariado o asistentes personales.

Del mismo modo que la familia realiza un inestimable e insustituible servicio a la sociedad, también a ésta hay que exigirle que cumpla con su obligación de proteger a la familia y asegurarle toda la protección y las ayudas necesarias para llevar a cabo su responsabilidad.

El trabajo es un derecho y un deber social, mismo que se encuentra reconocido y practicado por el ecuador a tal punto de establecer prohibiciones expresas que limiten las actividades laborales de una persona mediante la discriminación o por el contrario se obligue a su desarrollo sin el consentimiento de un individuo.

Si el trabajo es un derecho, es también un deber, le fue impuesto al hombre por la ley divina y se lo reclama la misma sociedad en que vive, para el cumplimiento de sus fines económicos, morales y políticos; el hombre aparece en el mundo como un ser productor y ésta capacidad de producción debe emplearla en bien suyo para cubrir sus necesidades individuales en bien de la colectividad. (Savia, 2005, pág. 32)

Es mediante este intercambio de servicios que se produce un proceso que permite satisfacer recíprocamente las necesidades de quienes se benefician de él, pues a los empleadores les permite producir bienes, o prestar servicios a fin de generar ingresos que les permita acumular riqueza, y a su vez el trabajador obtiene una fuente de ingresos que le permita sustentarse a sí mismo y quienes lo rodean, brindando mediante su especialización la oportunidad de crecer profesional y personalmente.

Este derecho y obligación que sujeta a los hombres para promover el desarrollo individual, familiar y social, debe ser ejercido de manera igualitaria sin discriminación de ningún tipo.

En el Ecuador, pese a existir estas normativas y políticas aplicadas a la protección de la familia y el trabajo para garantizar un correcto y equilibrado desarrollo social, aún existe un amplio camino por recorrer, pues aun cuando se ha eliminado el subempleo y la tercerización, se han incorporado nuevos mecanismos para explotar laboralmente a las personas, esto sumado al poco control por parte de las autoridades, han brindado la oportunidad necesaria para que este tipo de explotaciones continúen.

Esto sumado la falta de fuentes laborales que permitan desempeñarse profesionalmente, dificulta que la familia obtenga un sustento adecuado que les permita alcanzar las condiciones adecuadas de vida, pues se debe costear alimentación, estudios, vestimenta, medicamentos, atención médica, vivienda entre otros factores, lo que ha contribuido con el apareamiento de actos de corrupción pues como se manifestó anteriormente, el deseo de alcanzar y cubrir las necesidades anteriormente recitada sobresalir uno sobre otros, da paso a que se presenten conductas inapropiadas.

En la crisis social y el empobrecimiento de gran parte de la población, juega un papel clave la política social para contrarrestar las consecuencias negativas que sufre la sociedad ecuatoriana.

La familia por su importancia, pues se ha instaurado como eje central de la sociedad, deben centrarse políticas públicas destinadas a mejorar sus condiciones de vida a nivel público y privado, a fin de alcanzar el buen vivir, factor conocido como máximo anhelo política estatal para beneficio de la colectividad.

El Plan del Buen Vivir, es un programa en el cual el Ecuador planifica diversas estrategias a fin de solucionar problemas presentes para mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, es así como sostiene que este debe planificarse las actuaciones a través del sistema institucional público, con el objeto de perfeccionar varias actividades sociales como la educación, el trabajo, el sistema productivo, entre otros.

El buen vivir se estructura a partir de varios preceptos principales que son la calidad de vida, la felicidad, la igualdad, equidad y solidaridad, por lo que esta corriente genera preceptos de violencia entorno a estos aspectos básicos en los que debería regirse la vida humana, mismo que desarrolla dichos preceptos bajo 12 objetivos principales expresados en el siguiente cuadro.

	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3	OBJETIVO 4	OBJETIVO 5	OBJETIVO 6	OBJETIVO 7	OBJETIVO 8	OBJETIVO 9	OBJETIVO 10	OBJETIVO 11	OBJETIVO 12
	Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular	Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad	Mejorar la calidad de vida de la población	Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía	Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad	Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos	Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global	Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible	Garantizar el trabajo digno en todas sus formas	Impulsar la transformación de la matriz productiva	Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica	Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana
Breve Descripción del Objetivo	Con este objetivo lo que se busca es establecer una participación de la democracia de una forma más concreta y garantista, mediante la construcción del poder popular y la recuperación del estado, a fin de no restringir la democracia a unos cuantos sectores populares o dependiendo de ciertas conveniencias políticas, mismas que deberán estar dirigidas a mejorar la calidad de vida de la población en general.	Este objetivo lo que pretende es dar cumplimiento a las Garantías constitucionales con respecto a la igualdad y no discriminación por lo que propone auspiciar la igualdad, la cohesión y la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad", enfrenta los problemas de pobreza y desigualdad desde una mirada multidimensional y potencia la enorme riqueza que en el Ecuador representa la diversidad en sus variadas expresiones para alcanzar la igualdad	Con este objetivo se busca mejorar las condiciones de vida de una persona mediante políticas integrales focalizadas en diversas áreas como salud, vivienda, ambiente entre otros.	Este objetivo se encuentra especialmente diseñado para establecer y mejorar los procesos educativos a nivel nacional, así como la difusión de datos informativos de interés social.	Este objetivo lo que intenta es eliminar las barreras que existen entre las diversas culturas, regiones, creencia que dividen a la sociedad impidiendo una verdadera integración nacional, fomentando un trato más igualitario, humanitario entre todos los habitantes de la República.	Este objetivo intenta desarrollar de mejor manera el sistema de aplicación de justicia aplicado en el Ecuador, brindando una mayor seguridad tanto jurídica, buscando de esta forma fortalecer la opinión pública sobre su aplicación e integridad.	Lo que se intenta con este objetivo es brindar una protección integral a la naturaleza desde las actuaciones administrativas, hasta el establecimiento de políticas destinadas a la protección y resguardo ambiental.	Este objetivo busca reformar el sistema económico de producción a nivel nacional a fin de establecerlo de una manera sostenible, que no afecte a la naturaleza y permita el crecimiento económico poblacional mediante el fortalecimiento de las finanzas públicas y mejorar las condiciones laborales.	Este objetivo pretende establecer un sistema de socialismo del buen vivir mediante el reconocimiento del trabajo humano sobre el capital a fin de brindar mejores condiciones laborales para la generación de riqueza a corto, mediano y largo plazo.	Este objetivo intenta establecer un sistema de producción más estable y duradero mediante el impulso para la conformación de nuevas industrias y las promociones de nuevos sectores de productividad hasta ahora olvidados o no explotadas.	Este objetivo ve como uno de los motores para generar la riqueza interna es la creación de nuevas y mejores industrias internas así como el desarrollo científico y tecnológico, para mejorar mediante su implementación las condiciones de vida de los ecuatorianos.	Este objetivo lo que busca es establecer y fortalecer las relaciones internacionales que tiene el Ecuador con otros estados, fomentando una cultura de paz principalmente con aquellos países ubicados en el sur de América.

		en ella.																			
--	--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 2: Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017
Autor: Maritza Espinoza.

En cada uno de dichos objetivos, el estado ha desarrollada para cada uno de ellos, una serie de metas, políticas y lineamientos estratégicos para permitir su cumplimiento.

De todos estos, el objetivo 3, 4, 5, 8 y 9, son los que se encuentran directamente relacionados con la protección de la familia y el trabajo, pues buscan mejorar la condición de vida desde mediante la impartición de una cultura de paz, cooperación, protección de derechos y desarrollo laboral bajo un precepto de igualdad y equidad.

1.1.6. Separación de trabajo y familia

Como se había manifestado anteriormente, en las relaciones laborales que preceden a la actualidad, surgían diversos conflictos entre el trabajo y la familia, pues la familia prefiere mantener la unidad mediante la máxima interacción posible, mientras que el empleador pretender extender las jornadas laborales, incrementar las responsabilidad y productividad del trabajador, para obtener los mayores ingresos que le sean posibles mediante una mínima inversión.

Esta circunstancia ha producido que durante varias décadas se desarrollen un gran número de revueltas sociales que permitieran flexibilizar al empleador, mediante la disminución de las jornadas laborales, los incrementos de los salarios a una remuneración más justa y equitativa que refleje el esfuerzo empleado por el trabajador.

Esto sumado a los nuevamente mencionados roles de género han dificultado que exista una coexistencia del uno con el otro, pues el trabajador que mantiene una familia, vera establecidas sus prioridades de forma distinta que uno que no posea dicha responsabilidad y viceversa.

Es común ser testigos dentro de la sociedad ecuatoriana, que quienes son exitosos profesionalmente, se encuentran obligados a extender sus jornadas laborales de manera excesiva, hecho que limita el tiempo de convivencia familiar, perjudicando a dichos integrantes, y a su vez quien permanece en un

constante trato familiar, disminuye la posibilidades de sobresalir aceleradamente.

Generalmente encontramos a los trabajadores inquietos por las funciones de asistencia que deben prestar en sus hogares, esto conlleva a un mayor estrés y a un descenso de la productividad en la empresa y a su vez da lugar a un elevado índice de abandono del mercado de trabajo; muchos trabajadores se sienten incapaces de compaginar el trabajo en la empresa y sus obligaciones familiares, provocándose un abandono de sus empleos. (Savia, 2005, pág. 47)

De acuerdo a la cita aquí expresada, existen os consecuencias graves con relación al trabajo y su contraposición con respecto a la familia que son, la deserción laboral o el descuido familiar.

E el caso de la deserción laboral, tanto el trabajador como el empleador se ven perjudicados, pues se priva el primero de una fuente de ingresos que permita el sustento diario de sus congéneres, mientras que el empleador se ve en la necesidad de suplir dichas vacantes no previstas lo que puede generar en ambas circunstancias niveles excesivos de estrés, tensión y consecuentemente influir en el estado de ánimo del individuo y su salud.

Esta pérdida de trabajadores entraña la pérdida de las destrezas que poseen y de la inversión realizada en formarlos, lo que redundo en mayores costos para la empresa.

Enfocándonos en el problema ates planteado con los trabajadores, existen factores secundarios que incrementan los índices de una población determinada si se toma en cuenta el género al que pertenecen, pues como se manifestó anteriormente, existen y persisten ciertos roles asignados social y laboralmente a las mujeres y los hombres que crean una diferencia abismal entre los unos y otros.

Estos roles que atan a la mujer a un comportamiento hogareño y familiar, fomenta la deserción laboral en un mayor porcentaje que un hombre, pues este se ha establecido como un proveedor, mismo que no establece lasos tan estrechos con respecto a su familia y cuidado, principalmente cuando hay hijos de por medio.

“Entonces las mujeres para adaptarse a su prestación de cuidados familiares trabajan a tiempo parcial, pero los trabajadores a tiempo parcial rara vez gozan de unas condiciones laborales comparables y de unos derechos equivalentes a los de los trabajadores a jornada completa” (Savia, 2005, pág. 43).

Es así como la familia en la actualidad, se encuentra absorbida por un ambiente laboral envolvente, asfixiante, hecho que genera tensiones producto de un mercado laboral puramente competitivo en el que tanto hombres como mujeres, buscan sobresalir los unos de otros y demostrar su superioridad.

Este ritmo de trabajo nos conduce a que cada vez hablemos menos con nuestros hijos y abandonemos más su educación; la resistencia se da porque no tenemos tiempo para alimentar los sentimientos y los afectos tan básicos en el núcleo familiar, esto se constituye en un reto para la política que tiene como función modelar la sociedad para adoptar nuevas medidas donde, el trabajo no resulte incompatible con la vida y la familia. (Savia, 2005, pág. 43)

En el Ecuador existen formas con las cuales se han propuesto establecer protecciones laborales a fin de mejorar las condiciones de trabajo mediante el respecto de una jornada laboral establecida por la ley, el desarrollo de agrupaciones colectivas de trabajo, mismas que son encargadas de celebrar las contrataciones c mejores prestaciones que el trabajador en común, con el objeto de alcanzar una conciliación entre el entorno familiar de un individuo y el trabajo, por lo que han establecido:

- La jornada laboral flexible
- El derecho a trabajar a tiempo parcial
- La formación profesional durante los permisos de maternidad / paternidad
- La previsión de permisos retribuidos a los padres ente situaciones familiares graves
- La mejora de condiciones de ganancia de las madres y padres por necesidades familiares
- La suspensión del contrato laboral con reserva de puesto de trabajo, por compromisos familiares graves

- La incorporación de las buenas prácticas en conciliación familia-trabajo a la cultura de responsabilidad social de las empresas.

Estas circunstancias permite que os trabajadores desempeñen sus funciones laborales de una manera más tranquila que en años anteriores, permitiendo un mejor desenvolvimiento tanto en el trabajo como en las relaciones familiares, contribuyendo a un desarrollo social equilibrado, justos, son embargo hay que redoblar esfuerzos.

1.1.7 Bienestar laboral

1.1.7.1. Concepto de bienestar laboral.

El bienestar laboral se establece como la situación en la cual una persona se encuentra dentro de un ambiente positivo de trabajo, por lo que no se encuentra sometido a factores negativos que puedan perjudicar el correcto desempeño del trabajador.

Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social. (Larousse, 2010, pág. 35)

Dentro de esta definición se determina al bienestar como el estado en el que desean encontrarse el trabajador en general, hecho que permite una interacción y convivencia pacífica entre el trabajo y la familia.

Para alcanzar el bienestar laboral, es necesario la participación de tres ejes fundamentales a fin de garantizar el respeto de los derechos de los trabajadores que son la familia, pues el tiempo de convivencia se reduce, por lo que deberá existir un entorno de permanente comprensión, el empleador, ya que debe flexibilizarse y cumplir con las normas de trabajo establecidas, y el Estado que asegure el respeto de la ley norma.

El bienestar laboral es un proceso estable que involucra varios factores independientes a fin de integrarlos en un lugar de trabajo determinado y conseguir el mejor rendimiento posible del trabajador, ya que disminuirá las

tensiones producidas en este por las presiones familiares, brindando de esta manera un mejor estilo y calidad de vida para él y su familia sin sacrificar la productividad y rentabilidad del empleador.

Lo que se busca en el bienestar social laboral es:

- Buscar que el medio laboral respete al trabajador como persona y promueva los medios adecuados para su realización.
- Buscar dicha realización personal mediante el ejercicio del derecho al trabajo en condiciones de seguridad económica y personal.
- Buscar el adecuado funcionamiento del trabajador dentro del medio laboral.

Tal y como se puede observar dentro de los objetivos anteriormente planteados, se determina que el bienestar laboral es una condición humanista que busca mejorar el entorno laboral para el trabajador permitiéndole cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones familiares y sociales.

1.1.7.2 Bienestar social y calidad de vida.

Al igual que el bienestar laboral, el social se establece como un estado de ánimo del individuo que determina la satisfacción de una determinada situación social, siendo esta de gran importancia para alcanzar un equilibrio emocional en la persona.

Dentro del bienestar social se ha establecido un término para medir dicha situación que es la calidad de vida, pues de ella depende que una persona se mantenga separado de las preocupaciones o presiones excesivas, por lo que busca mantener un equilibrio físico, mental, emocional, social, espiritual, incluyendo como factores determinantes para alcanzar el bienestar, mediante la correcta interacción laboral y familiar de una persona.

Si se alcanza el equilibrio anteriormente referido el bienestar social queda completamente cubierto, ya que no existen preocupaciones que alteren a una persona con su estado de ánimo, su desempeño laboral o relaciones familiares, ya que sus necesidades se encuentran adecuadamente cubiertas.

Víctor Hugo Aguilar en su tesis denominada como “BIENESTAR SOCIAL LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE CALIDAD DE VIDA A PARTIR DE LA PRODUCCIÓN ESCRITA Y LA PERCEPCIÓN DE DOCENTES ESPECIALISTAS. PERIODO 1995 - 2005 EN BOGOTÁ D.C. ESTADO DEL ARTE” establece sobre la calidad de vida lo siguiente:

El término calidad de vida en sentido general se entiende como el óptimo de bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano: física, mental, emocional, social y espiritual, que caracteriza a ciertos grupos sociales o comunidades. Incluye, la integración familiar, participación comunitaria activa y estilos adecuados de vida. (Aguilar Quevedo, Cruz Muñoz, & Jiménez Rodríguez, 2007, pág. 24)

Las necesidades que influyen dentro del bienestar social se constituyen como atributos esenciales que se relacionan con la evolución del hombre, pues a medida que este se iba especializando y modificando el entorno en el que vive, sus necesidades han ido evolucionando conjuntamente, manteniéndose aquellas básicas como la vivienda, alimentación, vestido, salud como situaciones siempre presentes en el hombre y por estar adheridas a la especie misma se convierten en universales, hecho que las diversas legislaciones del mundo los han elevado al carácter de derechos fundamentales.

Las necesidades se establecen como carencias de las cuales adolece el hombre y que por su importancia individual, familiar o social buscan ser satisfechas, sin embargo no toda necesidad es vital o fundamental.

Lo que permite la satisfacción de cada carencia fundamental como la alimentación, vivienda, salud etc. según cada categoría existencial son llamadas satisfactores, denominados así pues cubren dichas necesidades permitiendo generar en el individuo un estado de satisfacción personal y familiar.

Para lograr un buen bienestar con calidad de vida se debe representar los aspectos del estado del sujeto sucintos en una vida, en las cosas que logra hacer o ser al vivir, correspondientes a la libertad que tiene para llevar una determinada clase de vida. Así, la calidad de vida es un concepto dinámico, definible en términos de sus efectos, no solamente físicos y biológicos sino también, éticos y sociales. La calidad de ésta se

mide por el grado de seguridad que disfruta el ser humano, pero también por el grado de satisfacción que percibe. (Carolina, 2012)

Es decir que para tener un buen desarrollo en el campo del bienestar se debe buscar crear, mantener y mejorar las condiciones que satisfagan las necesidades de un individuo, por lo que se relacionará indiscutiblemente con el desempeño laboral que este realice y la remuneración adquirida para cubrir con dichas necesidades fin de alcanzar un bienestar social.

Es decir del bienestar laboral, se desprende aunque no necesariamente, el bienestar social, ya que si una persona se desenvuelve dentro de un ambiente laboral que favorezca el desarrollo personal y social del trabajador, mediante le perfeccionamiento de sus capacidades y la relación que este genere con su puesto de trabajo se permitirá enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de una organización.

1.1.7.3 Diagnóstico de Cambios de Comportamiento y Bajo desempeño.

Los procesos laborales al igual que la sociedad y la familia han sido el resultado de siglos de evolución. En la actualidad, se han incrementado nuevos criterio de las relaciones establecidas para el trabajo, pues se considera al trabajador ya no como una herramienta destinada a la producción o consecución de sus objetivos, sino como la parte más importante de una empresa, por lo que ciertos comportamientos empresariales han sido readecuados a fin de especializar al empleado dentro del ejercicio de sus funciones y medir su rendimiento.

Esto se debe a que se ha cambiado el pensamiento empresarial, ya que no se considera al empleado como una fuente de egresos, sino como una inversión para mejorar la productividad y rentabilidad de una corporación mediante la capacitación de los procesos de trabajo.

Los empleados hoy en día son percibidos como una fuente de valor dejando atrás la consideración de que eran un gasto que había que reducir; se pedía que las personas dejaran de lado la inteligencia, pero hoy se les pide que la usen en beneficio de la empresa, en los actuales procesos empresariales se generan en tiempo real grandes cantidades de improvisación, innovación y mejoras continuas en los procesos

involucrando a todos los trabajadores en un constante control de la calidad del trabajo que ejecuta. (Savia, 2005, pág. 45)

La capacitación a fin de perfeccionar el desempeño laboral debe ir siempre encaminada conjuntamente a procesos de evaluación a fin de detectar fortalezas y debilidades que le permitan desarrollar el siguiente programa de actualización de conocimientos mediante la determinación de las fortalezas y necesidades.

1.1.7.4 Evaluación del desempeño.

La evaluación es un proceso mediante el cual se califica el nivel de conocimientos o capacidades que poseen los empleados a fin de estructurar programas que permita cubrir con las necesidades funcionales de los mismos permitiendo un crecimiento integral del trabajador y la empresa.

Juan Carlos Rodríguez Serrano, al respecto de este tema establece que: “Evaluar el desempeño de un puesto consiste en valorar la eficacia con la que su ocupante lo ejecuta en un periodo determinado de tiempo” (Rodríguez Serrano, 2011, pág. 110)

Existen cuatro criterios básicos para evaluar a un trabajador que son:

- **Reacciones:** Los Trabajadores satisfechos tienden a aprovechar la información obtenida a través de los procesos de capacitación e implementarla dentro de su desempeño laboral.
- **Aprendizaje:** Mediante la planificación de los procesos de capacitación, permite al empleador probar el conocimiento y las habilidades de sus trabajadores a fin de propiciar un programa que permita cubrir las necesidades empresariales satisfactoriamente, mismo que deberá ser sometido a una revisión para comprobar su efectividad.
- **Comportamiento:** Con respecto al comportamiento, este tiende a mantenerse debido a que los procesos de capacitación buscan perfeccionar los conocimientos profesionales.

Para realizar una evaluación adecuada, deben considerarse dos aspectos principales, mismos que se mencionan a continuación.

La evaluación del desempeño de la tarea específica que el trabajador realiza: En ésta se examinan los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la cuota de trabajo.
- Habilidad demostrada en realización del trabajo.
- Dominio de la técnica necesaria.
- Interés demostrado en el trabajo.

La evaluación de las características personales del trabajador: Se analizan aspectos tales como:

- Espíritu de colaboración.
- Espíritu de superación.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Actitud positiva.
- Asistencia y puntualidad.
- Disciplina en el trabajo.
- Relaciones humanas con sus compañeros de trabajo

Esto es con el fin de detectar a los trabajadores que por su poca experiencia y desconocimiento de los procesos laborales, se puedan desarrollar programas de capacitación adecuados a sus necesidades, pues no hay mayor inversión que genera mayores ganancias que el talento humano.

Una vez determinado las necesidades de los trabajadores y desarrollados los programas de capacitación, deben ser puestos en práctica, hecho que permitirá

el crecimiento personal y profesional del individuo, generando grandes beneficios empresariales a mediano y largo plazo, ya que mejoraran la productividad del personal, la atención al cliente, la eficacia laboral, creando inclusive sentimientos de gratitud, hecho tan importante para mantener la lealtad profesional, valor que en la actualidad se encuentra deslindado de todo interés, siendo quizá una de las mayores virtudes de las cuales no puede prescindir una empresa, pues mediante esta se obtiene el mejor desempeño posible por parte del trabajador en respeto de los intereses del empleador.

1.1.7.5 Capacitación del personal.

La capacitación en recursos humanos se constituye en un factor determinante para lograr el cumplimiento de los objetivos de una organización, y de esta forma poder desarrollar tanto actitudes como destrezas que permitan tener un crecimiento personal y profesional en los trabajadores y empleados lo que permite que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad, por ende la capacitación se convierte en una pieza clave y a su vez en una inversión para la organización, ya que los resultados que se obtienen de ella no sólo benefician al empleado, sino que contribuye al logro de los objetivos empresariales, mediante la utilización efectiva de los recursos humanos de una organización depende de la correcta aplicación de un plan de capacitación.

El plan de capacitación juega un papel muy importante en el desarrollo de los recursos humanos de una organización, pues su correcta aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo en los empleados, que finalmente termina beneficiando a la organización, la capacitación en si es un proceso de aprendizaje a corto plazo diseñado a fin de poder brindar los conocimientos o destrezas requeridas al personas de una empresa, entidad pública, académica, o cualquier otra actividad que requiera de una especialización específica.

La capacitación es un proceso que en palabras de Alfonso Siliceo Aguilar, “consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.” (Aguilar, 2004, pág. 25)

En pocas palabras la capacitación es un proceso de enseñanza aprendizaje destinado a mejorar destrezas y habilidades, técnicas y procesos, principalmente desempeñado en las empresas, a fin de brindar las herramientas necesarias a sus colaboradores de una determinada área, con el objeto de ejecutar sus actividades de una forma eficiente.

Debido a la constante evolución de los conocimientos, técnicas y procedimientos en un mundo empresarial, es imposible que los empleados puedan desempeñar sus funciones de forma eficiente de manera permanente por lo que requieren de un proceso constante de capacitación, hecho que ha sido reconocido a tal punto de considerar a estos procesos educativos empresariales como una clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, ya que conforme transcurren los días se requiere de personal que conozca todo lo que conlleva el funcionamiento de sus actividades diarias.

La capacitación como elemento cultural de la empresa, continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa. (Aguilar, 2004, pág. 27)

En definitiva la capacitación laboral es un proceso que permite perfeccionar el desempeño laboral de los que integran una empresa a fin de mejorar no solo su productividad, sino su calidad de vida, auto superación profesional y personal, mejorar las condiciones y calidad de vida de la familia con un factor secundario y contribuir con el desarrollo inclusive de la sociedad en sí.

Es así como este sistema de actualización y perfeccionamiento de conocimientos denominado como capacitación presenta una amplia variedad de beneficios entre los cuales tenemos:

1.- Beneficios para la empresa:

- Propicia el reclutamiento interno.
- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.

- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

2.- Beneficios para el individuo:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.

- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Mejora el desempeño.

Es debido a estos beneficios que la capacitación no debe considerarse como un gasto, sino que al contrario una sabia inversión por parte de los empresarios o empleadores, mismo que le permitirá mejorar la producción interna e incrementar sus ganancias.

1.1.7.6 Influencia del conflicto trabajo-vida personal de los empleados en la empresa.

Como se había manifestado anteriormente, y pese a los grandes avances que se han presentado en las últimas décadas, con relación al trabajo y el desempeño personal del trabajador dentro de su familia, estos factores siguen en constante conflicto, ya que el empresario exige dedicación más allá de lo normal, extendiendo inclusive las jornadas laborales, y la familia atención prioritaria por sobre todas las cosas.

En los últimos años el tema del conflicto entre roles ha ganado importancia a nivel social, empresarial y académico (Boyar et al., 2008). El conflicto se define como la interferencia entre el trabajo y la vida privada que crea tensión o problemas a los individuos como el resultado directo de la existencia de presiones incompatibles entre ambos roles (Moen et al., 2008). En general, el conflicto se considera que puede ser bidireccional. Por un lado, el trabajo interfiere con la vida privada (conflicto trabajo-vida personal) y, por otro, la vida personal interfiere con el trabajo (conflicto vida personal-trabajo) (Frone et al., 1997; Boyar et al., 2003). (Sánchez, Cegarra Leiva, & Cegarra Navarro, pág. 1)

Es más que conocido que el elevado estilo de vida en el que nos desenvolvemos, ha obligado en la mayoría de los casos que las familias busquen tener un doble ingreso, es decir la necesidad obliga a ambos

responsables de la familia a desempeñar trabajos a fin de generar los recursos necesarios que les permita subsistir adecuadamente.

Este simple hecho ha limitado la interacción y convivencia familiar, ya que en muchas circunstancias existen desfases en cuanto a los horarios laborales, generando inclusive ciertos conflictos cuando existe en uno o ambos casos una sobre exigencia profesional para mantener el puesto laboral o ascender en el mismo, lo que disminuye la calidad y el tiempo de las interacciones parentales.

Tanto la familia como el trabajo demandan tiempo, esfuerzo y dedicación, hecho que en la actualidad es difícil cumplir satisfactoriamente en ambos criterios, por lo que los individuos se ven obligados a elegir prioridad entre el uno u otro.

Quienes seleccionan al desempeño profesional o al trabajo antes que la familia, dedican horas extensivas en el cumplimiento de sus objetivos laborales, descuidando el factor familiar, pues el agotamiento mental y físico por el esfuerzo invertido en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, impide una adecuada interacción familiar.

Por otro lado quienes se declinan o priorizan a la familia antes que el trabajo, debido a las exigencias que este puede generar, se ven forzados a desertar del desempeño laboral a fin de no descuidar las relaciones familiares, hecho que se presenta principalmente dentro del género femenino.

El deseo de abandonar la empresa es una variable fundamental desde el punto de vista empresarial pues está relacionada directamente con la tasa de rotación o abandono de los trabajadores de la misma.

CAPITULO II
METODOLOGIA

2.1 Planteamiento del problema

Dada la importancia y la necesidad en los tiempos actuales de tener conocimiento de los problemas familiares que enfrentan los trabajadores dentro de su entorno y dar a conocer a los miembros de la organización la importancia y beneficios de identificar posibles causas de incidencia en su desempeño, constituye uno de los puntos claves para alcanzar el mejoramiento del obrero así como de su entorno familiar y social.

Para esto es importante contar con los medios necesarios para desarrollar el estudio que identifique causas reales; para lo que nos hemos propuesto desarrollar la presente investigación que beneficiará directamente a la empresa y de manera especial al empleado y su familia debido a que nuestro principal objetivo es brindar herramientas que mejoren su nivel de vida y su desempeño dentro de la organización.

Dentro del plan de desarrollo de la Empresa Promodann Hotel Dann Carlton Quito, ha identificado la necesidad de la implementación del Área de Bienestar Social por los sinnúmeros de problemas sociales, laborales y socioeconómicos que susciten, ocasionando un bajo rendimiento laboral.

A medida que ha ido creciendo y fortaleciendo su presencia en la ciudad de Quito, con un reconocimiento a nivel nacional e internacional; los problemas, o dificultades en el ámbito laboral han ido tomando relevancia; sin embargo, hubo desinterés por parte de los funcionarios anteriores, sobre la importancia de un departamento de Bienestar Social en la empresa como un medio adecuado que coordine acciones y optimice los recursos humanos ha agudizado y desarrollado problemas laborales, sociales y económicos en los trabajadores en general

Con estos antecedentes el Gerente General de la Empresa juntamente con el Jefe de Recursos Humanos han propuestos como estrategia de desarrollo la Contratación de una Trabajadora Social Laboral y la Implementación del Área de Bienestar Social. De allí que, la cristalización del presente proyecto implicará atención y solución a los problemas que presentan los empleados,

por cuanto la creación del área en mención, mejorará el desarrollo de las actividades, esto implicaría un cambio favorable a las condiciones socio laborales, sociales, familiares y económicas, que actualmente presentan y afectan directa e indirectamente en sus trabajos.

El aporte del proyecto va más allá de la creación del Área de Bienestar Social, por cuanto se pretende como estrategia principal, hacer un acercamiento integral a los trabajadores, es decir, el tomar en cuenta el ámbito familiar, ya que, dada la importancia y la necesidad en los tiempos actuales de tener conocimiento de los problemas familiares que enfrentan los trabajadores dentro de su entorno y dar a conocer a los miembros de la organización la importancia y beneficios de identificar estas posibles causas de incidencia en su desempeño, constituye uno de los puntos claves para alcanzar el mejoramiento del personal así como de su entorno familiar y social.

Con la investigación previa, se estará aportando sobre la influencia de los problemas familiares en los niveles de desempeño, ya que se considera que el rendimiento laboral de los trabajadores puede estar afectado por el entorno familiar que los rodea y esto conlleva a la disminución de calidad de la oferta de servicios o productos por parte de las empresas.

2.2 Formulación del problema

¿La empresa tiene conocimiento de la situación familiar y laboral del personal con menor rendimiento de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito?

¿La situación familiar influye al rendimiento laboral del personal de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito?

¿Un Manual de Procedimientos para el Área de Bienestar Social de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito, facilitaría las funciones del Área?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Implementar el área de bienestar social en el departamento de gestión humana con el respectivo Manual de Procedimientos de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito.

2.3.2 Objetivos específicos

1.- Determinar la situación familiar y laboral del personal con menor rendimiento de la empresa PROMODAN S.A.

2.- Identificar la influencia de la situación familiar respecto al rendimiento laboral del personal de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito.

3.- Diseñar un Manual de Procedimientos para el Área de Bienestar Social de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito.

En este capítulo se plantea los métodos, técnicas y herramientas investigativas aplicados para el desarrollo del presente trabajo, así como el diseño de la investigación, y la población utilizada para su estudio, con lo cual se logrará fundamentar metodológicamente todo el proceso investigativo.

2.4 Tipo de investigación

El tipo de esta investigación a que se refiere este estudio es exploratorio, descriptivo, cuali-cuantitativo.

Se trata de una investigación exploratoria debido a que el tema planteado no tiene un estudio específico en relación al entorno estudiado, por lo que se hizo uso de diversas fuentes bibliográficas, a fin de conocer el fenómeno investigado, para lo cual se pretendió resolver mediante el marco teórico las siguientes interrogantes.

¿Cuál es la estructura de la familia y su consideración como una institución social?

¿Cuál es la incidencia que impide una correcta interacción entre las relaciones laborales y la familia?

Existe en el Hotel Dan Carlton, los mecanismos necesarios que permitan mediar entre los conflictos que pudieren surgir de las relaciones laborales y la familia?

¿Cómo afecta el conflicto familiar en el desempeño laboral?

Mismas que fueron respondidas dentro del desarrollo del marco teórico y de la investigación de campo aplicada a través de las encuestas y entrevistas.

Se trata además de una investigación descriptiva, ya que se seleccionaron una serie de conceptos o variables, a fin de medirlas de forma independiente las unas de las otras para posteriormente proceder a describir sus características o elementos.

Finalmente con la investigación cuanti-cualitativa, se emplean los métodos y técnicas que caracterizan a las ciencias sociales así como los modelos de graficación de estadísticas básicas para poder comprender de mejor manera los fenómenos planteados.

Con la investigación cualitativa se desarrolla especialmente mediante el uso de las entrevistas, con las cuales se pudo conocer los diversos criterios de los trabajadores del Hotel Dan Carlton y Relacionarlos con la investigación planteada.

Por otro lado la investigación cuantitativa, se aplica principalmente mediante el uso de los datos recolectados a través de la aplicación de las encuestas, hecho que permite cuantificar los resultados, para posteriormente proceder con la elaboración de gráficos de los mismos, para posteriormente realizar su análisis e interpretación.

2.5 Diseño de la investigación

La investigación y la propuesta corresponden a un proyecto factible según YEPEZ (2010) dice:

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo contiene la investigación de campo, misma que se encarga de recolectar los datos relacionados con el tema investigado, a fin de proceder a cuantificar los resultados para posteriormente proceder con su interpretación y análisis respectivo, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones, mismas que se fundamentarán con los conocimientos teóricos plasmados en este trabajo investigativo y reforzado con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.

3.1 Resultado de las encuestas

1.- ¿Sabe usted que es Bienestar Social Laboral?

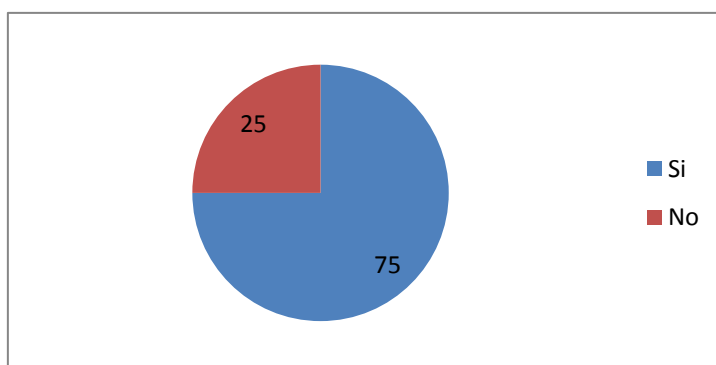
Tabla 4: Bienestar social laboral

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	75
No	25
Total	100%

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 2: Bienestar social laboral



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 75% de las personas encuestadas tienen conocimiento sobre lo que significa Bienestar Social, mientras que el 25% desconoce de este término, de allí que se puede sugerir a los emprendedores accionistas y dueños de las empresas estén conscientes de la importancia de Bienestar Social Laboral, hay que cuidar al trabajador y la importancia del bienestar social es mucha, se podrá partir por socializar a todo el personal en este ámbito.

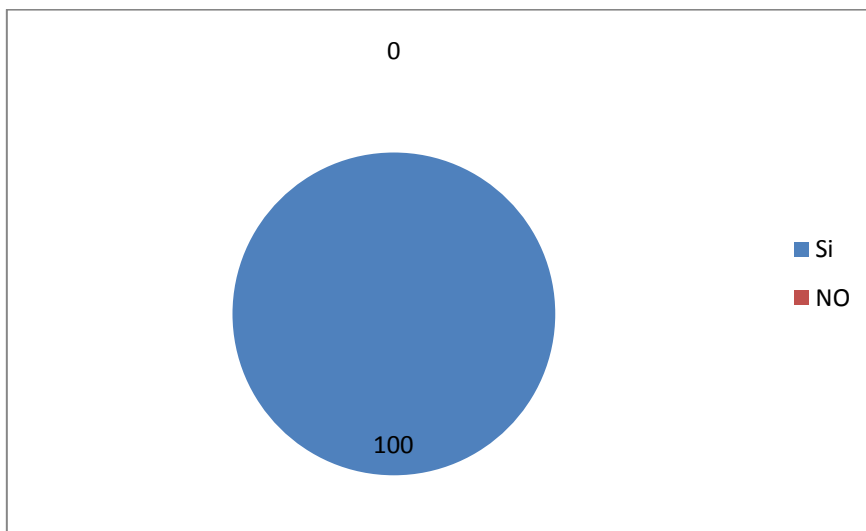
2.- ¿Está de acuerdo con la creación del departamento de Bienestar Social en la empresa?

Tabla 5: Creación del departamento de bienestar social

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	100
NO	0

Autor: Maritza Espinoza
Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 3: Creación del departamento de bienestar social



Autor: Maritza Espinoza
Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 100% de las personas encuestadas están de acuerdo en la creación del departamento de Bienestar Social laboral en la empresa.

La creación de los servicios de Bienestar se relaciona con la necesidad, por parte de los trabajadores o de la empresa, de contar con un estamento que permita entregar beneficios a los empleados relacionados principalmente con la salud, tanto del trabajador como del grupo familiar.

3.- Cree usted que bienestar Social Laboral en la organización será:

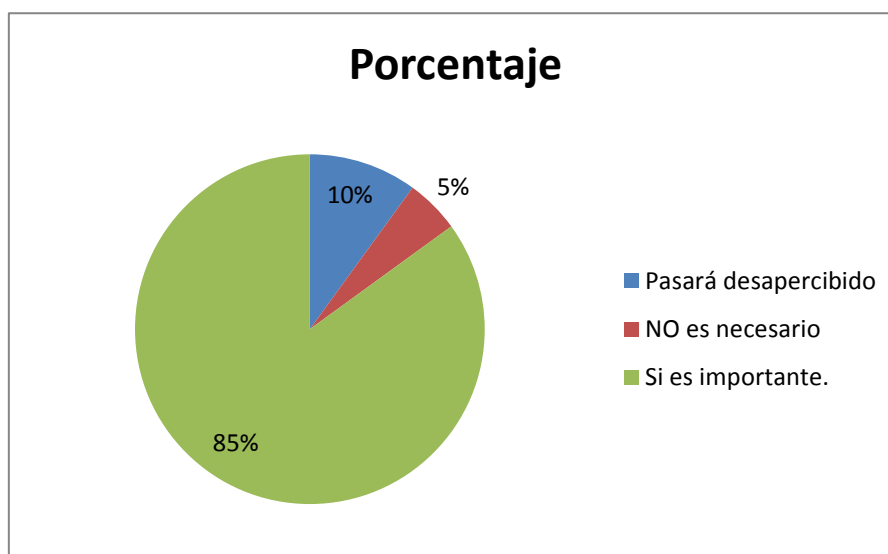
Tabla 6: Importancia del Departamento de Bienestar social laboral

Criterio de respuesta	Porcentaje
Pasará desapercibido	10%
NO es necesario	5%
Si es importante.	85%

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 4: Importancia del Departamento de Bienestar social laboral



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 85% de las personas consideran que es importante la creación del Departamento de Bienestar Social en la empresa; el 10% manifiesta que este departamento pasará desaparecido y solo el 5%, responde que no es necesario. Estos resultados nos inducen a la necesidad de crear el área.

Existen muchas empresas que han optado por crear Servicios de Bienestar con el objeto, fundamental, de otorgar beneficios a sus trabajadores, sobre todo en el ámbito psicológico

4.- En la Organización es importante el Bienestar Social Laboral para:

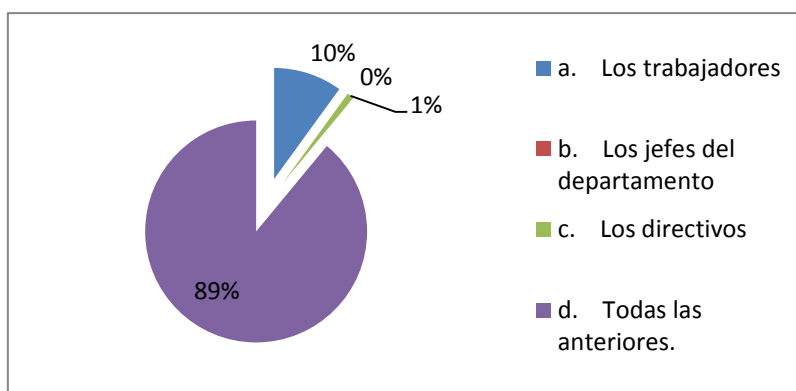
Tabla 7: Para quien es importante el Departamento de Bienestar Social.

Criterio de respuesta	Porcentaje
Los trabajadores	10%
Los jefes del departamento	1%
Los directivos	89%
Todas las anteriores.	

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 5: Para quien es importante el Departamento de Bienestar Social.



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

De la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa el 10% piensa que el Bienestar Social Laboral sería importante para ellos, el 1% piensa que para los directivos y el 89% cree que Bienestar Social Laboral es importante para trabajadores, jefes y directivos.

Con respecto a esta pregunta se determina efectivamente que la importancia de este departamento de bienestar social es de interés para todos quienes conforman la empresa, es decir incluye a los directivos, jefes de departamento y a los trabajadores, por lo que su creación se hace imprescindible a fin de mejorar las relaciones laborales dentro del Hotel Dann Carlton.

5.- De tener un problema laboral o familiar usted cree importante acudir a Bienestar Social para solicitar asesoría.

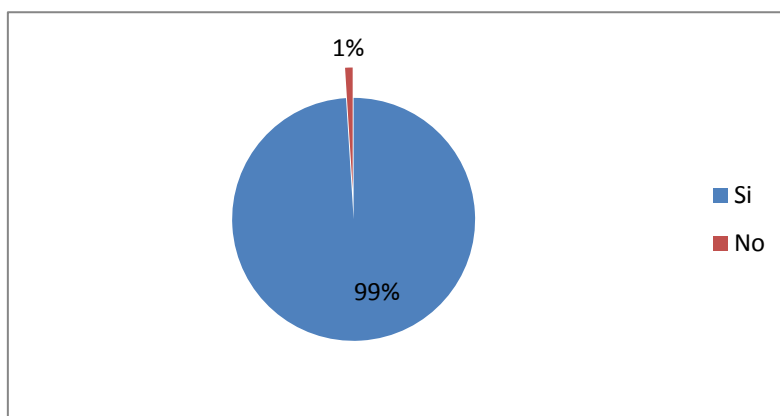
Tabla 8: Asesoría en el departamento de Bienestar Social

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	99
NO	1

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 6: Asesoría en el departamento de Bienestar Social



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 99% de los trabajadores si acudirían a Bienestar Social de tener un problema laboral o familiar y el 1% no le hace falta.

La mayor parte de los encuestados se encuentra de acuerdo en la posibilidad de acudir a este departamento a fin de solucionar sus problemas con respecto al desempeño laboral inclusive familiar, lo que permitirá al trabajador generar una mayor desempeño laboral debido a que encontrará una inmediata solución a sus conflictos, estableciendo además un sentimiento de gratitud hacia la empresa, lo que crea un sentimiento de satisfacción y tranquilidad permitiéndole desempeñar sus roles de manera más eficiente y animada.

6.- ¿Con qué frecuencia cree usted que se podría realizar actividades de Bienestar Social laboral?

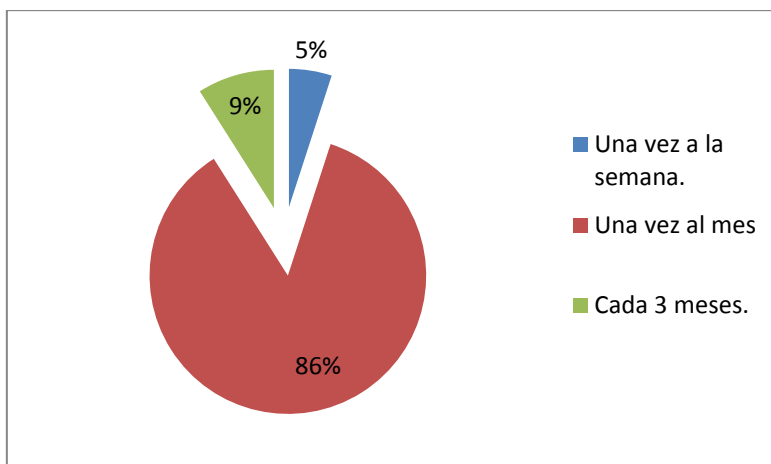
Tabla 9: Frecuencia de actividades de Bienestar Social

Criterio de respuesta	Porcentaje
Una vez a la semana.	5%
Una vez al mes	86%
Cada 3 meses.	9%

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 7: Frecuencia de actividades de Bienestar Social



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 5% de los encuestados opinan que podrían realizar actividades de bienestar social una vez a la semana, el 86% una vez al mes y el 9% opina que cada 3 meses.

Las actividades físicas y el deporte son manifestaciones culturales presentes en todos los grupos y sociedades, suponiendo una parte importante del bagaje socio-cultural del individuo.

7.- ¿Se interesará usted en las políticas de Bienestar Social Laboral en la organización?

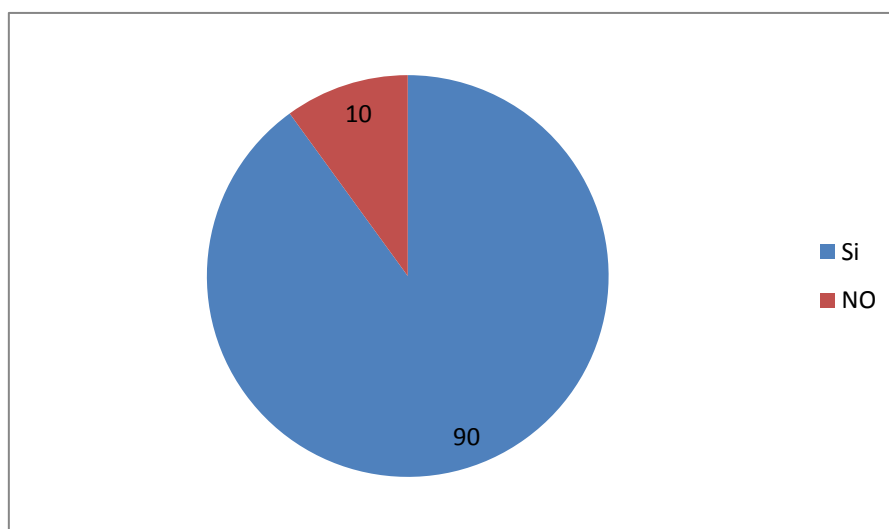
Tabla 10: Interés en las Políticas de Bienestar social

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	90
NO	10

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 8: Interés en las Políticas de Bienestar social



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 90% de los encuestados si se interesaría por las políticas de bienestar social y apenas el 10% manifiesta que no se interesan por las políticas de Bienestar Social.

Al manifestarse la mayoría de los encuestados por su interés en las políticas de bienestar social, es un aspecto positivo que debe ser aprovechado por el hotel, debido a que se obtendrán los mejores resultados posibles en su aplicación por el interés que demuestran sus trabajadores en ello.

8.- Considera que en la organización hay interés por implementar programas de Bienestar Social Laboral.

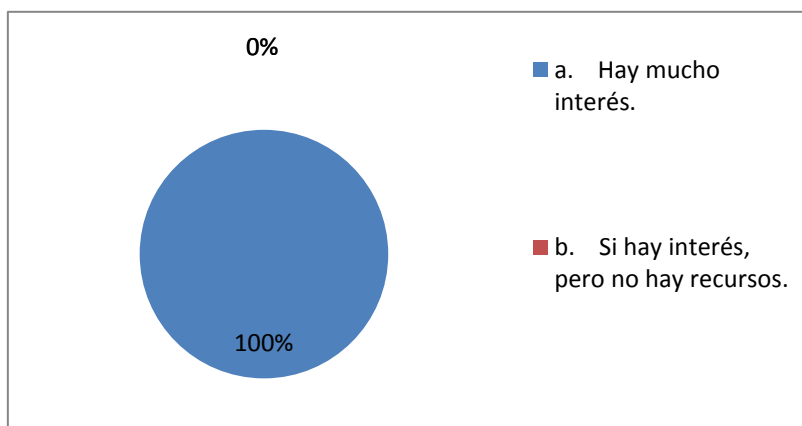
Tabla 11: Interés por implementar programas de Bienestar Social

Criterio de Respuesta	Porcentaje
Hay mucho interés.	100%
Si hay interés, pero no hay recursos.	0%
No hay interés y no invierten en programas de Bienestar Social Laboral.	0%

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 9: Interés por implementar programas de Bienestar Social



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 100% de los encuestados considera que en la empresa si existe mucho interés por implementar programas de bienestar social laboral.

Varios estudios han demostrado que las empresas que implementan programas de bienestar han experimentado más de un 15% de retorno de sus inversiones, junto con una baja en las primas del seguro de salud. También se han beneficiado de unas tasas menores de ausentismo y de solicitudes de discapacidad.

9.- Se siente a gusto con el clima organizacional de la empresa.

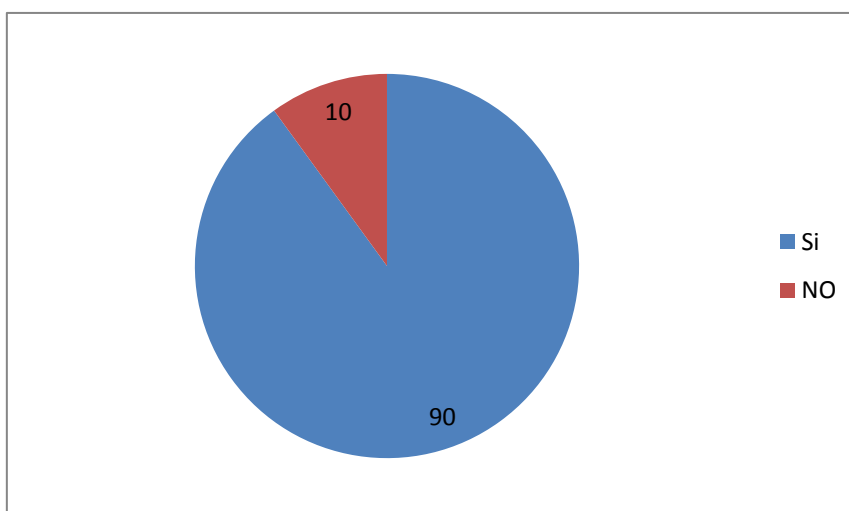
Tabla 12: Clima organizacional de la empresa

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	90
NO	10

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 10: Clima organizacional de la empresa



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 90% de las personas encuestadas se siente a gusto con el clima organizacional de la empresa, manifiestan que se manejan una buena orientación por procesos y eso permite tener claro tanto los roles como los momentos; sin embargo apenas un 10% manifiesta que no se siente a gusto con el clima organizacional.

10.- ¿Le gustaría que en las actividades de bienestar social laboral sea incluido su grupo familiar?

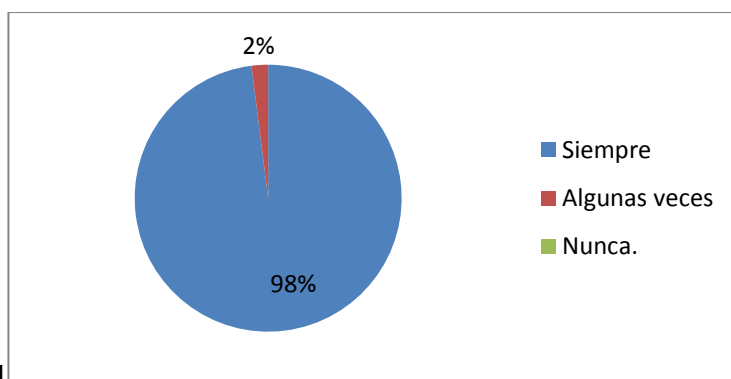
Tabla 13: Incluir al grupo familiar en actividades del departamento de Bienestar social

Criterio de respuesta	Porcentaje
Siempre	98%
Algunas veces	2%
Nunca.	

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 11: Incluir al grupo familiar en actividades del departamento de Bienestar Social?



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

El 98% de los encuestados estaría gustoso de que siempre se incluya a su familia en las actividades de bienestar social laboral. Pero apenas el 2% no está de acuerdo que se tome en cuenta o se vincule a las familias.

11.- ¿Cuándo usted tiene problemas familiares, encuentra en su lugar de trabajo, alguien que se preocupe por su situación?

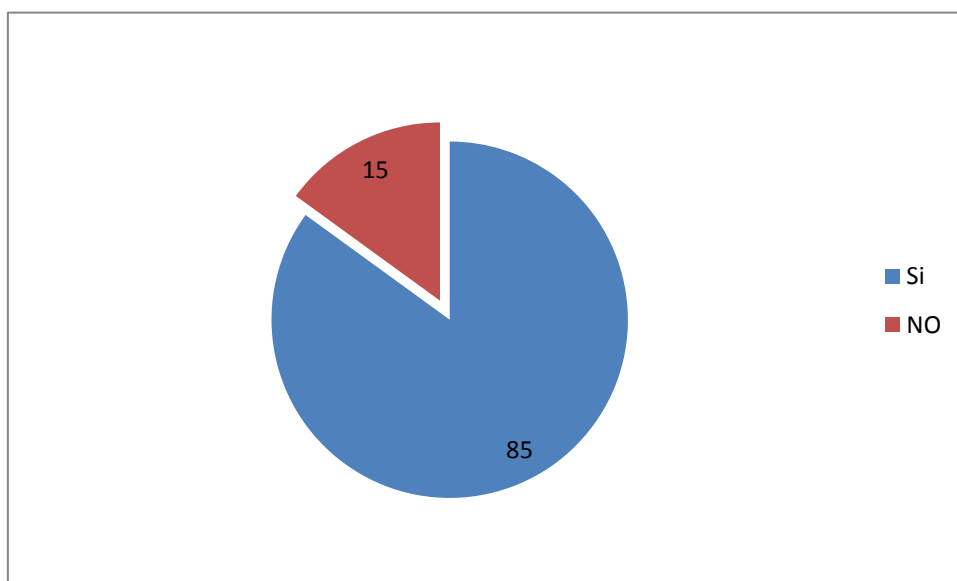
Tabla 14: Preocupación por problemas familiares, en su lugar de trabajo.

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	85
NO	15

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 12: Preocupación por problemas familiares, en su lugar de trabajo.



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Es evidente que el 85% manifiesta que cuando tiene algún problema de distinta índole, no encuentra en el trabajo alguna persona que se preocupe, sienten que únicamente le valoran por el trabajo que realizan. Mientras que el 15% manifiesta que sí encuentra a alguien que se preocupe, pero por lo general son los mismos compañeros o amigos del trabajo.

12.- ¿Cuándo usted tiene problemas familiares, económicos, etc. siente que su rendimiento en el lugar de trabajo tiene problemas?

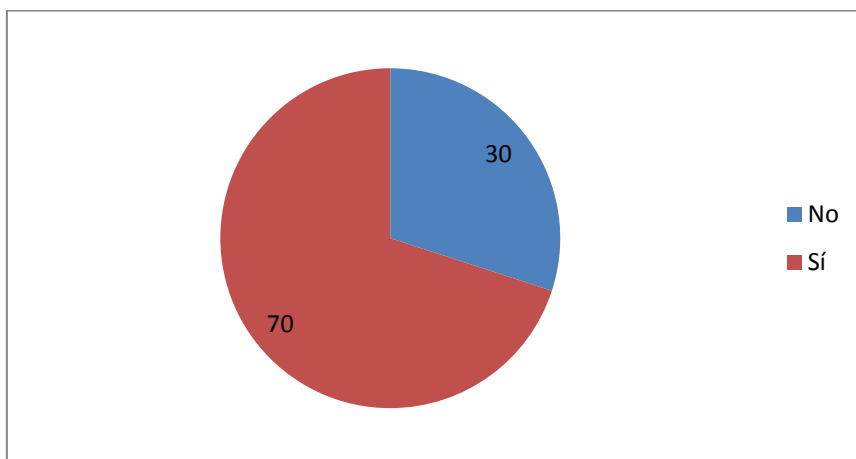
Tabla 15: Rendimiento laboral combinado con problemas.

Criterio de respuesta	Porcentaje
No	30
Sí	70

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 13: Rendimiento laboral combinado con problemas.



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

De esta pregunta y su respectiva interpretación, el 70% está consciente y sabe que al tener problemas de distinta índole, el rendimiento en el trabajo no es el mismo que, cuando no tienen problemas; sin embargo por mantener el puesto, no llegan a manifestar, ni a solicitar permiso. Manifiestan que sienten “desgano de trabajar”.

13.- ¿Cuándo usted tiene problemas en el lugar de trabajo, su actitud es la misma en su hogar?

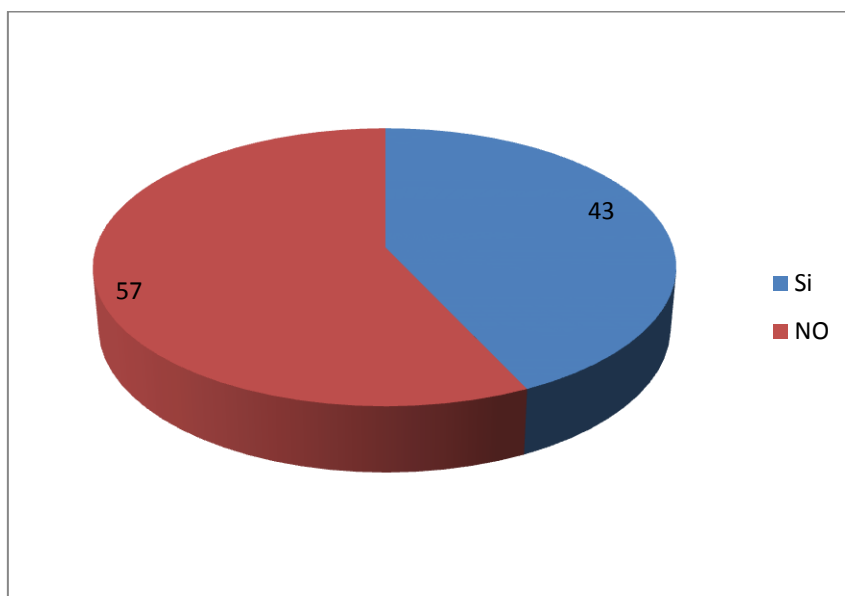
Tabla 16: Actitud en su hogar frente a problemas laborales

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	43
NO	57

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 14: Problemas en el trabajo – actitud en el hogar



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Existe un significativo porcentaje de trabajadores que manifiesta, que al tener problemas en el trabajo, las actitudes no son las mismas y en muchas ocasiones son las causantes del cambio de estado de ánimo, de los problemas familiares, etc.

14.- ¿El Departamento de Bienestar Social del Hotel, toma en cuenta los problemas familiares, económicos del personal que labora?

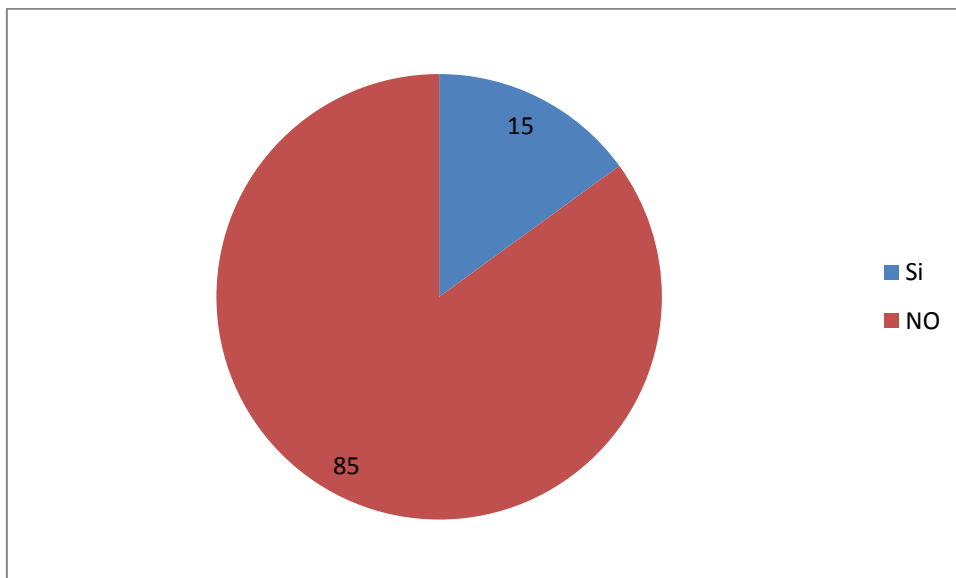
Tabla 17: Departamento de Bienestar Social, toma en cuenta problemas externos

Criterio de respuesta	Porcentaje
Si	15
NO	85

Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Ilustración 15: Empresa toma en cuenta los distintos problemas de los empleados.



Autor: Maritza Espinoza

Fuente: Encuesta aplicada a personal del Hotel Dann Carlton

Se observa que un porcentaje mayor manifiesta que la empresa no toma en cuenta los problemas externos de sus empleados y un porcentaje pequeño siente y manifiesta que la empresa está pendiente de los problemas externos.

3.2 Entrevistas

En el Marco Metodológico, se planteó hacer entrevistas a un grupo de trabajadores, y de esta actividad realizada se identificó aspectos importantes

que contribuyen a la justificación de la implementación del Área de Bienestar Social, se describen los resultados de estas:

Las preguntas realizadas en las entrevistas son:

1.- ¿Cuándo tienes algún problema en tu casa, ya sea de índole económico, de relación con algún miembro de tu familia; sientes que trabajas de la misma manera que cuando no estás con problemas?

De la entrevista realizada a tres empleados hombres, manifiestan que “el tener problemas en casa, nadie se salva, lo importante es dejar esos problemas allá. Pero lamentablemente somos seres humanos que por más que se ponga de parte, se piensa y muchas veces se distrae y se comete algún error”

2.- ¿Tienes confianza con tus jefes inmediatos como para conversarles o pedirles ayuda de cualquier tipo?

De tres compañeras entrevistadas, únicamente una de ellas manifiesta tener confianza en los jefes, recalcando que la confianza es por el grado de amistad que mantiene. Las dos compañeras expresan que es “imposible tener confianza y que por eso, todos los problemas familiares “hay que callarse”

3.- Si has tenido oportunidad de trabajar en otros lugares donde existía un Departamento de Recursos Humanos, le puedes comparar con el Departamento que existe en el Hotel?

Esta pregunta se entrevistó a dos compañeros y los dos manifiestan que no existe ninguna diferencia, que parece ser que “estos Departamento de Recursos Humanos solo levantan fichas”

4.- Crees tú que si el Hotel implementa en el Departamento de Recursos Humano un área de Bienestar Social, vas a acudir con toda confianza?

A esta pregunta, respondieron que “sería interesante y ayudaría a las personas, pues, muchas veces únicamente son miradas como trabajadores”

Conclusiones

Una vez que se realizó el trabajo de campo para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones.

Para el objetivo uno, “Determinar la influencia de la situación familiar en el ámbito laboral del personal con menor rendimiento de la empresa PROMODAN S.A”.

Para el Segundo Objetivo específico, se propone: Identificar la influencia de la situación familiar respecto al rendimiento laboral del personal de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito. Se concluye que SÍ influye mucho la situación familiar en el rendimiento laboral.

Las respuestas tanto de la encuesta como de las entrevistas, evidencian este aspecto.

Este es un factor importante para considerar la creación del Área de Bienestar Social.

El Tercer objetivo “Diseñar un Manual de Procedimientos para el Área de Bienestar Social de la empresa PROMODAN S.A. HOTEL DANN CARLTON de la ciudad de Quito”

Este Objetivo propuesto para la Investigación, se hace factible de cumplir, pues, del análisis de cada una de las preguntas, tanto en la encuesta como en la entrevista conllevan a la necesidad de Crear el Área de Bienestar Social, y para el funcionamiento ideal del Área es necesario o ideal crear el Manual, de lo contrario no se justificaría la razón de ser del Área.

Se puede concluir también, que aparte del trabajo de campo realizado, se toma en cuenta la experiencia de ser parte del personal del Hotel; de esto se puede concluir lo siguiente:

Existe una conciliación entre el trabajo y la familia, esto genera graves perjuicios en la conducta laboral del trabajador, pues se permanece en un estado de constante presión y estrés por cumplir cabalmente con las responsabilidades laborales, así como por no descuidar a la familia, hecho que se ve imposibilitado debido a las grandes exigencias que ambas actividades requiere.

Por otro lado, el trabajador que desea cumplir y sobresalir dentro de un medio laboral a fin de mejorar las condiciones de vida personal y familiar, se ve obligado a cumplir con largas jornadas laborales, a sobre exigirse, hecho que perjudica la interacción con los miembros de su hogar, generando un conflicto de intereses, hecho que perjudica la concentración del mismo.

El Hotel Dann Carlton, no cuenta con un departamento de Bienestar Social, por lo que se le dificulta establecer estos procesos de seguimiento a los trabajadores a fin de encontrar soluciones en el caso de verse afectados dentro del área familiar y laboral, por lo que su desempeño se ve disminuido al presentarse circunstancias que le obliguen a elegir entre el trabajo y la familia.

No existe en el Hotel un Manual que permita establecer los parámetros mínimos del bienestar laboral, mismo que sirva como guía a los trabajadores, donde se proponga soluciones o medios de salida a conflictos que pudieren afectar su rendimiento laboral.

Recomendaciones

1.- El trabajo social es de vital importancia para lograr tan anhelada conciliación entre el trabajo y la familia, pues mediante su ejecución se permitirá solucionar los conflictos que pudieren afligir al trabajador permitiendo mejorar su bienestar laboral y familiar y de esta forma obtener un mejor rendimiento en los roles desempeñados por este dentro de dichas actividades.

Para ello cada empresa deberá implementar departamentos sociales dentro de sus instalaciones a fin de permitir a los trabajadores tener un lugar al cual acudir en el caso de presentarse dificultades, a fin de mejorar de esta manera el desempeño laboral mediante la reducción de tensiones profesionales generadas por las contrariedades presentes entre el trabajo, la familia y la sociedad.

2.- Los trabajadores del Hotel Dann Carlton, se encuentran interesados en la creación de un departamento de bienestar social, en el cual puedan acudir cuando se presenten conflicto de intereses dentro del área laboral, sin que ello sea un limitante para tratar temas familiares, pues ambas actividades influyen directamente en el comportamiento laboral del mismo, afectando su rendimiento.

Es de esta forma que el hotel deberá considerar como uno de sus principales proyectos a futuro la creación de un departamento de Bienestar Social , con el cual se podrá tratar tema como conflictos laborales con respecto a horarios, salario, entre otras características que por temor o falta de información agobian al trabajador estancándolo dentro de un sentimiento de abandono, así como problemas familiares relacionados con el área laboral a fin de encontrar una solución llevadera que permita establecer un verdadero bienestar con respecto a su puesto de trabajo.

3.- Desarrollar un modelo de Manual de Bienestar Social, a fin de que sea aplicable dentro del Hotel Dann Carlton, con el fin de propiciar condiciones que permitan mejorar el ambiente de trabajo a fin de impulsar el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los colaboradores conjuntamente

con sus respectivas familias, así como la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

Con este reglamento se permitirá superar las barreras limitantes que existen de las relaciones laborales y familiares, pues se impulsará la participación familiar, con lo cual se disminuirá ciertos factores negativos que influyen en el desempeño laboral del trabajador, mediante la implementación de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida, en los aspectos recreativo, deportivo y cultural de los colaboradores y sus familias.

Las empresas podrán utilizar el modelo presentado dentro de este trabajo investigativo a fin de adecuarlo a sus necesidades empresariales, teniendo en cuenta que el principal motor que impulsa a una empresa es la mano de obra que dentro de sus instalaciones y fuera de ellas se desempeña, por lo que al presentarse mejores condiciones de vida para sus empleados, su desempeño laboral tiende a mejor significativamente como signo de gratitud gracias los administradores por la preocupación brindada.

CAPITULO IV

PROPUESTA

La propuesta que se plantea es la **Implementación del área de Bienestar Social en el Departamento de Gestión Humana** y para que cumpla con el objetivo del mejoramiento de las condiciones laborales, dentro del Hotel Dann Carlton, se establece un manual de procedimiento y con esto se entrega un novedoso sistema social con respecto a sus trabajadores y su relación entre sus autoridades administrativas.

De esta forma la propuesta busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, generando actitudes favorables que fortalezcan los diferentes estilos de vida (Salud, educación y recreación) reflejados en la productividad de la empresa, fines con los cuales se tendrán resultados positivos en el desempeño laboral mejorando la fidelidad para con la empresa y el trabajo realizado de manera profesional y responsable.

4.1 Descripción la empresa

Hotel Dann Carlton Ecuador es una empresa dedicada a la prestación de servicios de alojamiento, y para mejorar sus servicios ha visto la necesidad de poner mucha atención sobre todo en sus colaboradores, por lo cual se plantea este tema de tesis, previo a la obtención de la Maestría en Gestión y Desarrollo Social en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Dentro de su contenido se establecerá los datos referenciales acerca del Hotel Dann Carlton, su reseña histórica, misión y visión a fin de conocer el manejo que este tiene con respecto de sus empleados

4.1.1 Nombre de la empresa

Hotel Dann Carlton.

Ilustración 16: Logo del Hotel Dann Carlton Quito



Fuente: Maritza Espinoza

4.1.2 Descripción del ámbito organizacional



Ilustración 17: Descripción del ámbito organizacional

4.1.3 Categoría y clasificación

En Hoteles Dann, se brinda los mejores servicios turísticos y Hoteleros, con amabilidad y excelencia, enmarcados en un adecuado desarrollo sostenible, con un alto sentido de responsabilidad social, cultural y ambiental, cumpliendo con los requisitos legales e internos de la Organización.

Se cuenta con un equipo humano competente, comprometido y motivado con una pasión inigualable, se ofrece los mejores servicios para lograr que toda persona que entre en contacto con ella se convierta en seguidor.

A través de procesos y prácticas de excelente calidad se garantiza la mejora continua y un óptimo retorno de inversión a nuestros accionistas.

4.1.4 Reseña histórica

La Cadena con su proyección de crecimiento, servicio y con la concepción de generar nuevas fuentes de trabajo y captar el turismo nacional e internacional realiza un estudio en Ecuador, decidiendo invertir en Quito y construyendo el HOTEL DANN CARLTON, el mismo que abre sus puertas el 01 de Septiembre de 1998 con la TORRE IRLANDA, con 130 flamantes y cómodas habitaciones, 6 salones, restaurante y bar.

Los requerimientos del mercado hacen que el Hotel Dann Carlton Quito extienda sus expectativas y de inicio a la construcción de la nueva TORRE LUXEMBURGO, la misma que cuenta con 82 nuevas y elegantes habitaciones, 6 de ellas blindadas, Piso Ejecutivo, 5 espectaculares Salones, Piscina panorámica, Fitness Club, nuevos parqueaderos que hacen de la estadía de los huéspedes una experiencia inolvidable.

4.1.5 Capacidad

Cuenta con un total de 210 habitaciones entre suites de lujo, habitaciones blindadas y tipo estudio, todas climatizadas y anti-ruido

El Hotel cuenta con 12 salones para reuniones y eventos sociales, salones con diferentes capacidades ubicadas en su mayoría al nivel de la mezzanine y el Salón principal (Victoria), ubicado en el PH de la torre Irlanda.

- Existen 120 habitaciones y 32 Suites Standars, parte de estas habitaciones están en la primera torre Luxemburgo pendientes por remodelación y la otra parte en la nueva torre. Son las habitaciones que más se ocupan en especial con las aerolíneas y turismo y cierto mercado corporativo.
- La estrategia es continuar remodelando las habitaciones que tienen mayor tiempo y cambiar TV's, cajillas de seguridad, secadores, cortinas y tapiz en los muebles.

4.1.6 Misión

Garantizar el mejor retorno para los accionistas como resultado de convertirse en la primera opción para quienes busquen servicios hoteleros, en un ambiente de crecimiento personal con un alto sentido de responsabilidad social.

4.1.7 Visión

Organización Dann buscará que todas sus iniciativas entregadas día a día por calificados colaboradores, sean ejecutadas con una PASIÓN INIGUALABLE por el servicio.

4.1.8 Objetivos de la empresa

- Ser gente AMABLE y ofrecer un servicio cálido y sincero.
- Mantener una actitud amistosa y de interés a los requerimientos del huésped, ofrecer opciones y alternativas de solución.
- Sustentar nuestra calidad de servicio superando las expectativas de nuestros clientes.
- Cumplir con lo ofrecido, el huésped es nuestra razón de ser.
- Ofrecer productos y servicios de calidad, manteniendo excelente actitud de servicio y trabajo en equipo.

4.1.9 Rol del área recurso humano dentro de la organización.

La gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas. Este proceso requiere un objetivo coherente con las políticas de la empresa en donde este departamento debe de mantener el activo más valioso de cualquier organización como lo son las personas



Ilustración 18: Recursos Humanos

La gestión de las personas contratadas por una organización implica el empleo de las personas, el diseño y desarrollo de los recursos relacionados y lo más importante, la utilización y la compensación a sus servicios para optimizar la rentabilidad del negocio a través de desempeño de los empleados.

Hoy en día, la Gestión de RR.HH. funciona en forma conjunta con todo el personal desde el escalón inferior del organigrama hasta el nivel gerencial de cada uno de los diferentes Departamentos. Es por esto que el Gerente de RR.HH. mantiene relaciones interdepartamentales con todos los empleados de forma que se mantiene una efectiva comunicación y trato exclusivo con los empleados de todos los niveles de la organización.

El Departamento de gestión de Recursos Humanos es responsable de:

- La comprensión y relación con los empleados como individuos, por lo que la identificación de las necesidades individuales que le ayuden ser más efectivo dentro del puesto de trabajo.
- Desarrollo de interacciones positivas entre los trabajadores, de forma que se mantenga un ambiente óptimo que pueda garantizar una buena productividad en la empresa.
- Identificar las áreas que tengan ciertas debilidades en cuanto al conocimiento para desempeñar una buena función en la ejecución de sus tareas, estas debilidades son la base para RR.HH. establecer medidas correctivas en forma de talleres y seminarios.

- Generar una tribuna para todos los empleados a expresar sus objetivos y proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo programas de profesional y personal, esencialmente, en ese orden.
- Reclutamiento de la fuerza de trabajo requerida, de forma que cuando se exista una vacante disponible, se pueda seleccionar al personal más idóneo para ocupar el puesto.
- El departamento de recursos humanos también mantiene una actitud abierta a las quejas de los empleados, en busca de que estos puedan acercarse al Departamento de RR.HH. a llevar cualquier inquietud que le afecte dentro del área laboral.
- Es el departamento responsable de realizar las evaluaciones de desempeño de cada uno de los trabajadores de la empresa, de forma que estas puedan servir de base para cualquier promoción de igual forma identificar cualquier debilidad que pueda servir para brindar al empleado capacitaciones acorde a la debilidad encontrada.
- Promociones, transferencias o la expulsión de los servicios prestados por el empleado son algunas de las funciones que son aplicadas por el departamento de recursos humanos. Las promociones se llevan a cabo, y se basan principalmente en el rendimiento global del individuo, acompañado por el lapso o la tenencia que ha servido a la organización.

El Departamento de RR.HH. es quien tiene la responsabilidad de mantener la sinergia dentro de la empresa con cada uno de los empleados de forma que estos se sientan a gusto con la labor que desempeñan de forma que se sientan parte de la empresa, esto ayuda que de forma conjunta trabajando en equipo los empleados puedan lograr las metas organizacionales establecidas por la empresa. Para lograr esta sinergia entre los empleados el departamento de RR.HH. debe de enfocarse en mantenerlos motivados a realizar cada día mejor su labor

4.1.10 Servicio y beneficios a los colaboradores

- Alimentación en el turno de trabajo: La Tertulia Comedor del Personal de acuerdo a horarios establecidos.

- Seguro de Vida y Asistencia Médica con AIG
- Dispensario Médico Lunes a Viernes del 8h00 a 12h00.
- Transporte Nocturno Hotel – Domicilio Sector Quito.
- En caso de accidentes de emergencia atención con UTIM.
- Descuentos en Alojamiento. (Solicitar Detalle)
- Descuento en Alimentos y Bebidas. (Solicitar Detalle)
- Celebramos su cumpleaños...

4.1.10.1 Vacaciones.

Todo trabajador que haya completado un año de servicios con el mismo empleador tendrá derecho a vacaciones remuneradas por un período ininterrumpido de quince días. Para completar el año se tomará en cuenta el período inicial de prueba.

4.1.10.2 Programas de capacitación y entrenamiento.

- La capacitación que brinda los Hoteles de la Cadena debe estar acorde con las necesidades reales y debe ser afín a la Hotelería en sus áreas administrativas y operativas.
- Inculcar la auto-capacitación.
- Aprovechar la experiencia de la empresa y del personal clave, para sustituir instructores externos por internos.

4.1.10.3 Salud y seguridad industrial.

- Se trabaja constantemente en la Salud y Seguridad Industrial de Nuestros Colaboradores.
- En caso de Incidentes nos regimos de los que indica el Seguro de Enfermedad común del Seguro Social de acuerdo a los art 107 - 104 del IESS.


Una vez que se ha descrito el ámbito de la empresa, y partiendo de la investigación previa, donde se establece la necesidad de crear el Área de Bienestar Social, dentro del Departamento de Recursos Humanos, se presenta la propuesta.

El Área de Bienestar Social será parte del Departamento de Recursos Humanos, esto no significa que físicamente se deba hacer inversiones mayores, basta la aceptación por parte de Gerencia y el la respectiva legalización en Recursos Humanos para delimitar el área para un escritorio con el equipo respectivo tanto tecnológicamente como de personal, para que se proceda a la aplicación de la propuesta. Lo más significativo es darle herramientas para que funcione el área de Bienestar Social, para esto, se acompaña a la investigación presente, el Manual de Procedimiento, el mismo que se describe detalladamente y que orientará todo el proceso que deba seguirse para el adecuado funcionamiento del Área. A continuación se detalla el Manual de Procedimiento:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO
DE
BIENESTAR SOCIAL LABORAL**

QUITO - JUNIO DEL 2014

 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		ELAB. M-E

OBJETIVO GENERAL


Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, generando actitudes favorables que fortalezcan los diferentes estilos de vida (Salud, educación y recreación) reflejados en la productividad de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación de los colaboradores conjuntamente con sus respectivas familias, así como la eficiencia y la efectividad en su desempeño.
- Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio que enfatice la responsabilidad y la ética profesional , de tal forma que genere el compromiso empresarial y sentido de pertenencia e identidad empresarial.
- Contribuir a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de una mejor calidad de vida, en los aspectos recreativo, deportivo y cultural de los colaboradores y sus familias,


ALCANCE

Los beneficiarios del Departamento de Bienestar Social Laboral son todos los colaboradores y sus familias de la empresa **PROMODANN S.A. HOTEL DANN CARLTON** de la ciudad de Quito.


 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
		ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		

DEFINICIONES:

- **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** Estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva.
- **AUTOEFICACIA:** Creencia de que se cuenta con las capacidades necesarias para realizar una tarea, responder a las expectativas del rol y cumplir con una situación difícil sin problemas.
- **AUTOEVALUACIÓN:** Proceso de pedir a los individuos que identifiquen y comparen sus puntos débiles y sus puntos fuertes.
- **AUTOREALIZACIÓN:** Necesidad de llegar a ser todo lo que uno es capaz de alcanzar.
- **APOYO SOCIAL:** hace referencia a las funciones que desempeña la red social y a sus posibles efectos en el bienestar individual, familiar, grupal o comunitario.
- **APRENDIZAJE SOCIAL:** proceso por el cual un grupo humano adquiere nuevos comportamientos, que se verifican a través de cambios socioculturales.
- **BIENESTAR SOCIAL:** conjunto de leyes, principios y normas por una parte, y los programas, beneficios y servicios que por otra parte se establecen para asegurar o robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social.


 <p><i>Hotel Dann Carlton</i> Quito AMABILIDAD Y EXCELENCIA</p>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		ELAB. M-E

- **CASO SOCIAL INDIVIDUAL:** se designa al procedimiento que se aplica al sujeto y su familia, para el estudio, diagnóstico, tratamiento social y seguimiento hasta el cierre, con la intención de identificar problemas, necesidades y recursos, desarrollar habilidades para la solución de problemas y construir redes de apoyo social.
- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Conjunto de percepciones compartidas que los servidores desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento.
- **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:** Estudio y aplicación del conocimiento acerca de cómo las personas actúan dentro de una organización.
- **CONFLICTO:** Desacuerdo en torno a las metas por alcanzar o los métodos a emplearse.
- **CULTURA CORPORATIVA:** Sistema de valores (qué es importante) y de opiniones (cómo funcionan las cosas) compartidos que interactúan con la gente, las estructuras organizacionales y el sistema de control de la compañía para producir normas de comportamiento.
- **DIAGNÓSTICO SOCIAL:** procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio - investigación con vista a la programación y realización de una acción.
- **ESTUDIO SOCIOECONÓMICO:** es un instrumento que se aplica a través de la técnica, que contiene variables, tales como: lugar de residencia, ingreso familiar, ocupación del proveedor principal, número de integrantes por familia, características de la vivienda, servicios públicos, y el número de enfermos en la familia, necesarias para

 <p><i>Hotel Dann Carlton</i> Quito AMABILIDAD Y EXCELENCIA</p>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014 ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		

valorar el nivel social y económico del paciente y su familia, así como su entorno familiar y social.

- **ÉTICA PROFESIONAL:** ciencia o tratado de los deberes y conductas inherentes a una profesión determinada, sinónimo de Deontología.
- **EVALUACIÓN DE NECESIDADES:** Diagnóstico de los problemas presentes y de los desafíos futuros que pueden enfrentarse mediante capacitación y desarrollo.
- **INVESTIGACIÓN SOCIAL:** proceso que utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de realidad social o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas con el propósito de aplicar los conocimientos con fines prácticos o de intervención social.
- **MODELO DE INTERVENCIÓN:** conjunto de mecanismos debidamente seleccionados y organizados, a través de los cuales los recursos de infraestructura de salud y recursos humanos se ordenan y estratifican por medio de un proceso técnico administrativo para ofrecer prestaciones integrales de salud.
- **SISTEMATIZACIÓN:** acción de conformar una unidad cohesionada y organizada en consonancia con ciertos principios explicativos que le dan concordancia y coherencia a la información, de acuerdo a la argumentación racional.
- **TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS:** teoría biológica que propone que todos los organismos son sistemas compuestos de subsistemas formando aquellos a su vez parte de unos microsistemas.
- **TEORÍA DE REDES Y SISTEMAS DE APOYO SOCIAL:** se centra en los grupos formados de apoyo planificados y en la capacitación de cuidadores informales o naturales para que ayuden a amigos, vecinos y miembros de la familiar que lo necesiten

 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
		ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		

- **VISITA DOMICILIARIA:** la técnica que aplica el Trabajador Social al hogar donde reside el paciente temporal o permanente, con la intención de tomar contacto directo con la persona o familia, así como el entorno social, con fines de investigación, tratamiento social, apoyo o asesoramiento.

MISION DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL


Acompañar en el proceso de atención con excelencia, calidad y trato humano a los empleados del Hotel Dann Carlton Quito, desarrollando en ellos conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la atención en aspectos sociales y económicos que repercuten en su calidad de vida personal y laboral.

VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL

Mantener el liderazgo en Trabajo Social, conservando esquemas profesionales de excelencia y calidad en los procesos de atención integral, transdisciplinaria y educación así como de investigación social, fundamentados en un trabajo eficiente, humanístico y trascendente

OBJETIVOS:

- Cuidar de la salud y bienestar social de los colaboradores, desarrollando herramientas y brindando asesoría individual y grupal logrando un buen ambiente de trabajo.
- Identificar y diagnosticar problemas y necesidades de los colaboradores desde una perspectiva integral.

 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
		ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		


- Intervenir con sentido de responsabilidad, compromiso, eficiencia y eficacia, en la atención de problemas y necesidades tanto individuales como colectivas, con el propósito de incidir en el mejoramiento de las condiciones de vida de los colaboradores.

PRINCIPALES RELACIONES DE TRABAJO INTERNAS

Entidad o Persona	Naturaleza o Propósito
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de Recursos Humanos 	Coordinación de políticas y procesos relacionados al departamento.
<ul style="list-style-type: none"> • Financiero 	Coordinación de pago de finiquitos
<ul style="list-style-type: none"> • Medico Ocupacional 	Coordinación de exámenes de personal de ingresos, egresos e historias clínicas.

PRINCIPALES RELACIONES DE TRABAJOS EXTERNAS


Entidad o Persona	Naturaleza o Propósito
IESS	Trámites relacionados al personal
MRL	Trámites diversos relacionados al personal
CONADIS	Provisión y beneficios de postulante para diferentes puestos ocupacionales

 <p><i>Hotel Dann Carlton</i> Quito AMABILIDAD Y EXCELENCIA</p>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		ELAB. M-E

POLITICAS Y LINEAMIENTOS:


- Se buscará el bienestar social del personal del Hotel Dann Carlton, que se encuentre en dificultades sociales o familiares con el fin de mantener un ambiente de trabajo estable.
- La evaluación inicial se llevara a cabo previo ingreso de la persona seleccionada al cargo.
- Los casos y seguimientos médicos y psiquiátricos serán manejado conjuntamente con el médico tratante y el empleado.
- El manejo de expediente del personal se lo llevara a cabo conjuntamente con el gerente de Gestión Humana para los empleados activos y nuevos ingresos.
- La evaluación social mediante visitas domiciliarias será realizados previo planificación y coordinación con el Gerente de Recursos Humanos.
- Las asesorías y consejerías individuales serán responsabilidades del Trabajador Social mantener su confidencialidad de acuerdo a la problemática presentada en el Trabajador.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL


 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
		ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		

Apoyar el área de Gestión Humana, interviniendo con sentido de responsabilidad y compromiso en la atención a problemas y necesidades tanto individuales como colectivas del Hotel Dann Carlton Quito, para que los funcionarios cuenten con un servicio social acorde a sus necesidades tanto personales como laborales.


Funciones /Acciones	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> • ASISTENTE DE GESTIÓN HUMANA <p>(Ficha de informe de vida laboral Ficha de seguimiento social Formato de planificación de visitas domiciliarias.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar, proponer, ejecutar y evaluar, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos y los jefes de otras áreas, los programas de bienestar social, capacitación y salud ocupacional, que promuevan el desarrollo integral de los funcionarios del Departamento. • Evaluar y dar seguimiento las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación, remuneración, control y desarrollo del personal de la entidad. • Encargarse de la afiliación del personal a la seguridad social. • Realizar las visitas domiciliarias y su respectivo informe de las personas que se encuentren en proceso de selección con el fin de complementar los datos sociales y familiares de cada trabajador.

 <p><i>Hotel Dann Carlton</i> Quito AMABILIDAD Y EXCELENCIA</p>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014 <hr/> ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		


	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las inducciones generales a todas las personas que ingresen a la empresa. • Elaborar el presupuesto fijo de Trabajo Social de acuerdo con las normas y políticas establecidas. • Elaborar fichas socio-económicas y registros sobre el bienestar del personal. • Verificar las referencias del candidato que se encuentra en proceso de selección. • Participar en el proceso de elaboración de la nómina (vacaciones, incapacidades y registros).
<ul style="list-style-type: none"> • BIENESTAR LABORAL (ficha de sugerencias y reclamos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral. • Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social para empleados de acuerdo con las normas vigentes. • Participar en la coordinación de las actividades

 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
		ELAB. M-E
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		

	<p>sociales, deportivas y culturales para los empleados y su familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia.
<ul style="list-style-type: none"> • ASESORIA INDIVIDUAL <p>(Formato de intervención social Formato de orientación y consejería Formato de ficha socioeconómica Formato de informe social de inicio)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • CAPACITACIÓN Y DESARROLLO 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y coordinar talleres, capacitaciones orientadas a tratar temas familiares, personales y de superación, dirigidas a los colaboradores. • Coordinar con el medico ocupacional capacitaciones

 <i>Hotel Dann Carlton</i> <i>Quito</i> <small>AMABILIDAD Y EXCELENCIA</small>	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL	EDICIÓN 01-06-2014
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL		ELAB. M-E

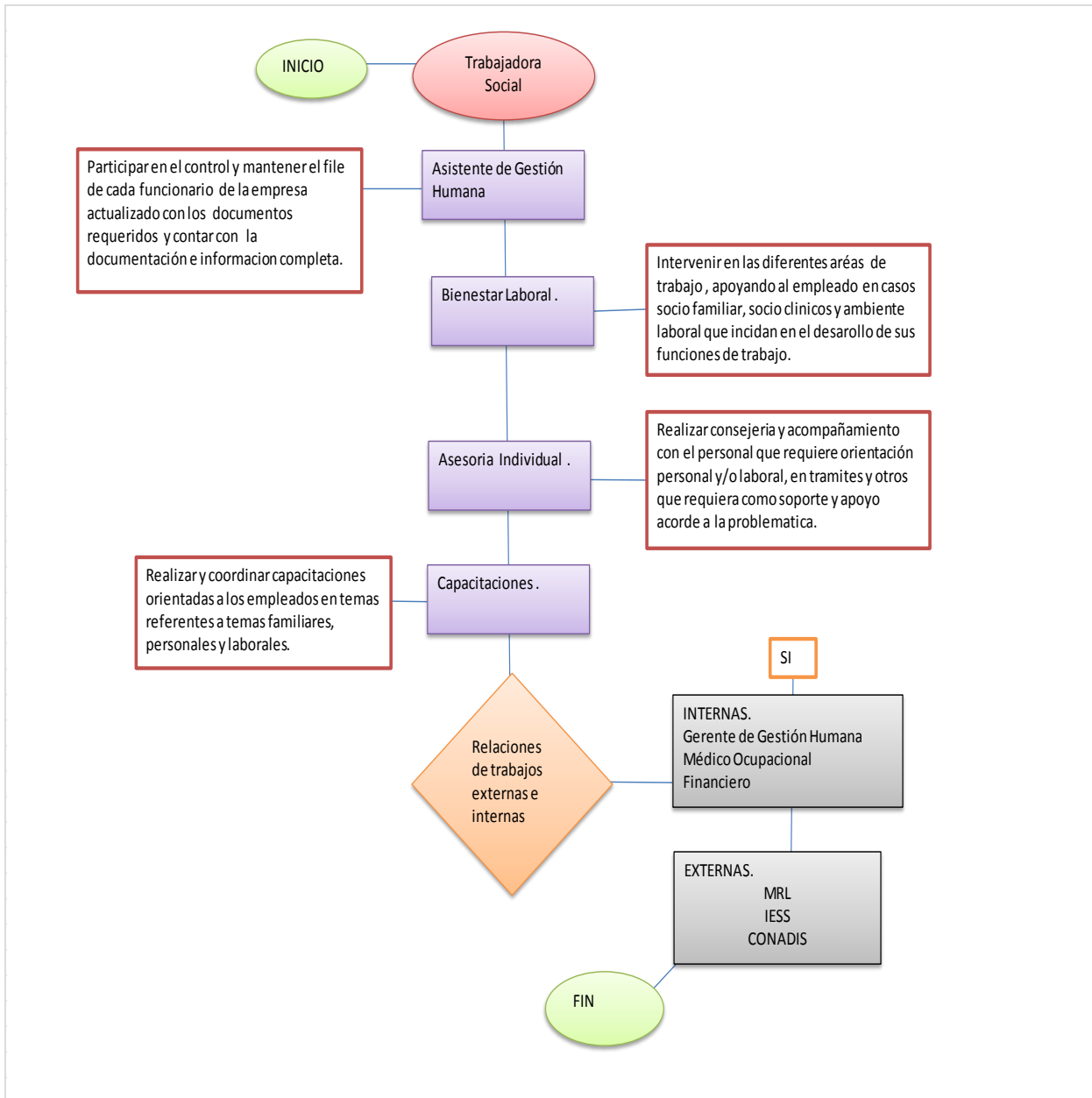
	<p>de promoción y prevención en salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la programación de las capacitaciones dirigidas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
<ul style="list-style-type: none"> • RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en actividades que contribuyen al bienestar y desarrollo de la comunidad y a la creación de un entorno favorable para el crecimiento de la empresa. • Buscar alianzas estratégicas entre sectores económicos de la sociedad. • Participar en programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa. • Apoyar proyectos comunitarios, e inclusive poner a disposición de las organizaciones comunitarias su capacidad de gestión, su potencial administrativo y su disponibilidad de recursos humanos.

 <p>Hotel Dann Carlton Quito AMABILIDAD Y EXCELENCIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL</p>	<p>EDICIÓN 01-06-2014</p>
		<p>ELAB. M-E</p>
<p>DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL</p>		

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



DIAGRAMA DE FLUJO:



Bibliografía

Aguilar Quevedo, V. H., Cruz Muñoz, D. M., & Jiménez Rodríguez, D. C. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas periodo 1995-2005 en Bogotá DC. *Estao del Arte. Universidad de la Salle. facultad de Trabajo Social*. Bogotá.

Aguilar, S. A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal: Conocimientos y Habilidades 4ta edición*. México DF.: Limusa.

Anónimo. (2013). *Tipos de Investigación*. Recuperado el 14 de eptiembre de 2014, de Investigación Exploratoria: <http://www.tiposdeinvestigacion.com/investigacion-exploratoria/>

Carolina. (15 de Noviembre de 2012). *Administración de Personal II*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2014, de <http://administraciondepersonaldos.blogspot.com/2012/11/bienestar-laboral.html>

Castoriades. (1993). *Sociedad, familia y trabajo*.

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Publicado mediante Registro Oficial No. 449*. Ecuador: Fielweb.

Convenio C156. (1981). *Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares*.

Escobar Pérez, C., López Teodoro, A., & Sánchez Majadas, G. (2006). *Trabajo Social, Familia y Mediación necesidades sociales en la infancia y derechos del niño*. España: Ediciones Universidad Salamanca.

familiar, R. d. (2010). Ser Familia. *Orientaciòn Familiar*, 31.

Gaudium et spes, C. (2013). *Contitución conciliar pastoral*. Recuperado el 10 de Agosto de 2014, de http://www.vatican.va/archive/hist_councils/ii_vatican_council/documents/va-t-ii_const_19651207_gaudium-et-spes_sp.html

Gaudium et Spes, C. (2013). *Contitución Conciliar Pastoral*.

Instituto PYME. (2014). *La Capacitación de las PYMES*. Recuperado el 27 de Marzo de 2014, de <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3642/La-capacitaci%C3%B3n-en-las-PYMES>

Larouse. (2013). *Diccionario Ilustrado del conocimiento*. México: Norma.

Larousse. (2010). *Diccionario Enciclopedico*. Mexico: Norma.

Organización Mundial de la Salud. (2013). Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de Género: <http://www.who.int/topics/gender/es/>

Policía Nacional de Nicaragua. (2004). Texto Base: Género y seguridad Ciudadana. Managua, nicaragua.

Real Academia Española. (2014). Recuperado el 4 de Junio de 2014, de Diccionario de la lengua española: <http://lema.rae.es/drae/?val=aalea>


Rodríguez Serrano, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: UOC.


Sánchez, E., Cegarra Leiva, D., & Cegarra Navarro, J. G. (s.f.). *Influye el conflicto trabajo vidapersonal de los empleados de la empresa?* Recuperado el 14 de Septiembre de 2014, de http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR29010-06.pdf


Savia. (2005). Familia y Sociedad . *Revista del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Sonora*, 76.


society, T. f. (2010). The family is the natural and fundamental group unit of society and is entitled to protection by society and the State. 16.


ANEXOS


 FICHA SOCIO ECONÓMICA		EDICIÓN 01-06-2014			
Instrucciones:		CODIGO EMP. _____			
1. Llene el formato correctamente, en forma manuscrita, completa y verdadera		GRUPO VULNERABLE <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
2. Dibuje un croquis de su vivienda.					
3. La información contenida en este formato tiene carácter de estrictamente confidencial					
DATOS GENERALES DEL EMPLEADO					
APELLIDO PATERNO _____		APELLIDO MATERNO _____			
NOMBRES COMPLETOS _____					
N° DE CEDULA DE IDENTIDAD _____		FECHA DE NACIMIENTO _____			
FECHA DE INGRESO _____					
DIRECCIÓN DOMICILIARIA					
CALLE PRINCIPAL: _____					
CALLE SECUNDARIA: _____					
N° _____					
TELEFONOS:					
EDIFICIO _____		DPTO. No. _____			
CONJUNTO RESIDENCIAL _____		SECTOR O BARRIO _____			
PROVINCIA _____		CIUDAD _____			
PARROQUIA _____		LOCALIDAD _____			
OTROS _____					
NIVEL DE INSTRUCCIÓN Y FORMACIÓN					
ED. BÁSICA <input type="checkbox"/>		BACHILLER INC. <input type="checkbox"/>			
TECNICA <input type="checkbox"/>		SUPERIOR <input type="checkbox"/>			
CUARTO NIVEL <input type="checkbox"/>					
TÍTULO: _____					
ACTUALMENTE SE ENCUENTRA ESTUDIANDO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA INDIQUE:					
NOMBRE DEL CURSO O CARRERA _____					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN _____					
TIEMPO _____					
SITUACION LABORAL					
ES TU PRIMER TRABAJO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
DEPARTAMENTO _____		CARGO QUE DESEMPEÑA: _____			
AREA _____					
TIEMPO DE SERVICIO: _____					
0-1 AÑO <input type="checkbox"/>		1-5 AÑOS <input type="checkbox"/>			
5-10 AÑOS <input type="checkbox"/>		10-15 AÑOS <input type="checkbox"/>			
15 A MAS AÑOS <input type="checkbox"/>					
SITUACION DE SALUD DEL EMPLEADO:					
ENFERMEDADES MAS FRECUENTES QUE HAYA TENIDO: _____					
HA SUFRIDO ALGUN ACCIDENTE DE TRABAJO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
GENERÓ INCAPACIDAD <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		TIEMPO _____			
SE HA REPORTADO AL IESS EL ACCIDENTE DE TRABAJO: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
SI USTED CORRESPONDE AL GRUPO VULNERABLE INDIQUE QUE TIPO DE DISCAPACIDAD TIENE:					
FISICA <input type="checkbox"/> %		VISUAL <input type="checkbox"/> %			
AUDITIVA <input type="checkbox"/> %		INTELLECTUAL <input type="checkbox"/> %			
DIAGNÓSTICO MÉDICO: _____					
TIENE CARNET DEL CONADIS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
SITUACION FAMILIAR					
Su núcleo familiar son las personas que viven y dependen económicamente de usted					
NOMBRES Y APELLIDOS		PARENTESCO		FE. DE NACIMIENTO	
ESTADO CIVIL		INSTRUCCIÓN		OCUPACIÓN	
_____		_____		_____	
_____		_____		_____	
_____		_____		_____	
_____		_____		_____	
NOTA: En caso de requerir más espacio adjunte una hoja adicional					
EN SU GRUPO FAMILIAR EXISTE ALGUNA PERSONA CON DISCAPACIDAD: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
SI ES AFIRMATIVO INDIQUE QUE TIPO DE DISCAPACIDAD TIENE: _____					
NOMBRES COMPLETOS: _____					
PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD: _____ % POSEE CARNET DEL CONADIS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
EN CASO DE NECESIDAD COMUNICARSE CON (familiar mas cercano): _____					
TELÉFONO: _____ DIRECCIÓN: _____					
SITUACION ECONOMICA					
INGRESOS:		VALOR		EGRESOS:	
VALOR		VALOR		VALOR	
EMPLEADO _____		ARRIENDO _____		SERVICIOS BASICOS _____	
CONYUGE _____		OTROS _____		ALIMENTACION _____	
OTRO MIEMBRO DEL HOGAR _____		EDUCACION _____		TRANSPORTE _____	
OTROS INGRESOS (ESPECIFIQUE) _____		VESTUARIO _____		OTROS _____	
TOTAL _____		TOTAL _____		TOTAL _____	
POSEE CREDITO HIPOTECARIO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		TARJETAS CREDITO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
SITUACION VIVIENDA:					
TIPO DE VIVIENDA: _____					
CASA UNIFAMILIAR <input type="checkbox"/>		DEPARTAMENTO <input type="checkbox"/>			
PROPIA <input type="checkbox"/>		ARRENDADA <input type="checkbox"/>		ANTICRESOS <input type="checkbox"/>	
OTROS <input type="checkbox"/>					
MATERIAL PREDOMINANTE DE CONSTRUCCIÓN DE LA VIVIENDA:					
HORMIGÓN ARMADO <input type="checkbox"/>		MADERA <input type="checkbox"/>		ADOBE <input type="checkbox"/>	
OTROS <input type="checkbox"/>					
LA VIVIENDA CUANTA CON SERVICIOS DE:					
AGUA <input type="checkbox"/>		LUZ <input type="checkbox"/>		ALCANTARILLADO <input type="checkbox"/>	
TELÉFONO <input type="checkbox"/>		INTERNET <input type="checkbox"/>		OTROS <input type="checkbox"/>	
Distancia del domicilio al trabajo:					
Declaro que los datos proporcionados a la Corporación son verídicos y autorizo a la misma para cuando lo requiera presentarla respectiva documentación.					
FECHA DE LA ENCUESTA: _____		FIRMA DEL EMPLEADO _____		NOMBRE Y FIRMA DEL ENCUESTADOR _____	


 <p><i>Hotel Dama Barbara</i> Quito AMABILIDAD Y EXPERIENCIA</p>	INFORME INICIAL SOCIAL	FR-T.S 06-2014
DATOS GENERALES		
NOMBRES Y APELLIDOS :		IDENTIFICACIÓN :
LUGAR DE NACIMIENTO :		EDAD:
DIRECCIÓN:		GRADO DE INSTRUCCIÓN:
PROCEDENCIA:		FECHA DE INGRESO:
FECHA DEL INFORME:		
ANTECEDENTES:		
SITUACIÓN FAMILIAR		
SITUACIÓN ECÓNOMICA		
PRE DIAGNOSTICO SOCIAL		
RECOMENDACIONES		
TRABAJADOR/A SOCIAL		

	INFORME DE INTERVENCIÓN SOCIAL	FR-T.S 06-2014
DATOS GENERALES		
NOMBRES Y APELLIDOS :	IDENTIFICACIÓN :	
LUGAR DE NACIMIENTO :	EDAD:	
DIRECCIÓN:	GRADO DE INSTRUCCIÓN:	
AREA DE TRABAJO	CARGO:	
FECHA DE LA ATENCIÓN:		
ORIENTACIÓN SOBRE EL CASO. (PROBLEMA MENCIONADO DEL TRABAJADOR)		
OBSERVACIONES		
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN		
DIAGNOSTICO SOCIAL		
RECOMENDACIONES		
TRABAJADOR/A SOCIAL		

	ORIENTACIÓN Y CONSEJERIA	FR-T.S 06-2014
DATOS GENERALES		
NOMBRES Y APELLIDOS :		IDENTIFICACIÓN :
AREA DE TRABAJO		CARGO:
FECHA DE LA ATENCIÓN:		
ORIENTACIÓN SOBRE EL CASO. (PROBLEMA MENCIONADO DEL TRABAJADOR)		
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD		
ANALISIS DEL CASO		
ACTIVIDADES A REALIZAR		
CONCLUSIONES		
TRABAJADOR/A SOCIAL		

	FICHA DE QUEJAS O SUGERENCIAS	FR-T.S 06-2014
DATOS GENERALES		
NOMBRES Y APELLIDOS :	IDENTIFICACIÓN :	
AREA DE TRABAJO	CARGO:	
FECHA:		
MARQUE CON UNA X	QUEJA	SUGERENCIA
MOTIVO		
DETALLE		
CONCLUSIONES		
FIRMA DEL TRABAJADOR		
TRABAJADOR/A SOCIAL		

	INFORME DE VIDA LABORAL	FR-T.S 06-2014
DATOS GENERALES		
NOMBRES Y APELLIDOS :	IDENTIFICACIÓN :	
LUGAR DE NACIMIENTO :	EDAD:	
DIRECCIÓN:	GRADO DE INSTRUCCIÓN:	
PROCEDENCIA:	FECHA DE INGRESO:	
FECHA DEL INFORME:		
AREA LABORAL (DETALLAR FUNCIONES, SUELDOS, TIEMPO DE SERVICIO)		
RELACIONES CON SUPERIORES Y COMPAÑEROS (DETALLAR APTITUD, DESEMPEÑO, RESPONSABILIDAD)		
MOTIVOS DE CAMBIOS DE RELACION LABORAL		
PRE DIAGNOSTICO SOCIAL		
RECOMENDACIONES		
TRABAJADOR/A SOCIAL		

 <p>Hotel Dann Carlton Quito ANEXOS Y ESTADÍSTICA</p>	SEGUIMIENTO SOCIAL	FR-T.S 06-2014
DATOS GENERALES		
NOMBRES Y APELLIDOS :		IDENTIFICACIÓN :
DIRECCIÓN:	ÁREA DE TRABAJO	
FUNCION:	FECHA DE INGRESO:	
FECHA DEL INFORME:		
ANTECEDENTES:		
ACTIVIDADES		
DIAGNOSTICO SOCIAL		
TRabajador/A SOCIAL		

MES:

AÑO:

NOMBRES Y APELLIDOS	ACTIVIDADES	DIRECCIÓN	FIRMA	VALOR

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL HOTEL DANN CARLTON QUITO.

El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan **MEJORAR EL AMBIENTE** de trabajo en la institución.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en **TU** experiencia de trabajo, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS**. Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una x en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

1- Si 2. No

CUESTIONARIO.

1. Sabe usted que es Bienestar Social Laboral.
Sí No
2. Esta de acuerdo con la creación del departamento de Bienestar Social en la Empresa.
Sí No
3. Cree usted que Bienestar Social Laboral en la organización es importante.
Pasará desapercibido
A) No es necesario, B) Si es importante.
4. En la organización es importante el Bienestar Social Laboral para:
A) Los Trabajadores, B) Los jefes del departamento, C) Los directivos, D) Todas las anteriores
5. De tener un problema laboral o familiar usted cree importante acudir a Bienestar Social para solicitar asesoría.
Sí No
6. Con que frecuencia cree usted que se podría realizar actividades de Bienestar Social Laboral
A) Una vez a la semana, B) Una vez al mes, C) Cada 3 meses.
7. Se interesará usted en las políticas de Bienestar Social Laboral en la organización.
Sí No
8. Considera que en la organización hay interés por implementar programas de Bienestar Social Laboral
A) Hay mucho interés, b) Si hay interés, pero no hay recursos, c) No hay interés y no invierten en programas de Bienestar Social Laboral.
9. Se siente a gusto con el clima organizacional de la empresa.
Sí No
10. Le gustaría que en las actividades de Bienestar Social Laboral sea incluido su grupo familiar.
A) Siempre, B) Algunas veces, C) Nunca.

Guía de Entrevista

1.- ¿Cuando tienes algún problema en tu casa, ya sea de índole económico, de relación con algún miembro de tu familia; sientes que trabajas de la misma manera que cuando no estás con problemas?

2.- ¿Tienes confianza con tus jefes inmediatos como para conversarles o pedirles ayuda de cualquier tipo?

3.- Si has tenido oportunidad de trabajar en otros lugares donde existía un Departamento de Recursos Humanos, le puedes comparar con el Departamento que existe en el Hotel?

4.- Si has tenido oportunidad de trabajar en otros lugares donde existía un Departamento de Recursos Humanos, le puedes comparar con el Departamento que existe en el Hotel?

5.- Crees tú que si el Hotel implementa en el Departamento de Recursos Humano un área de Bienestar Social, vas a acudir con toda confianza?

6.- Si has tenido oportunidad de trabajar en otros lugares donde existía un Departamento de Recursos Humanos, le puedes comparar con el Departamento que existe en el Hotel?

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL



OBJETIVO: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, generando actitudes favorables que fortalezcan los diferentes estilos de vida (Salud, educación y laboral) reflejados en la productividad de la empresa.

PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLES	TIEMPO ESTIMADO												OBSERVACIONES			
			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre				Diciembre		
Levantamiento de Fichas Socioeconómicas de los colaboradores	Obtener información para objetivos de bienestar	Trabajadora Social	■	■	■	■	■	■										
Seguimiento al Personal Nuevo	Adaptación a la empresa y puesto de trabajo	Trabajadora Social	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Permanente
Visitas Domiciliarias a los Trabajadores priorizando el personal vulnerable	Priorizar el bienestar del personal vulnerable	Trabajadora Social							■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Asesoría individual en casos de índole social y laboral	Brindar asesoría con especialistas de acuerdo al caso	Trabajadora Social	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Permanente
Reuniones mensuales con los equipos de trabajo	Conocer necesidades sociales de los grupos de trabajo y dar apoyo general	Trabajadora Social	■			■			■			■			■			De acuerdo a reuniones primarias
Reuniones continuas con los jefes de cada área.	Análisis de situación individuales del equipo para plan de acción	Trabajadora Social		■			■			■			■			■		Se coordina con cada jefe
Revisión de avances mensuales e informes a Gestión Humana	Análisis del área, plan de trabajo y metas	Trabajadora Social				■			■			■			■			Mensual
Preparar charlas psicosociales para los colaboradores	Brindar información de prevención	Trabajadora Social						■										
Seguimientos al personal con atrasos y casos médicos especiales	Conocer las causas que le hacen subsistir continuamente en el mismo problema.	Trabajadora Social		■			■			■			■			■		
Buscar beneficios sociales para los colaboradores	Mejora bienestar de los colaboradores	Trabajadora Social	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Permanente
Desarrollo del Manual de Bienestar Social	Mejorar la Calidad de vida de los trabajadores	Investigadora	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Permanente

SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE BIENESTAR SOCIAL CON EL GERENTE Y JEFES DEPARTAMENTALES DEL HOTEL DANN CARLTON.

