



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

Macías Mera Esther Eliana

Componente práctico del examen complejo previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social

TUTOR (A)

Lcda. Lourdes Mendieta. MGS

**Guayaquil, Ecuador
17 de septiembre del 2018**



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil.**, fue realizado en su totalidad por Macías Mera Esther Eliana como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social.**

TUTOR (A)

f. _____

Lcda. Lourdes Mendieta. MGS

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Lic. Quevedo Terán, Ana Maritza, MGS

Guayaquil, 17 de septiembre del año 2018



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Macías Mera Esther Eliana**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 17 de septiembre del año 2018

EL AUTOR (A)

f. _____

Lcda. Lourdes Mendieta. MGS



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Macías Mera Esther Eliana**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 17 de septiembre del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Macías Mera Esther Eliana



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

LIC. MENDIETA LUCAS LOURDES MONSERRATE, MGS

TUTOR(A)

f. _____

LIC. QUEVEDO TERAN ANA MARITZA, MGS

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

LIC. MUÑOZ SANCHEZ CHRISTOPHER FERNANDO, MGS

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROPUESTA ESTHER MACIAS 25-09-2018.docx (D42000613)
Submitted: 10/1/2018 11:14:00 PM
Submitted By: juliomariabv@gmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

CP - Arana Ruiz Mayling.doc (D35789478)

Instances where selected sources appear:

13

AGRADECIMIENTO

A Dios, por llenarme de fortaleza a lo largo de este camino; a mi madre, quien con su esfuerzo y dedicación me ayudo a poder culminar mi carrera y me dio su apoyo y amor incondicional para no dejarme rendir cuando todo parecía complicado. A si mismo agradezco infinitamente a mi familia quienes con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y lo que puedo lograr.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy. A mi hija Ivanna por ser el pilar fundamental en mi vida por brindarme su cariño y amor incondicional, a mi familia quienes me brindaron su apoyo en cualquier momento.



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

LIC. MENDIETA LUCAS LOURDES MONSERRATE, MGS
TUTOR(A)

f. _____

LIC. QUEVEDO TERAN ANA MARITZA, MGS
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

LIC. MUÑOZ SÁNCHEZ CHRISTOPHER, MGS
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE A-2018

ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO

ESTUDIANTE: MACIAS MERA, ESTHER ELIANA

COMPONENTE TEORICO 60%			
PRIMER INTENTO		SEGUNDO INTENTO	
NOTA SOBRE 10:		NOTA SOBRE 10:	
4.83		6.52	
NOTA COMPONENTE TEORICO 6.52			

COMPONENTE PRACTICO 40%			
LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	JULIO MARIA BECCAR VARELA	JAIME FERNANDO FRANCO PALACIOS
NOTA SOBRE 10:	NOTA SOBRE 10:	NOTA SOBRE 10:	NOTA SOBRE 10:
9.00	8.25	8.50	8.94
TOTAL: 70%	TOTAL: 10%	TOTAL: 10%	TOTAL: 10%
NOTA COMPONENTE PRACTICO 8.87			

NOTA FINAL: 7.46

LOURDES MONSERRATE
MENDIETA LUCAS
Tutor

CHRISTOPHER FERNANDO
MUÑOZ SANCHEZ
Miembro 1 del Tribunal

JULIO MARIA
BECCAR VARELA
Miembro 2 del Tribunal

JAIME FERNANDO
FRANCO PALACIOS
Miembro 3 del Tribunal

ÍNDICE

RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
I. Introducción	2
II. Contextualización.....	3
a. Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta	3
b. Contexto del Campo profesional al que responde	6
c. Contexto Institucional.....	9
III. Diagnóstico	11
a. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica	11
b. Resultados: Descriptivos	12
c. Resultados: Analíticos	27
IV. Propuesta Metodológica	32
a. Objetivos.....	32
b. Marco Teórico.....	32
c. Modelo y métodos de trabajo social que se aplicará en la propuesta	37
d. Proceso metodológico	38
e. Plan Operativo de la Intervención.....	42
f. Coordinación interna y Externa requerida.....	46
g. Rol del trabajador Social dentro de la propuesta	47
Bibliografía	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 dimensiones psicosociales a evaluar	12
Tabla 2 Población a estudiar de la estación de combustible ubicada en la Av. Plaza Dañin.....	12
Tabla 3 Edades de los usuarios.....	13
Tabla 4 Sexo o género.....	14
Tabla 5 Instrucción académica	14
Tabla 6 Exigencias psicológicas	15
Tabla 7 Exigencias psicológicas	16
Tabla 8 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	17
Tabla 9 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	18
Tabla 10 Inseguridad en el trabajo.....	19
Tabla 11 Inseguridad en el trabajo.....	19
Tabla 12 Apoyo social y calidad de liderazgo	21
Tabla 13 Apoyo social y calidad de liderazgo	22
Tabla 14 Doble presencia	23
Tabla 15 Doble presencia	24
Tabla 16 Según estima	25
Tabla 17 Según estima.....	25
Tabla 18 Cronograma de actividades	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad de usuarios	13
Gráfico 2 Sexo o género	14
Gráfico 3 Instrucción académica.....	15
Gráfico 4 Exigencias psicológicas.....	16
Gráfico 5 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.....	18
Gráfico 6 Inseguridad en el trabajo	20
Gráfico 7 Apoyo social y calidad de liderazgo	22
Gráfico 8 Doble presencia	24
Gráfico 9 Según estima	26

RESUMEN

En el mundo del trabajo la evolución de la oferta laboral ha traído consigo mejoras económicas a nivel general, pero es responsable del surgimiento de una serie de efectos negativos, esto se ha originado debido al entorno exigente y cambiante dentro de un mundo global, en donde se ha producido una gran innovación tecnológica, con gran competitividad, lo que se refiere a las tareas son más exigentes tanto de manera física, psicológica, y emocional, debido a los diferentes factores que intervienen en ella como son las rotaciones en los puestos de trabajo, inestabilidad e inseguridad, dificultades de conciliación entre el mundo laboral y familiar. Es por ello, que este trabajo de titulación ha considerado de manera específica, caracterizar los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales, individuales y niveles de estrés de los colaboradores de una empresa comercializadora de combustible, para la identificación de los mismos, se desarrollara un proceso diseñado en cuatro puntos fundamentales como son: 1) el detalle de la estructura del trabajo, 2) la contextualización y diagnóstico, lo que originara resultados descriptivos analítico los cuales indicarán cuáles serán los objetivos de la propuesta intervención con la finalidad de optimizar el escenario problemático.

Palabras Claves: Mejoras económicas, innovación tecnológica, inestabilidad e inseguridad, riesgo psicosociales, niveles de estrés, intervención social.

ABSTRACT

In the world of work the evolution of the labor supply has brought about economic improvements at a general level, but it is responsible for the appearance of a series of negative effects, this has originated due to the demanding and changing environment within a global world, in the one that has produced a great technological innovation, with great competitiveness, in which the tasks are more demanding so physically, psychologically, and emotional, due to the different factors that intervene in it such as the rotations in the jobs , instability and insecurity, difficulties in reconciling work and family life. That is why this titling work has specifically considered characterizing the psychosocial risk factors Intra and Extra Work, Individual and Stress levels of the collaborators of a fuel trading company, for the identification of the same, a process will be developed of this study designed in 4 fundamental points such as a brief detail of the work structure, contextualization and subsequent diagnosis, obtaining descriptive results which will indicate what the objectives of the proposal will be in order to optimize the presented problem.

Key words: Economic improvements, technological innovation, instability and insecurity, psychosocial risk, stress levels, social intervention.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral en la actualidad ha sufrido el impactado de la globalización económica y el adelanto tecnológico y de la ciencia. Esto forma cambios en la estructura de las organizaciones, el desarrollo de estos dos factores ha influenciado los escenarios laborales, tanto así, que hoy representan una amenaza para la salud ya que han originado accidentes y enfermedades de todo tipo, a este fenómeno social se lo conoce como riesgo psicosocial.

De esta manera, se considera que los riesgos psicosociales son un elemento común que puede causar la pérdida de la mitad de las jornadas laborales. Sin embargo, las organizaciones no interpretan estos escenarios como deficiencia del diseño organizacional y de la gestión del trabajo, sino que lo visualizan como un defecto personal que influye en el desempeño y lo traducen en un mal rendimiento del colaborador. Para la Comisión Europea (2000)

En el ámbito de la salud en el trabajo, uno de los pecados capitales consiste en emprender estudios sofisticados que describen con todo lujo de detalles el estrés, sus causas y consecuencias... y que se quedan en eso. Diagnosticar sin tratar y aún menos prevenir equivale a pecar por omisión (pág. 2).

Es así como los mayores riesgos psicosociales están influenciados por la carga de trabajo excesivo; inseguridad en el empleo, falta de claridad de las funciones del puesto debido a la comunicación ineficaz, lo que origina exigencias contradictorias y finaliza en violencia ejercida por terceras personas.

Siendo los riesgos psicosociales la mayor preocupación del estado, se estableció en la última actualización de la Constitución de la República del Ecuador, que se deben identificar y evaluar los riesgos de manera periódica, con la finalidad de planear acciones preventivas. Siendo designado como entidad reguladora al Ministerio de Trabajo; el cual emitió un acuerdo

ministerial en el año 2017, orientado a prevenir los riesgos psicosociales en las empresas que prestan servicios en territorio ecuatoriano.

Por lo anterior expuesto, se procede al desarrollo del siguiente trabajo investigativo que tiene como finalidad analizar los factores de riesgos psicosociales presentados en personal operativo de una estación de servicio de una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se despliega un análisis exhaustivo que ayude a determinar cuáles son los riesgos que influyen en las labores que se desarrollan en la organización.

El proceso de este estudio se encuentra diseñado en cuatro puntos primordiales como son un el detalle de la estructura del trabajo investigativo, la contextualización y posterior análisis, en donde se han obtenido resultados descriptivos, los cuales indicarán cuáles serán los objetivos de la propuesta con la finalidad de mejorar la actividad en la estación de servicio.

II. CONTEXTUALIZACIÓN

a. Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta

La Seguridad y Salud ocupacional no era una prioridad hace algunos años, lo que le restaba importancia en la administración de las empresas, sin embargo, hoy en día el contexto laboral ha tenido cambios positivos que favorecen al talento humano de todas las empresas; ya que se busca el bienestar personal y profesional, optimando de este modo la calidad de vida de la sociedad.

En este contexto, surge la necesidad de enfocarse en una evaluación psicosocial que mida este tipo de riesgo, al que están expuestos los colaboradores en las diferentes organizaciones para de esta manera efectuar un cambio significativo que precautele la salud física, social y emocional de

los trabajadores; para ello se toman en cuenta políticas laborales y acciones que optimizan los riesgos psicosociales encontrados en cada una de ellas.

En base a ello en Ecuador los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales están registrados legalmente en el Ecuador, bajo normativas que se han originados en convenios y resoluciones internacionales adoptadas por el país. Es por ello, que el empleador está obligado a notificar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales acontecidas en las organizaciones de trabajo, para su calificación y consecutiva verificación del grado de formación y las medidas preventivas a aplicar que son responsabilidad patronal del empleador.

En este marco, se indica que el Ministerio de Relaciones Laborales en el 2013, mediante la Dirección de Seguridad y Salud, colocó a disposición de las compañías algunas Notas Técnicas de los Riesgos Laborales que aportaran en la mejora de la gestión de la Seguridad y Salud de los colaboradores en las organizaciones; donde en la NT- 05 Riesgos Psicosociales, se les hace referencia como:

Para el estudio de los factores psicosociales existen varios enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”. Las consecuencias perjudiciales, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose sobre el absentismo o la conflictividad laboral, baja productividad. (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Asimismo, el Ministerio de Relaciones Laborales señala que el análisis y la evaluación de los riesgos son los segmentos clave en el desarrollo y la elaboración de políticas óptimas de salud y seguridad ocupacional; lo que da origen a una exitosa administración de bienestar y seguridad laboral. Es por ello, que según el análisis efectuado para el año 2015, el Seguro General de

Riesgos del Trabajo reportó 23.480 avisos de accidentes de trabajo, mientras que en lo que va del año 2016 se reportaron 13.164.

En este contexto estos fueron resultados de problemas psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (IESS, 2016). Como medidas correctivas y cautelares el Ministerio Laboral a través del IESS procedió a la elaboración de una Web virtual, en donde se reportarán avisos de accidentes laborales y enfermedades profesionales, este procedió a su función desde el lunes 8 de agosto del 2016.

Espacio donde el mismo afiliado debe acceder a la página web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), o lo que es igual a www.iess.gob.ec. Conjuntamente en el mismo sitio se puede obtener información del reglamento, cronogramas de capacitaciones, estadísticas, lecciones aprendidas de Riesgos del Trabajo y afiches para ser difundidos en las diferentes organizaciones o empresas. (Diario El Comercio , 2016)

Según el Seguro de Riesgo del Trabajo señalan que en el 2017 se reportaron 9097 casos de Riesgos Laborales en la provincia del Guayas, también 5725 en la provincia de Pichincha, 1100 en la provincia del Azuay, y 868 en la provincia de Manabí, en total se registraron 16790, como vemos es una significativa comparada al año anterior. (IESS, 2017)

Se evidencia que existe una tendencia ascendente de esta problemática para los próximos años, en base a ello el Ecuador se enfrenta a nuevos desafíos y la necesidad de la evaluación de las políticas públicas en este contexto y el desarrollo de un cuerpo legal más exacto para la implantación de medidas preventivas.

Como parte de una medida correctiva y organizacional en los primeros días del mes de enero del 2018 hubo un anuncio de cambios importantes en la plataforma del Sistema Único de Trabajo (SUT) del Ministerio de Trabajo. Esta como parte de medidas correctivas en los campos de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos. (Asprec, 2018)

La SUT es responsable de la Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos: Desde el mes de enero del 2018 es requisito obligatorio registrar al Técnico de Seguridad y al Médico Ocupacional de la organización de trabajo, al igual que los Organismos Paritarios como son delegado, comité o subcomités paritarios, según sea el tamaño de la empresa y se hubieran efectuado alguna gestión del período enero – diciembre del 2017 según sea el reporte.

Se adjuntan el Trámite de Reglamentos de Higiene y Seguridad, siendo un documento obligatorio para toda organización que posea en su registro de empleados más de 10 trabajadores. Con base a ello, la Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales registra los adelantos de los Programas de Prevención de Reducción al uso y consumo de Drogas; y, el Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, en el cual se señala el plan de acción que se implemente para contrarrestarlos, y se adjunta la Matriz de Identificación de Riesgos Laborales y el Reglamento de Higiene y Seguridad.

Y, por último, el Documentos Soporte donde se almacena documentos legales en el Ecuador, relacionados a la Seguridad Industrial y Vigilancia de la Salud Ocupacional. Estas herramientas han sido puestas a disposición de las diferentes empresas que operan en el país para conocer cuáles son los riesgos que presentan cada una de ellas y que medidas de optimización utilizan, así también se puede llevar datos estadísticos de los mismos.

b. Contexto del Campo profesional al que responde

La actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales (Bernard, 1967, pág. 19).

Es decir que a través del Trabajo Social de Empresa se puede conseguir el bienestar para el talento humano, a través de un buen ambiente laboral, en donde no se originen conflictos sociales, beneficiando a una mejor productividad y rendimiento económico para la empresa. De esta manera se permite aclarar los objetivos y funciones de los Trabajadores Sociales de Empresa señalando.

Que el trabajador social empresarial favorece el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad. (Raya & Caparrós, 2013, pág. 343)

Con base a ello, el Trabajador Social en el contexto empresarial, es un orientador de la sostenibilidad social de la empresa, el cual contribuye al perfeccionamiento de la calidad de vida y el bienestar de la comunidad, en donde se garantiza el desarrollo económico y mantenimiento de la empresa.

La profesión de Trabajo Social Empresarial es una especialidad de intervención tanto en el contexto público y privado, manteniendo a las empresas u organizaciones a través del tiempo y desplegando labores y funciones que le generan mayor productividad y rentabilidad a la empresa donde la especialidad o desempeño del trabajador social se forma en áreas concretas de intervención como son: reclutamiento y selección, inducción, entrenamiento y capacitación, conjuntamente de la atención microsocial del talento humano que presenta situaciones del medio laboral. (Sáenz, 1996)

En justificación a lo anterior se determina que el trabajo social está circunscrito a la asesoría, planificación y cumplimiento de operaciones de investigación, promoción, capacitación en la prestación de servicios. Para Arroyo, García, Pineda, & Velásquez, (2012) las funciones del profesional en Trabajo Social en el campo consisten en:

- Función preventiva: trabajo temprano sobre las causas que crean escenarios problemáticos individuales y colectivos, que son originadas de las relaciones humanas y del ambiente social. Asimismo, elabora y ejecuta proyectos de intervención para grupos de población en contextos de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.
- Función de atención directa: En donde el profesional responde a la atención de sujetos o grupos que exhiben riesgo de presentar dificultades de índole social. Siendo su objetivo potenciar el desarrollo de las actitudes y aptitudes de las personas para enfrentar por sí mismas futuras complicaciones y completarse de manera práctica en la vida social.
- Función de promoción: El profesional realiza esta labor a través de actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y optimar las capacidades, la facultad de autodeterminación y la labor individual o colectiva. En donde diseña se efectúa las políticas sociales que beneficien la creación y renovación de servicios y recursos convenientes para la cobertura de requerimientos sociales.
- Función de mediación: El profesional efectúa en la función de mediación y actúa como catalizador, facilitando la unión de las partes comprometidas en un conflicto con el objetivo de viabilizar con su intervención que sean los propios interesados quienes consigan la resolución de este.
- Función de supervisión: El profesional ejerce el control de las labores ejecutadas por los profesionales, trabajadores sociales y miembros de otras profesiones que profesen sus funciones en áreas de servicio de Trabajo Social.

- **Función de evaluación:** La profesional diferencia los resultados conseguidos en las diferentes actuaciones, en relación con los objetivos planteados, tomando en cuenta técnicas, medios y tiempos empleados. Asimismo, asegura la dialéctica de la mediación. En donde señala los errores y disfunciones de las labores efectuadas, lo cual permite proponer nuevos objetivos y nuevos modos de conseguirlos. (págs. 24,25)

En base a lo expuesto la presente propuesta corresponde al campo laboral de trabajo social, el mismo que demanda brindar servicios sociales en base a los requerimientos que manifiestan los colaboradores y la empresa. De tal manera que el trabajo social que se realiza en la compañía procura el bienestar socio laboral del personal que allí labora quienes se rigen bajo las normativas de las entidades reguladoras del Estado, de la misma forma, bajo las reglamentaciones que la empresa entrega con el único objetivo de proveer el equilibrio socio laboral con los empleados y el contratante.

c. Contexto Institucional

La empresa para la cual se dirige la propuesta de intervención se ocupa de la comercialización de combustibles y tiendas por conveniencia en el Perú y Ecuador. Esta tiene sus orígenes que datan desde el 2006, la organización de combustible está conformada por la Empresa Nacional de Petróleos de Chile y el Grupo Romero de Perú los cuales adquirieron el negocio de combustibles con 63 estaciones de servicio; en el 2007 la marca ingresó en el mercado ecuatoriano y en el 2008 adquirió la red de estaciones Repsol YPF del Ecuador, hoy en día posee 185 estaciones. (Grupo Romero, 2015)

La empresa comercializadora de combustible es una institución privada e internacional, en su contexto institucional posee 3 profesionales de Trabajo Social, 1300 colaboradores que se distribuyen en diferentes áreas y ciudades. La visión de la organización de combustible es ser líderes en Latinoamérica por la calidad de nuestros productos y la excelencia en nuestros servicios,

enfocándonos en la creación de valor para todos. La misión de la organización de combustible es proveer calidad y excelencia para facilitar la vida de todos.

La cultura organizacional de la organización de combustible tiene inculca valores como la perseverancia, emprendimiento y lucha. Ya que el personal que labora en ella demuestra cada día el compromiso y responsabilidad de pertenecer al Grupo Romero. Igualmente se fomenta la participación grupal, la integridad y conducta ética.

La organización de combustible ya que son el soporte humano del éxito de sus empresas, en donde existe preocupación por los trabajadores, así también se les proporciona capacitación periódica, lo que fomenta el desarrollo personal y estimula la participación en equipo, y se reconocen los logros obtenidos.

Es por ello por lo que la Gestión de Talento Humano de la empresa comercializadora de combustible a través del área de trabajo social emplea modelos de gestión humanistas, acompañado de herramientas de alta eficiencia con el objetivo de fortalecer el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Así también cuenta con un Plan Anual de Capacitación el cual está alineado a los objetivos estratégicos organizacionales y conforme a lo establecido en el proceso en donde se forma, capacita y desarrolla al talento humano.

Lo que corresponde a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la organización de combustible, desarrolla sus operaciones de forma precisa con cada uno de sus actores sociales de interés, de esta manera garantiza el desarrollo de cada una de sus empresas, al mismo tiempo de su personal, distribuidores y la comunidad en general, en la que opera.

III. DIAGNÓSTICO

a. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica

El diagnóstico de este trabajo investigativo se desarrollará con herramientas como la, ficha demográfica la que permitió caracterizar al grupo de investigación, evaluación de riesgos psicosociales del método Ista21 (CoPsoQ). La metodología CoPsoQ, es utilizada para la evaluación e intervención preventiva de los riesgos psicosociales, es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) fue elaborado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca en el año 2000, el mismo fue adaptado por España, pero se denominó ISTAS 21 CoPsoQ.

El método CoPsoQ es utilizado para evaluar e intervenir de manera preventiva ante los riesgos psicosociales. En donde este ayuda de manera oportuna a identificar y medir factores de riesgo que dañan la salud de los integrantes de una organización. El mismo se encuentra justificado en evidencias científicas con una base conceptual clara y explícita, así como teorías generales del stress, métodos epidemiológicos y los cuestionarios estandarizados.

El método CoPsoQ está relacionado con modelos de demanda y control, de la misma manera es totalmente fiable al medir, es de uso universal ya que se ajusta a diferentes acciones organizacionales, resguarda la participación de sus miembros, ya que es anónimo. No se requiere de implementación o valores económicos para su ejecución ya que se obtiene de manera gratuita a través de una página web. Todo lo anterior mencionado hace que su ejecución oportuna, optimice falencias presentadas en las áreas dentro de la organización de trabajo referente a la salud.

A partir de lo expuesto se presentará los resultados obtenidos en los 6 factores psicosociales en la empresa comercializadora de combustible. El siguiente diagnóstico se basa en la identificación de los riesgos psicosociales que se han detectado en los colaboradores en una estación de servicio, ubicada al

norte de la Ciudad de Guayaquil. A continuación, se representan los porcentajes en mayor y menor cantidad de los resultados adquiridos de la ficha socioeconómica y la encuesta que se le efectuó al personal.

Tabla 1 dimensiones psicosociales a evaluar

Factores psicosociales	Dimensiones psicosociales CoPsoQ
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias cognitivas Exigencias emocionales
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Conflicto sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensación del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia Confianza vertical

Fuente: ISTA21

b. Resultados: Descriptivos

Caracterización de los trabajadores que participaron en el estudio

La población de estudio de la presente propuesta investigativa son los colaboradores de la estación de combustible ubicada en la Av. Plaza Dañin, las edades de estos oscilan entre los 20 a 45 años, los cuales están distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 2 Población de la Estación de combustible de la Av. Plaza Dañin

Cargos	Sexo Femenino	Sexo Masculino	Total
Gerente de estación		1	1
Soportes administrativos	1	1	2
Promotores de pista		12	12
Promotores de tienda	6	3	9
Total	7	17	24

Fuente: Departamento de Recursos Humanos, 2018

Factores psicosociales evaluados

En el proceso de resultados de evaluación de los riesgos psicosociales, se han tomado en consideración los factores en mayor y menor porcentaje con una calificación en semáforo (verde, amarillo, rojo) estos señalan los niveles de las puntuaciones conseguidas en el proceso de valoración.

1. Edades de los usuarios

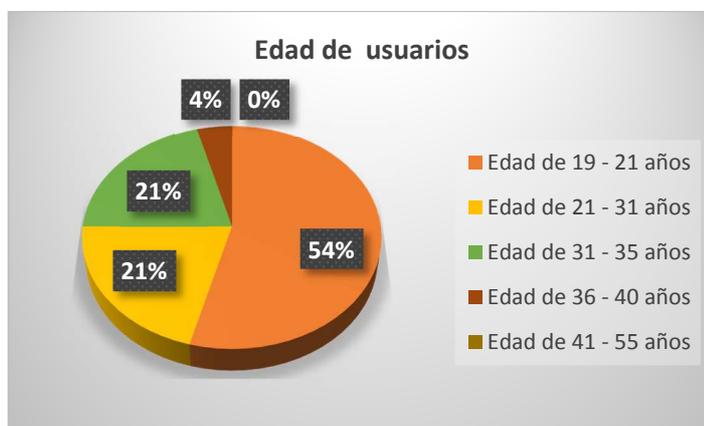
Tabla 3 Edades de los usuarios

Rango de edades	Usuarios
Edad de 19 - 21 años	13
Edad de 21 - 31 años	5
Edad de 31 - 35 años	5
Edad de 36 - 40 años	1
Edad de 41 - 55 años	0

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 1 Edad de usuarios



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Se puede observar en el gráfico correspondiente a la tabla 3, que de un total de 24 colaboradores el 54% están en un rango de edad de 19 a 21 años como mayor porcentaje de la población estudiada, mientras que con un porcentaje igualitario hallamos las edades entre 21 a 31 años con un y las edades de 31 y 35 años que representan a 21% y en menor porcentaje tenemos la edad de 41 a 31 años con un 4%.

2. Sexo o género

Tabla 4 Sexo o género

Sexo o género	
Género	Usuarios
Hombres	17
Mujeres	7

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 2 Sexo o género



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

En el gráfico correspondiente de la tabla 4 se puede observar que dentro del diagnóstico realizado al personal de la empresa de comercializadora de combustible se ha obtenido como resultado que existe un 71% de hombres y el 29% de mujeres. El mayor incidente en factores de riesgos psicosociales se divide para el género masculino por el nivel de compromiso que mantienen en la empresa.

3. Instrucción académica

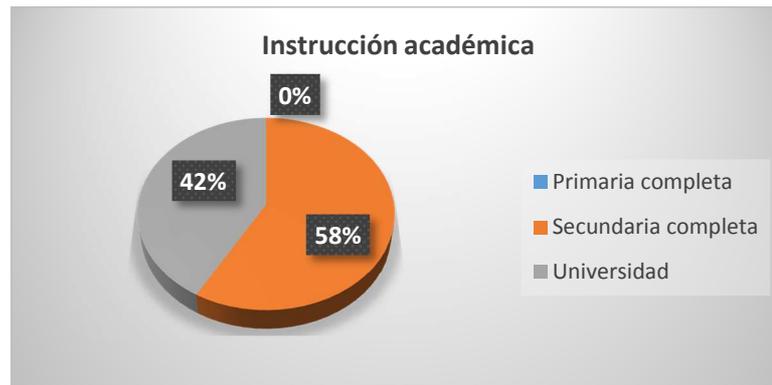
Tabla 5 Instrucción académica

Instrucción académica	
Instrucción	Usuarios
Primaria completa	0
Secundaria completa	14
Universidad	10

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 3 Instrucción académica



Elaborado por: Macías Esther (2018)
Fuente: Entrevista diagnóstica

En esta sección de la tabla 5, se observan que el 58% del personal de la empresa comercializadora de combustible ha culminado la secundaria, mientras que el 42% está cursando estudios universitarios o poseen títulos profesionales. Es decir que posee el raciocinio para acoplarse a cualquier situación y comprender diferente tipo de información que se les puedan brindar ya sea en charlas, talleres o capacitaciones realizadas por la compañía.

4. Exigencias psicológicas

Tabla 6 Exigencias psicológicas

Apartado 1	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca	Total, de usuarios
1. La labor que desempeña requiere de su agilidad física y mental?	7	12	5	0	0	24
2. La distribución de las labores es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	5	10	6	3	0	24
3. Considera usted que su labor está al día?	2	15	7	0	0	24
4. Considera que le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	11	7	5	1	0	24
5. Su trabajo, en general, ¿es desgastador emocionalmente?	6	9	7	2	0	24
6. La labor que desempeña requiere que ocultes tus emociones?	4	16	4	0	0	24

Elaborado por: Macías Esther (2018)
Fuente: Entrevista diagnóstica

Tabla 7 Exigencias psicológicas

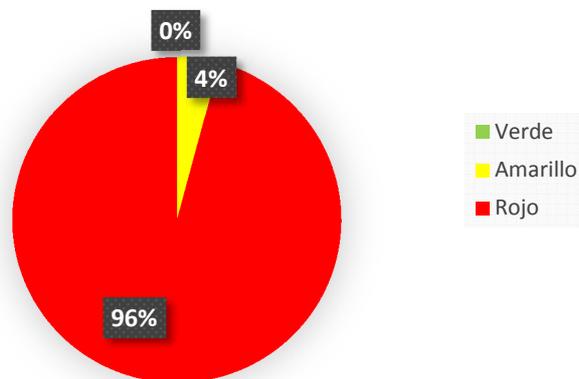
Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas	16	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
	Total usuarios	24	0	1	23

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 4 Exigencias psicológicas

Exigencias psicologicas



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

En la encuesta psicosocial realizada al personal operativo de una estación de servicio de una empresa comercializadora de combustible, se evalúan 6 apartados que miden las condiciones laborales a las que están expuestos y que pueden ocasionar algún factor de riesgo de naturaleza psicosocial.

El apartado 1, mide las exigencias psicológicas a las que el personal se encuentra expuesto, entendiéndose como exigencias psicológicas: a la relación entre el volumen y el tiempo de trabajo (exigencias cuantitativas), todo aquello que pueda afectar a los sentimientos (exigencias emocionales), la reacción negativa que un trabajador oculta frente a un cliente, supervisor, compañero, usuario, comprador (exigencia de esconder las emociones).

La evaluación presenta una puntuación de 16, esto de acuerdo con los rangos de calificación se encuentra en un nivel alto de exposición riesgos, lo que quiere decir que el nivel de exposición psicosocial de esta organización es

desfavorable para la salud. En esta dimensión se evaluaron 24 personas, obteniendo un puntaje cada una, para presentar una calificación promedio por dimensión, considerando a todos los encuestados, se extrae una media, que permite obtener un puntaje promedio.

Siendo las exigencias psicológicas la relación entre cantidad de trabajo y tiempo disponible para ejecutarlo, es decir, que se originan cuando se tiene más trabajo del que se puede efectuar en un tiempo asignado. Según los resultados obtenidos en el estudio este factor representa el 96% considerándose un factor alto y que tiende ser perjudicial para el personal.

5. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Tabla 8 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo						
Apartado 2	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca	Total, de usuarios
7. Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	0	0	0	3	21	24
8. Se tienen en cuenta tu opinión cuando se te asignan labores pesadas?	0	4	5	12	3	24
9. Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	0	0	0	2	22	24
10. Puedes decidir cuando haces una suspensión en su hora laboral?	0	0	0	4	20	24
11. Si Ud., tuviera un asunto de urgencia familiar, ¿puede ausentarse de su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir permiso especial?	0	0	0	1	23	24
12. La labor que desempeña requiere que tenga iniciativa?	13	7	4	0	0	24
13. La tarea que ejecuta permite que aprendas cosas nuevas?	13	10	1	0	0	24
14. Se siente comprometido con su profesión?	5	10	5	4	0	24
15. Cree Ud., ¿qué tiene sentido sus tareas?	7	8	5	4	0	24
16. Habla con entusiasmo de su empresa a otras personas?	4	8	8	4	0	24

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Tabla 9 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

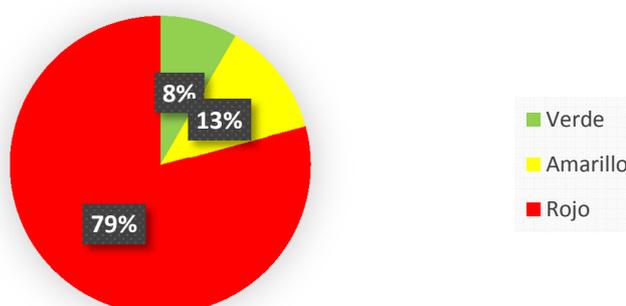
Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	17	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
	Total usuarios	24	2	3	19

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 5 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

El apartado 2 de la evaluación psicosocial, mide la ausencia de control sobre el contenido y condición laboral, incluyendo las posibilidades de desarrollo del personal, entendiéndose esta como la influencia o autonomía del personal en la manera de realizar su actividad laboral más las posibilidades que ofrece el mismo para su superación, proporcionándoles habilidades y conocimientos, considerando sus necesidades y la de su familia. El control laboral, representa un factor positivo, que no debe faltar, pues ausencia podría ocasionar riesgos.

La puntuación obtenida para este apartado, evaluado en el test psicosocial, da un promedio de 17, cabe indicar que se han condensado los resultados de todas las personas evaluadas y sacado una media para representar el puntaje promedio. La puntuación de 17 se encuentra en un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud, lo que indica que la organización se encuentra en la organización ocupada en peor situación en cuanto a las posibilidades de desarrollo.

El Trabajo activo y posibilidades de desarrollo es el margen de decisión y de autonomía, respecto al contenido del trabajo como son el orden, la metodología a utilizar, tareas a realizar, calidad de trabajo, cantidad de trabajo. Hacia como las condiciones de trabajo en las que se encierra en su contexto el horario, ritmo, compañeros, ubicación, entre otros. Según los resultados obtenidos en el estudio este factor representa el 79% considerándose un factor alto y que tiende ser perjudicial para el personal.

6. Inseguridad en el trabajo

Tabla 10 Inseguridad en el trabajo

Inseguridad en el trabajo						
Apartado 3	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca	Total, de usuarios
En estos momentos, estas preocupado/a						
17. por lo difícil que sería encontrar otro trabajo En el caso de que te quedaras en paro?	3	12	7	2	0	24
18. Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	5	10	6	3	0	24
19. por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te Paguen en especie, etc.)?	4	15	5	0	0	24
20. Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	3	7	9	5	0	24

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Tabla 11 Inseguridad en el trabajo

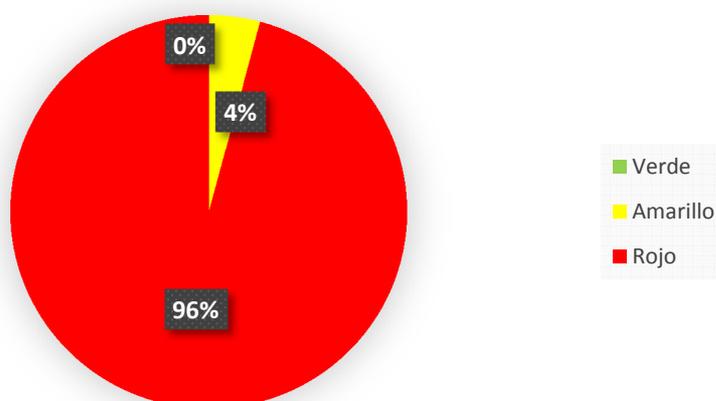
Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
3	Inseguridad	11	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
	Total, usuarios	24	0	1	23

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 6 Inseguridad en el trabajo

Inseguridad contractual



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

El tercer apartado comprendido en el cuestionario psicosocial realizado al personal de estación de servicio de una empresa de comercialización de combustible se refiere a la inseguridad contractual. La inseguridad laboral, es aquel temor de fracaso o dudas sobre sus competencias y capacidades, este aspecto es constante en un colaborador y debe ser visto y promovido en la organización como tal, un ambiente laboral no debe consistir en crear angustia permanente o tensiones sobre las personas, sin embargo, se debe entender que un puesto se gana con desempeño y resultados.

En la evaluación de esta dimensión psicológica, se obtuvo un puntaje de 11, encontrándose en el rango de mayor exposición de riesgo, lo que significa que en el personal existe un nivel de auto presión alto, dado al temor de perder su puesto de trabajo, a los cambios de funciones que no competen pero que deben asumirlos para conservar su cargo, entre otros factores que pueden ocasionar una estabilidad laboral.

El cuestionario fue aplicado a 24 personas, por lo tanto, para presentar se obtiene un promedio, el resultado señala un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud, situándose la organización entre la población ocupada en peor situación en cuanto a la seguridad contractual.

La inseguridad laboral es una de las trascendentales dificultades que tienen los colaboradores en las organizaciones, ya que siempre están en constante temor a fracasar o a dudar sobre competencias y capacidades propias. Según los resultados obtenidos en el estudio este factor representa el 96% considerándose un factor alto y que tiende ser perjudicial para el personal.

7. Apoyo social y calidad de liderazgo

Tabla 12 Apoyo social y calidad de liderazgo

Apoyo social y la calidad de liderazgo						
Apartado 4	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca	Total, de usuarios
21. Conoce exactamente qué margen de autonomía tiene Ud. en tu trabajo?	4	3	11	4	2	24
22. Conoce exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	14	5	5	0	0	24
23. En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?	7	5	6	6	0	24
24. Recibe toda la información que necesita para realizar bien su labor?	7	5	12	0	0	24
25. Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?	7	6	4	7	0	24
26. Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediato superior?	13	3	4	4	0	24
27. Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as?	5	3	9	7	0	24
28. En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?	6	11	5	2	0	24
29. Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	9	8	2	5	0	24
30. Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?	9	12	2	1	0	24

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Tabla 13 Apoyo social y calidad de liderazgo

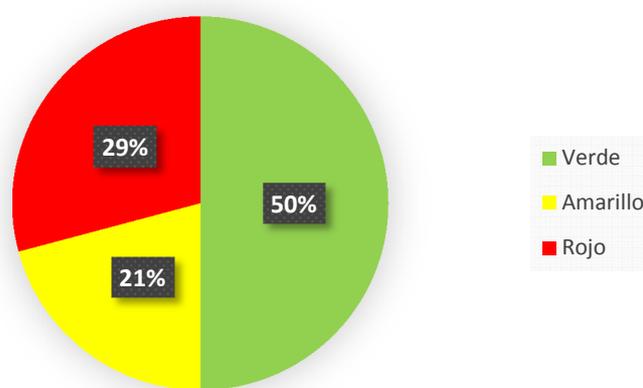
Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	28	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
	Total usuarios	24	12	5	7

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 7 Apoyo social y calidad de liderazgo

Apoyo social y calidad de liderazgo



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

El apartado 4 del cuestionario psicosocial, se refiere al apoyo social y calidad de liderazgo, previsibilidad o claridad en el rol de trabajo, entendiéndose como aspectos de riesgos a esta dimensión su ausencia, es decir la exposición de un trabajador en una forma laboral aislada, sin contar con el apoyo de un supervisor, jefe o compañeros al resolver un conflicto o tarea mal definida por la falta de información necesaria para cumplir al tiempo requerido.

La evaluación psicosocial realizada en la estación de servicios de una empresa de comercialización de combustible presenta una puntuación de 28 encontrándose entre el intervalo de 28 a 24 es decir que el riesgo de exposición psicosocial es intermedio, esto indica que la organización se encuentra entre la población ocupada con una situación intermedia de riesgo, debiendo mantenerse controles o acciones correctivas a aplicarse en caso de emergencia.

El apoyo social se cimienta en el hecho de recibir el tipo de ayuda que se solicita en el momento apropiado, describiendo el apoyo de compañeros de trabajo como de los altos superiores gerenciales. Según los resultados obtenidos en el estudio este factor representan el 21% considerándose un factor de riesgo intermedio, es decir en pequeña magnitud por lo que se requiere un control inmediato.

8. Doble presencia

Tabla 14 Doble presencia

Doble presencia						
Apartado 5	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca	Total de usuarios
Si vive solo o sola, no lo contestes, pasa directamente al apartado 6						
31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces Ud.?	2	7	8	7	0	24
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	1	3	4	1	0	
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	1	2	2	2	0	
Hago aproximadamente más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	0	1	1	0	0	
Solo hago tareas muy puntuales	0	1	0	1	0	
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0	1	3	0	
32. ¿Si falta algún día de casa, las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	2	9	5	2	6	24
33. ¿Cuándo está en la empresa, piensas en las tareas domésticas y familiares?	2	7	7	2	6	24
34. Hay momentos en los que necesitarías estar en la casa y en la empresa a la vez?	5	6	7	4	2	24

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

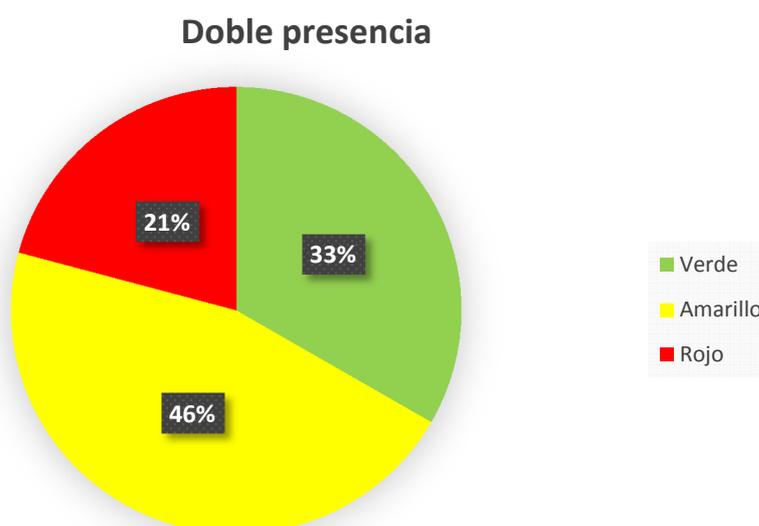
Tabla 15 Doble presencia

Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
5	Doble presencia	4	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
	Total, usuarios	24	8	11	5

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 8 Doble presencia



Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

El apartado 5 del cuestionario aplicado a los trabajadores para evaluar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos en la empresa, se refiere a la doble presencia, es decir, la conexión de dos ambientes funcionales para una persona, como en el caso del género femenino, que en su mayoría realizan la mayor parte de los oficios domésticos y familiares, además, del trabajo bajo dependencia en una empresa u organización.

La evaluación psicosocial realizada en la estación de servicios de una empresa de comercialización de combustible, en el apartado de doble presencia obtiene una puntuación de 17 que se encuentra en el intervalo rojo, es decir en un nivel alto de exposición psicosocial, cabe indicar que esta puntuación es un promedio de las obtenidas de las 24 personas evaluadas

que ubica a la organización entre la población ocupada con mayor riesgo para la salud.

La doble presencia son las exigencias significativas en el contexto doméstico familiar, en donde la inexistencia de tiempo a disposición y el margen de autonomía sobre la disposición del turno implican difíciles problemas de conciliación de las necesidades procedentes del ámbito doméstico-familiar con las del espacio laboral. Según los resultados obtenidos en el estudio este factor representa el 46% considerándose un factor riesgo alto.

9. Según estima

Tabla 16 Según estima

Según estima						
Apartado 6	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna vez	Nunca	Total, de usuarios
35. Sus superiores le brindan el reconocimiento que merece	5	8	9	2	0	24
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario	5	8	6	5	0	24
37. En su trabajo le tratan injustamente	0	0	2	7	15	24
38. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado	2	4	14	4	0	24

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Tabla 17 Según estima

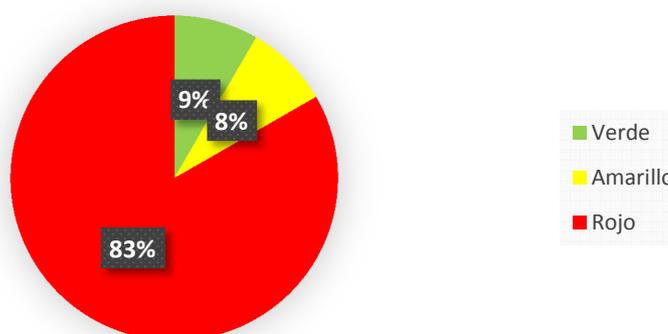
Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuación	Verde	Amarillo	Rojo
6	Incidencia según estima	8	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0
	Total usuarios	24	2	2	20

Elaborado por: Macías Esther (2018)

Fuente: Entrevista diagnóstica

Gráfico 9 Según estima

Según estima



Elaborado por: Macías Esther (2018)
Fuente: Entrevista diagnóstica

El apartado 6 del cuestionario psicosocial aplicado a los trabajadores para evaluar el nivel de exposición de riesgos, se refiere a la estima, es decir las compensaciones en el trabajo, la evaluación se enfoca en determinar la afectación a los trabajadores por su ausencia, como la falta de respeto. La estima es un pilar para el crecimiento.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de la incidencia de la estima, presenta una puntuación de 8 que se encuentra en un rango de exposición de riesgo alto, indicando que no existe estimulación e incentivos para el desempeño del personal en esta empresa, puesto a la ausencia de reconocimiento frente a un sobreesfuerzo.

Este puntaje, presenta un nivel de exposición psicosocial alto, este apartado se refiere a las situaciones laborales a las que el personal se enfrenta, el apoyo, trato y clima laboral, la puntuación ubica a la organización entre la población ocupada con mayor riesgo para la salud provocando daños psicosociales, emocionales al personal.

El apartado hace referencia al respeto y reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo. Según los resultados obtenidos en el estudio este factor representa el 83% considerándose un factor riesgo alto, lo que supone una situación de riesgo para la salud.

c. Resultados: Analíticos

El resultado obtenido de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, basado en el trabajo definido en ISTAS21, para identificar y medir el nivel de exposición del personal de una empresa de comercialización de combustibles, se dividió en seis factores de riesgo. El primer apartado señala las exigencias psicológicas evaluadas a 24 personas individualmente, para presentar el puntaje de esta dimensión, se realiza un cálculo promedio donde se obtiene una calificación de 16 puntos, encontrándose en el rango superior de exposición de riesgos.

“Las exigencias psicológicas, incluyen exigencias cuantitativas, cognitivas, sensoriales, emocionales y de esconder emociones” (IBV, 2013). Las exigencias psicológicas encontradas en esta empresa son de esconder emociones, emocionales y sensoriales, mayoritariamente el personal debe esconder sus emociones al enfrentarse al supervisor y consumidores, puesto a que se debe mantener el respeto y buena relación.

Estas exigencias, afectan tanto a sentimientos negativos como positivos, en su práctica consiste en tratar las reacciones y opiniones negativas de un trabajador frente a los supervisores, compañeros, proveedores o clientes (IBV, 2013). Estas exigencias suceden por la indisponibilidad de tiempo suficiente para cumplir con una tarea asignada, problemas laborales sucedidos en el entorno de tal gravedad, agilidad mayor para finalizar con los trabajos asignados.

El segundo apartado evaluado corresponde al trabajo activo y posibilidades de desarrollo, donde se obtuvo un puntaje de 17 dejando en un nivel de exposición a riesgos psicosociales alto. “El control de los factores de riesgo se establece en dos dimensiones: la oportunidad que ofrece el ambiente laboral para desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, y la influencia de las decisiones sobre las tareas propias y del departamento” (CVIDA ERGODEP, 2014).

La falta de controles presentada en esta empresa, se enfocan principalmente en las actividades realizadas y los incentivos para mejorar el desempeño, un trabajador en caso de una calamidad domestico no puede ausentarse de su puesto de trabajo sin tener un permiso especial, esto proporciona limitaciones y menor incentivo a un trabajador, frente al sobreesfuerzo para realizar más efectivamente las funciones, el personal no puede ejercer poder de decisión sobre su tiempo laboral y de descanso (vacaciones, festivos).

“El control sobre los tiempos de trabajo, presenta ventajas en relación con las condiciones de trabajo y necesidades de conciliación de la vida laboral-familiar” (CVIDA ERGODEP, 2014). La influencia optima de este apartado, deberá dar libertad a la hora de organizarse, es evidente que todo trabajo tiene partes que no deben ni se pueden saltar, pero la organización es libre e indispensable, manejando los tiempos de las funciones, “los protocolos de trabajo rigen la actuación y capacidad individual para organizar las cosas” (CVIDA ERGODEP, 2014).

El tercer apartado que se evaluó en el cuestionario psicosocial se refiere a la inseguridad contractual, obteniendo una puntuación de 11 que se ubica en un rango de exposición de riesgo alto. “La inseguridad laboral existe desde siempre, sin embargo, las nuevas condiciones de trabajo emergente, la globalización, y procesos empresariales han hecho que dicha inseguridad se represente como un riesgo laboral” (Templates, 2013). La inseguridad contractual se refiere a la inseguridad del personal frente a su puesto de trabajo y sus capacidades, reflejada como el miedo de perder su cargo.

Esta dimensión tiene un riesgo alto, enfocándose principalmente la preocupación del personal frente a la variación del salario y el cambio de funciones y tareas en contra de la voluntad del mismo, esto ocasiona un riesgo alto proveniente del empleado jugado en función a su psicología y pensamientos referente a las causas u origen del suceso, al ocasionar un cambio de funciones puede provocarse que el empleado baje su rendimiento por requerir preparación o entrenamiento previo en el puesto actual.

El cuarto apartado evaluado por medio del cuestionario psicosocial, se refiere al apoyo social y calidad de liderazgo, enfocándose en la ausencia de la misma, se obtiene un puntaje de 28 que lo ubica en un rango intermedio de exposición de riesgo, esto quiere decir que la empresa necesita actividades correctivas inmediatas, pero no urgentes, el problema se enfoca en los momentos que el personal debe trabajar en forma aislada

Es decir, sin supervisión de un jefe o compañero que corroboran a las tareas mal definidas o a aquellas donde no existe la suficiente información, tiempos y recursos que imposibilita el desarrollo eficiente de la actividad. “El apoyo social lo conforman la previsibilidad, calidad del rol, conflictos del mismo, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo sociales sentimientos grupales” (IBV, 2014).

En la empresa no se observa apoyo social y a esto sumado el estrés, se incrementa el riesgo por ausencia de liderazgo y apoyo social. Los puestos de trabajo no se encuentran aislados de los compañeros, sin embargo, resulta difícil obtener ayuda de estos. El apartado 5 evaluado con el cuestionario psicosocial se refiere a la doble presencia, es decir la influencia de un ambiente laboral en conjunto con el doméstico y familiar, y el apoyo o influencia que tiene el uno sobre el otro.

El puntaje obtenido de la interacción en esta dimensión es de 4 ubicándolo en un rango intermedio de exposición a riesgos psicosociales por doble presencia, que se desarrolla principalmente en que la carga familiar recae directamente sobre el personal, de modo que, si en alguna ocasión esta persona no pudiera asistir a su casa, al día siguiente las actividades domésticas no se encontrarán realizadas.

“La doble presencia se trata de aquella situación que recae sobre una misma persona, necesitando responder al trabajo doméstico y a aquel bajo dependencia, esto sucede cuando se deben asumir responsabilidades de dos esferas de actividad” (ISTAS, 2014).

La incidencia de esta dimensión ocasiona estrés, puesto que al existir incompatibilidad en los horarios laborales con las exigencias laborales produce insatisfacciones constantes constituyendo un factor de riesgos no profesional, pero que debe ser considerado como en un ámbito remunerado para proteger la salud de la persona.

El apartado 6 evaluado en el cuestionario psicosocial, hace referencia a la estima, es decir la estimulación e incentivo que se ofrece al trabajador frente a su desempeño laboral, la calificación obtenida en esta dimensión es de 8 ubicándolo en un riesgo de exposición alto, causado principalmente por la falta de incentivos y reconocimientos de los superiores frente al sobreesfuerzo del personal,

Además, el reconocimiento recibido en comparación al esfuerzo realizado no es equitativo, lo que no proporciona influencia sobre el desempeño del personal, poniéndolo como un factor de riesgo por pérdida de estimulación y productividad.

En lo que corresponde a la instrucción académica, este contexto ejerce un papel muy significativo para el personal cuando se trata de efectuar evaluaciones de cualquier espacio de la realidad socio laboral. En el análisis se obtuvo un resultado de 58% de la población ha culminado sus estudios secundarios y un 42% del personal cursa sus estudios universitarios o han culminado la etapa de estudios de tercer nivel.

En el entorno laboral de los colaboradores de la empresa comercializadora de combustible se han detectado que preexisten ciertas confusiones en lo que concierne a los factores de riesgos psicosociales, ya que por desconocimiento consideran que este factor es ajeno a ellos y a la empresa.

Por ello se procedió en el estudio a explicarles de qué se trataba el desarrollo de la propuesta, ya que esta se desarrollara en base a un programa de prevención de riesgos psicosociales que optimice las condiciones socio-

laborales consiguiendo como resultado una mejor ocupación laboral con alta utilidad en su productividad.

Para el diagnóstico de evaluaciones se detectó dentro del primer apartado que este mide las exigencias psicológicas en un 96% del total de 24 colaboradores, presentando factores de riesgos psicosociales a un nivel de intervención emergente, donde se puede observar que los trabajadores, en algunas oportunidades, ocultan sus emociones cuando se descubren escenarios de trabajo complejos o de alta producción. Las exigencias psicológicas en el trabajo incluyen:

La relación entre las exigencias psicológicas y las exigencias emocionales con la dimensión de doble presencia son factores que afectan los sentimientos y originan riesgos para la salud, sobre todo cuando se solicita la capacidad para entender la situación y demostrar comprensión y sentimiento, así como las exigencias del puesto de trabajo, los diferentes turnos u horarios de trabajo, son elementos que se enlazan para originar en el trabajador tensiones que desencadenan distintos trastornos. (Ventura, 2013)

IV. PROPUESTA METODOLÓGICA

a. Objetivos

Objetivo General

Promover estrategias de protección y el desarrollo de habilidades orientadas a disminuir el factor exigencias psicológicas.

Objetivos Específicos

1. Crear un círculo de prevención con participación directa de los trabajadores, enfocada en el reconocimiento de las actividades con mayor riesgo psicosocial.
2. Implementar mecanismos de comunicación asertiva orientada a desarrollar una actitud positiva en el relacionamiento del equipo de trabajo.

b. Marco Teórico

Los factores psicosociales en el contexto laboral se pueden señalar que han sido uno de los argumentos que han forjado mayor preocupación y atención en los últimos años con respecto a la relación de bienestar y salud de los trabajadores. Es por ello que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que "los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana".

Para la Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios (2012): Los riesgos psicosociales son factores o condiciones laborales que afectan la dinámica de trabajo y la salud del trabajador convirtiéndose en causa

de malestar, stress y perdida bio-psicosocial. Algunos autores han hecho una lista de Riesgos Psicosociales en el sector salud. (pág. 2)

De esta manera los riesgos psicosociales afectan la salud de los trabajadores, originando estrés y otros tipos de enfermedades como son cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Estas derivaciones son producto de las inadecuadas condiciones de trabajo, especialmente de la desorganización existente en la empresa.

Todas las enfermedades expuestas traen consigo consecuencias muy variadas y numerosas, unas pueden ser directas o indirectas, con efectos primarios y secundarios; pero que impactan del mismo modo a la organización pudiendo demostrarse en diferentes contextos:

Consecuencias psicológicas y conductuales

Este tipo de consecuencias están orientadas en el modo de cómo se afrontan las diferentes situaciones, como son los cambios de comportamiento y manifestaciones conductuales; cambios de estado de ánimo como: la apatía, el aburrimiento, la depresión, la fatiga, la baja autoestima, la culpabilidad, la tensión, la soledad y conductas que inducen a la problemas de drogadicción, el consumo de alcohol y cigarrillo, así como la impulsividad, de la misma manera se pueden producir desórdenes alimenticios como: anorexia y bulimia.

Consecuencias Cognitivas

Este tipo de consecuencia se determina por la poca o nada capacidad para la toma de decisiones, falta de concentración en las labores u olvidos frecuentes, llegando hasta bloqueos mentales, todas estas manifestaciones se pueden mostrar en el periodo laboral como fuera de él.

Consecuencias Fisiológicas

Se encuentran asociadas con enfermedades cardíacas como las anormalidades del ritmo cardíaco e infartos; aumento de la liberación de grasa al torrente sanguíneo creando que los niveles de colesterol aumenten; como también la disminución de los niveles de serotonina, por lo que se predisponen los problemas de depresión; así también la inhibición del sistema inmunológico, dando cavidad a infecciones y un sin número de enfermedades respiratorias, cardíacas, dérmicas, gástricas, entre otras. (CEPVI, 2017)

Consecuencias organizacionales

Se encuentran relacionadas con los procesos de disminución de la calidad de las relaciones laborales: entre ellos se puede señalar a los problemas de clima organizacional, problemas de productividad y cumplimiento de objetivos; por ende los resultados de los objetivos laborales planteados estarán por debajo del esquema anhelado, asimismo se origina da origen a problemas de absentismo laboral y estrés laboral, al relacionarlos se convierten en la principal causa de ausencias cortas y frecuentes.

Para poder disminuir y mejorar los escenarios presentados en cuanto a riesgos psicosociales en las organizaciones, es necesario que se impongan medidas que garanticen el desarrollo del bienestar ocupacional del empleado, para ello la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales ADEGI (2015) plantea las siguientes acciones:

1. Compromiso de Dirección.- Establece un canal de comunicación para que cualquier colaborador pueda identificar y transmitir si detecta un caso. Así también un procedimiento de actuación en caso de detección.
2. Comunica.- Comunica la política y el procedimiento a seguir en caso de detección, para mejorar la comunicación interna para generar mayor

confianza, ya que comunicar no solo es informar, es también escuchar, conocer las inquietudes y requerimientos de otros individuos.

3. Escucha y Participación.- Fomenta la participación como aspecto clave que avalará las medidas adoptadas para que estas sean apropiadas y eficaces, de tal manera que generen confianza, compromiso, transparencia y respeto.
4. Evalúa.- Se efectúa una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa con apoyo de tu servicio de prevención.
5. Detección.- Establece medidas en base a los resultados de la evaluación de riesgos, para poder descartar los riesgos o minimizarlos.
6. Organización del Trabajo.- Uso de técnicas de flexibilidad en el trabajo para poder reorganizar el trabajo como son las cargas de trabajo y la flexibilidad de horarios, entre otros.
7. Consecuencia.- La falta de actuación de manera oportuna y adecuada puede originar procesos administrativos, judiciales o legales y sanciones económicas.
8. Formación.- La formación de personas en cuanto a liderazgos organizacionales, técnicas de habilidades y relaciones interpersonales, manejo de situaciones conflictivas, ayudara a mejorar cualquier escenario problemático que se presentare a futuro. (págs. 12, 13, 14)

Teoría de Estrés

El Profesor Hans Selye, definió al estrés como: "la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga", es decir el factor demanda tiene una descripción muy amplia puesto que significa que un sin número de peticiones, entre ellas están la física, psicológica o emocional, buena o mala,

provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada. Esta respuesta es mensurable y corresponde a unas secreciones hormonales responsables de nuestras reacciones al estrés, somáticas, funcionales y orgánicas.

Asimismo, el autor señala que algunas veces la respuesta del organismo la realiza con armonía, naturalidad y sin consecuencias, ya que están son acondicionadas a las normas fisiológicas de cada individuo, a este factor lo denomino buen estrés o eustrés. Otras veces, las respuestas demandadas por una solicitud intensa y prolongada sean agradables o desagradables, superando las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo, siendo denominado un mal estrés o détresse, distrés” en inglés. (Serrano, 2012)

Sin embargo, el estrés en sus procesos de psicobiológicos de activación se puede tornar dañino cuando su tiempo de prolongación es largo, siendo este el responsable de alteraciones psico-neuro-endocrino-inmunológicas, por tanto, productores de diferentes enfermedades.

Aspecto Normativo

La propuesta a desarrollar en este trabajo de investigación está sustentada legalmente en los siguientes artículos de la Constitución de la República del Ecuador como la Ley del Trabajo Vigente, enunciada en los siguientes artículos a continuación:

El Ministerio de Trabajo en el Acuerdo No. MDT-2017-0082 en el artículo 9 señala que: “En todas las empresas públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales. El programa deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo”.

En el artículo 10 señala que: Quienes no cumplan con la implementación del programa, serán sancionados con multas, cierres de los establecimientos y/o la suspensión de actividades. Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 326 establece que: El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad y bienestar.

Código de Trabajo (2017) en el artículo 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. En el artículo 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos.

c. Modelo y métodos de trabajo social que se aplicará en la propuesta

Modelo Socioeducativo

El modelo socioeducativo se dirige al desarrollo, adquisición de hábitos, comportamientos y funciones que, por distintas causas, no forman parte del repertorio comportamental de los miembros del grupo. La adquisición de estas capacidades, llamadas también habilidades, puede representar un progreso personal, o bien evitar un proceso de deterioro social.

El modelo selecto para el desarrollo de la propuesta tiene como objetivo trascendental promover a los colaboradores posibles soluciones que ayuden a mejorar las diferentes dimensiones psicosociales sintetizadas en el diagnóstico social, en donde se procurara transformar la realidad socio laboral actual.

El desarrollo de la propuesta requiere para su ejecución el apoyo de aliados como el jefe de seguridad, el médico ocupacional, el departamento de gerencia de Recursos Humanos para incidir en la Gerencia General para de esta manera implementar algunos cambios importantes, pero teniendo como base fundamental la normativa del Ministerio de Relaciones Laborales. Se enfatiza que la responsabilidad del trabajo social será de apoyar y liderar la realización de las acciones que se desarrollen a favor de esta.

Este modelo establecerá el equilibrio a través de estrategias que admitan priorizar las peticiones y necesidades de los participantes y los intereses propios de la empresa comercializadora de combustible, de este modo ambas partes serán beneficiadas del cambio oportuno y eficaz, ya que conseguirá tener trabajadores más comprometidos y leales a la empresa.

La propuesta intenta ofrecer respuestas a través del proceso metodológico del método de trabajo social de grupo con el único objetivo de aminorar los factores de riesgos psicosociales adquiridos del diagnóstico al personal de la empresa. De esta manera, se plantea un plan de acción enfocadas en capacitaciones, en donde se potenciará la transformación de la vida cotidiana de los colaboradores, así poder contrarrestar la situación presentada para impedir futuros daños colaterales.

d. Proceso metodológico

Proceso metodológico del Método de trabajo social con grupos

La disciplina de trabajo social desde el método de intervención de grupos, abordará el tipo de problemática que se presenta en la comercializadora de

combustible, esta metodología será utilizada como estrategia de orientación y espacio de sociabilización de los participantes, para afrontar todo tipo de situaciones, en donde se tomarán en cuenta las causas por las cuales se originan los diferentes escenarios problemáticos, los vínculos afectivos-participativos entre colaboradores y administradores, siendo el principal objetivo de este proceso mejorar la conducta situacional de los mismos.

Ma. Teresa Gnecco señala que "en la práctica los trabajadores sociales utilizan el método de trabajo social con grupos como parte del ejercicio profesional, con el fin de ofrecer ayuda a las personas y asumir responsabilidades". (pág. 57).

Los grupos terapéuticos se utilizan desde el trabajo social para tratar aquellos aspectos que conflictúan y originan caos a las personas, el cual les imposibilita desarrollar sus capacidades, afectos, relaciones y responsabilidades sociales. Es por ello que la intervención socio terapéutica va encaminada a optimar las vivencias y la participación social de cada uno de los individuos que conforman una organización, lo cual implica un desarrollo de las capacidades personales para enfrentarse consigo mismo y con el contexto que los rodea.

Los objetivos del grupo terapéutico deben ser determinados con claridad y ser evaluados con precisión de acuerdo con los indicadores de evaluación. Es aquí en donde el profesional encargado que organiza el grupo debe incorporar pautas de evaluación que muestren los cambios que deben ser alcanzados por los miembros en el grupo y el proceso de desarrollo a seguir. Se deberá también tomar en cuenta los objetivos particulares de cada uno de los miembros, ya que el trabajador social pretenderá ayudar a cada uno de ellos a través del grupo.

El trabajador social en dichas situaciones intentará que estos escenarios se traten en el grupo como cuestión particular y también como una unidad de la relación de pareja que afecta a todos los miembros del grupo. De este modo se considera que cada persona que asiste al grupo debe alcanzar los objetivos personales y corporativos.

En este trabajo de intervención, de los riesgos psicosociales para el personal operativo de una empresa comercializadora de combustible se ha escogido el modelo socioeducativo, el cual trabajará de la mano con el método de trabajo social de grupo.

Teniendo como objetivo hacer partícipes a todos los trabajadores de la empresa de la sucursal ubicada en la Avenida Francisco de Orellana, en donde intervendrán los promotores de pista, tienda, así como el soporte administrativo y gerente de estación, respectivamente de los dos turnos que se manejan en la empresa, de esta manera se efectuarán las actividades planteadas en la propuesta de intervención social, con el firme objetivo de disminuir los factores incidentes de los riesgos psicosociales presentados en el diagnóstico ejecutado.

Para que el método socioeducativo se establezca se debe de originar la construcción de redes, alianzas de solidaridad en la que los participantes son los actores constructores del conocimiento y de su realidad, es decir los escenarios conflictivos que a partir de ellos se plantean estrategias de acción viables que aportarán a la transformación de la sociedad y sus miembros. El método socioeducativo se establece de la siguiente manera:

El primer punto de partida es identificar las necesidades sociales problemáticas ante la carencia de satisfacciones, estas son determinadas por actores que viven habitualmente tales privaciones, para ello se deben de construir redes o movimientos, los cuales están encargados de buscar soluciones eficaces.

Para conseguir este objetivo se involucrará a los trabajadores de la empresa, en donde se requiere desarrollar procesos de capacitación o concientización, de desarrollo de habilidades en la toma de decisiones. Como segundo punto, las acciones de concientización del grupo se efectuarán mediante capacitaciones que aporten con conocimientos, habilidades y actitudes que permitan a los integrantes participar de manera efectiva en la toma de

decisiones, de este modo organizar sus intereses y conseguir esfuerzos colectivos, con el propósito de optimizar la labor y calidad de vida miembros.

Técnicas y herramientas que se utilizan en el método

- Técnicas de riesgos (Gnecco, 2005)
- Role Playing
- Técnicas de creatividad
- Técnicas de visión futura.

La propuesta del presente estudio consiste en un plan de intervención enfocado principalmente en la corrección de las exigencias psicosociales, por ser las actividades que mayor peligro represento para los trabajadores y donde más repercusión se observó.

Las exigencias psicológicas, es un factor donde pueden desembocarse varios riesgos y afectaciones para el personal dado a su gran variedad de exigencias: cuantitativas, exigencias cognitivas, sensoriales, emocionales, de esconder emociones, lo que requiere de controles preventivos y correctivos.

Esta investigación se enfocó en el modelo educativo, por ser una herramienta que permite la planeación y puesta en marcha de planes y programas de impacto social, por medio de actividades educacionales aplicadas a un grupo de individuo, es aquí donde se origina la idea de un círculo de prevención, donde el rol de mediador lo realiza la trabajadora social, se incluye el contexto escolar por las actividades requeridas para alcanzar los objetivos.

e. Plan Operativo de la Intervención

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDOS A TRABAJAR	Actuaciones del Trabajador Social	Instrumentos de Apoyo	Responsable
<p>Crear círculo de prevención con participación directa de los trabajadores, enfocada en el reconocimiento de las actividades con mayor riesgo psicosocial.</p>	<p>Para conformar este círculo de prevención, se realizan dos grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grupo Asesor: autoridades y representantes de alto mando. -Grupo de trabajadores y supervisores. <p>Se planifican los procesos de intervención y se socializan previos a su ejecución, por medio de una sesión formativa realizada por el consultor externo.</p> <p>Una vez conseguidos los objetivos de formación, se constituye el círculo de prevención, con un doble objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Examina las tareas desde el punto de vista del trabajador, clasificándolas según sus características (fuertes, sencillas, monótonas, repetitivas), además de las condiciones ambientales extremas y aquellas que se realizan en coordinación con otras áreas de la institución. -Busca alternativas que enriquezcan la forma de trabajar y los procesos actuales. <p>Cuando el círculo ha sido conformado, su dinámica inicia:</p>	<p>Contribuye a la vigilancia de la salud, ergonomía y psicología aplicada.</p> <p>Aborda aspectos relacionados al contenido y organización de trabajo, capaz de originar pérdida de salud en los funcionarios, dimensiones psíquicas y sociales.</p> <p>Examina la interacción entre el contenido de trabajo, medio ambiente y condiciones donde se desarrolla el trabajador.</p>	<p>Sesión formativa Grupos de trabajo Diagramas de flujo de las tareas del personal operativo. Mapa de procesos</p>	<p>Trabadora Social Gerente Supervisor de seguridad Recursos Humanos Gerencia de la estación de servicios</p>

	<p>-Los círculos se reúnen a primera hora en un espacio de tiempo específico.</p> <p>-Se establece una periodicidad semanal a ajustarse de acuerdo con la necesidad, incluyendo a la gerencia en las reuniones para mayor formalidad.</p> <p>El círculo debe mantenerse en constante retroalimentación.</p>			
<p>Implementar mecanismos de comunicación asertiva orientada a desarrollar una actitud positiva en el relacionamiento del equipo de trabajo.</p>	<p>Los mecanismos, van orientados a medir la actitud laboral, como:</p> <p>-Confianza en los compañeros de trabajo</p> <p>-la conducta agresiva, pasiva y asertiva: Elementos no verbales, Emociones y sentimientos, Elementos Cognitivos.</p> <p>Además se busca medir la asertividad de trabajador, con indicadores:</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Empatía</p> <p>Se incluyen Técnicas de comunicación asertiva:</p> <p>-Técnica de Disco rayado</p> <p>-Técnica del Banco de niebla</p>	<p>Identifica el estilo de comunicación del trabajador.</p> <p>Mide la actitud laboral y la conducta asertiva del trabajador.</p> <p>Incorpora técnicas para mejorar la comunicación y actitud del trabajador.</p> <p>Actúa como canalizador de las relaciones entre los sujetos, influyendo en la conciencia crítica.</p> <p>Propicia la participación popular.</p>	<p>Cuestionarios de medición de asertividad y actitud laboral.</p> <p>Ficha de evaluación de actitud laboral</p> <p>Matriz ANOVA</p> <p>Talleres de formación y comunicación asertiva</p>	<p>Trabajo Social</p> <p>Selección</p> <p>Capacitación</p>

Fuente: Propuesta de intervención socio-educativa en riesgos psicosociales

Elaborado por: Esther Macías

Tabla 18 Cronograma de actividades

Actividades	2019											
	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Realizar un diagnóstico sobre los factores de riesgos presentes en la organización.												
Evaluar la situación psicosocial de los trabajadores.												
Diagnosticar las dimensiones psicosociales que generan mayores exigencias al personal.												
Elaborar el plan de acción para la corrección, control y mejora continua de los aspectos diagnosticados que presentan mayor riesgo psicosocial a los trabajadores.												
Preparar la planificación para la puesta												

en marcha del plan operativo de intervención.												
Ejecución de las actividades y programas.												
Elaboración de indicadores para evaluar los resultados obtenidos luego de la ejecución del plan de intervención.												
Control de los resultados obtenidos, evaluación de la mitigación de riesgos lograda, y seguimientos de mejora continua para evitar el conflicto psicosocial de los trabajadores por la exposición a grandes riesgos que afecten su potencial, capacidad y desempeño laboral.												

Elaborado por: Esther Macías

f. Coordinación interna y Externa requerida

Con el diagnóstico realizado en el ámbito psicosocial del personal operativo de una empresa de comercialización de combustible, se pudieron identificar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos, analizados en 6 diversas dimensiones. El cuestionario aplicado a los mismos en apartados anteriores refleja los puntos críticos donde el personal mantiene mayor exposición, mismos que deben ser corregidos por medio de la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Por lo cual se realizó un plan de acción dirigido a intervenir los puntos críticos encontrados que caracterizan a la empresa como una organización de grandes riesgos psicosociales, que expone a sus trabajadores a ambientes laborales inadecuados. En el plan de acción intervienen como responsables: el trabajador(a) social, el responsable del departamento de seguridad y salud ocupacional. Para lograr que la puesta en marcha de este plan de acción llegue a los objetivos esperados, se presenta una matriz para la coordinación posterior del plan de intervención.

Objetivo	Coordinación Interna	Coordinación Externa
Crear círculo de prevención con participación directa de los trabajadores, enfocada en el reconocimiento de las actividades con mayor riesgo psicosocial.	Para lograr que los trabajadores de la empresa, participen del proceso preventivo, se crea un círculo de prevención, donde interviene un representante de los trabajadores, Gerencia de Talento Humano, técnico de seguridad de la empresa, el personal operativo de la estación de servicio, la trabajadora social con el rol de moderadora.	En el círculo de prevención, se debaten las medidas preventivas sobre las posibles condiciones de trabajo que exponen a riesgos al trabajador, se coordina externamente para capacitaciones con Ministerio de trabajo, trabajadores sociales externos, técnico de la empresa acreditadora de calidad.
Implementar mecanismos de comunicación asertiva orientada a desarrollar una actitud positiva en el relacionamiento del equipo de trabajo.	La mejora de la comunicación intrapersonal de la empresa, se encuentra a cargo del departamento de Talento Humano que es quien controla al personal, programa capacitaciones, charlas, juntas que ayuden a su adaptación, este trabaja en conjunto con el trabajador social y el jefe del personal nombrado por los mismos.	Se coordinan las actividades de capacitación con el Ministerio de trabajo enfocado en el Sut, auditores líderes para el cuidado y prevención de riesgos ocupacionales enfocado en Oshas.

g. Rol del trabajador Social dentro de la propuesta

Considerando el campo profesional donde se enfoca la propuesta y los objetivos de esta, se establece el rol del trabajador social y su participación en el cumplimiento y solución de cada riesgo psicosocial encontrado, en ambos casos el trabajador toma un rol de mediador, ayudando a la formación de equipos de trabajo que mantengan una comunicación efectiva y buen trato.

Rol del trabajador Social

1. Elabora planes e intervenciones para actuar sobre las causas de una situación o problema.
2. Evaluar el entorno social que genera un problema.
3. Elabora planes de acción e intervención.
4. Ejecutar proyectos de intervención para la población en riesgos sociales y de carencia de aplicación de derechos humanos.
3. Organizar y ordenar los planes acción para los casos expuestos de problemas psicosociales.
4. Supervisar los procesos desarrollados en el centro de trabajo.
5. Actúa como mediador, catalizador posibilitando la unión de las partes en conflicto encontradas dentro de las evaluaciones psicosociales realizadas.

Rol del trabajador Social en el círculo de prevención

El primer objetivo de la propuesta, señala la creación de un círculo de prevención, donde la participación es voluntaria y está conformado por 9 personas como máximo, en este punto el trabajador social toma un rol de moderadora, ayudando a la integración del personal.

- El trabajador social es imparcial, escucha sin dar opiniones.
- Tiene su participación al ordenar las intervenciones, y al fomentar la participación de todo trabajador que conforma el círculo.
- Ayuda a que los trabajadores no se desvíen del tema.

- Hace preguntas y presenta comentarios para completar argumentos.
- Finaliza la dinámica del equipo de prevención cuando considera que se ha tratado suficientes temas.

Rol del trabajador Social en la comunicación asertiva

Dado a los riesgos psicosociales encontrados derivados de la comunicación, trato y estado del personal, se plantean métodos donde interviene el trabajador social que interacciona la realidad social por medio de herramientas que ayuda al cercamiento de los sujetos de trabajo:

- Construye y mantiene relaciones intrapersonales.
- Interviene en el comportamiento del trabajador, enfocándose en la situación vivida y el ámbito que lo rodea.
- Planes e implementa formas para mejorar el comportamiento asertivo del trabajador como respuesta a la situación presentada.

BIBLIOGRAFÍA

- ADEGI , & Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). *adeji.es*. Obtenido de *adeji.es*: https://www.adeji.es/download.php?arc=85y78rvgf8/.../ADEGI_Psicosociales...
- Arroyo, V., García , R., Pineda, G., & Velasquéz, K. (2012). *Funciones laborales del trabajo social*. México: Universidad de Veracruz.
- Asprec. (13 de Enero de 2018). *asprec*. Obtenido de *asprec*: <http://www.asprec.com.ec/blog/2018/01/13/cambios-en-el-sut/>
- Bernard. (1967). *drive.google*. Obtenido de *drive.google*: <https://drive.google.com/file/d/0B9yAdGmw9YLUSm1qaGdTdG1BbE0/view>
- Caparros , N., & Rayas, E. (s.f). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa.: *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. España, España, España: Universidad de la Rioja.
- CEPVI. (2017). *cepvi*. Obtenido de *cepvi*: <http://www.cepvi.com/index.php/psicologia/articulos/el-estres-como-afecta-a-nuestro-cuerpo?start=3>
- CVIDA ERGODEP. (2014). *IBV*. Obtenido de CONTROL SOBRE EL TRABAJO (TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES): <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/553-control-sobre-el-trabajo-trabajo-activo-y-desarrollo-de-habilidades.html>
- Diario El Comercio . (13 de Agosto de 2016). *el comercio*. Obtenido de el comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/registro-accidenteslaborales-enfermedades-iess.html>
- Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios . (2012). *Riesgos Psicosociales* . Castilla: Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios.
- Gnecco, M. (2005). *Trabajo social con grupos: fundamentos y tendencias*. Bogotá: Kimpres.

- Grupo Romero. (2015). *gruporomero*. Obtenido de gruporomero: http://www.gruporomero.com.pe/es-PE/fundacion_romero_y_rse/memorias_rse/
- IBV. (2013). *CVIDA ERGODEP*. Obtenido de EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS: <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/552-exigencias-psicologicas.html>
- IBV. (2014). *CVIDA*. Obtenido de APOYO SOCIAL: <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/513-apoyo-social.html>
- IEES. (2016). *seguridadecuador*. Obtenido de seguridadecuador: <https://www.seguridadecuador.com/como-registrar-los-accidentes-laborales-en-la-pagina-del-iess-2017.html>
- IEES. (2017). *sart.iess.gob.ec*. Obtenido de sart.iess.gob.ec: http://sart.iess.gob.ec/SRGP/barras_at.php?MDYzN2lkPWVzdGF0
- ISTAS. (2014). *istas.ccoo.es*. Obtenido de www.istas.ccoo.es: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/Doble%20presencia.pdf>
- ISTAS. (24 de Julio de 2014). *istas.net*. Obtenido de [istas.net](http://www.istas.net): [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Cops%20oq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Cops%20oq%20(24-07-2014).pdf)
- Ministerio de Relaciones Laborales. (12 de Septiembre de 2013). *trabajo.gob.ec*. Obtenido de [trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec): <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/CODIGO-DEL-TRABAJO-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (12 de Marzo de 2017). *seguridadecuador*. Obtenido de seguridadecuador: <https://www.seguridadecuador.com/inspeccion-ministerio-trabajo-2017.html>
- Molina, M., & Rómero, M. (2004). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Naciones Unidas . (1959). *trabajosocialya*. Obtenido de [trabajosocialya...](http://trabajosocialya.mforos.com): <http://trabajosocialya.mforos.com/1812496/9211805-algunas-propuestas-teoricas-del-concepto/>
- Ortiz , K. (6 de Noviembre de 2017). Datos en cifras de de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A. . *s psicosociales en el*

desempeño de los trabajadores de la empresa alimenticia ENVAGRIF C.A. . Quito , Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador.

- OTI. (1986). *index*. Obtenido de index: <http://www.index-f.com/tesela/ts1/ts6301r.php>
- Raya, E., & Caparrós, N. (2013). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa. *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa, vías para el emprendimiento* . Málaga , España, España: Revista de trabajo y acción social .
- Sáenz, J. (1996). Trabajo social en recursos humanos. *Trabajo social caja costarricense del seguro*, 12.
- Templates, S. (2013). *Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Inseguridad contractual.:
<http://riesgopsicosocialesunesr.blogspot.com/p/inseguridad-contractual.html>
- Ventura, I. (16 de Julio de 2013). *riesgosyfactorespsicosociales*. Obtenido de riesgosyfactorespsicosociales:
<http://www.riesgosyfactorespsicosociales.com/exigencias-psicologicas-en-el-trabajo-e-inteligencia-emocional/>
- Viscarret , J. (2007). *Modelos y Métodos de Intervención en Trabajo Social*. Madrid : Alianza Editorial.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Macías Mera Esther Eliana con C.C: # 0927165308 autor/a del **componente práctico del examen compresivo: Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**.

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

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

Guayaquil, 14 de agosto de 2018

f. _____

Nombre: Macías Mera Esther Eliana

C.C: 0927165308

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Macías Mera Esther Eliana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Lourdes Mendieta. MGS		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	de Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	51 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Riesgo Psicosocial, bienestar socio laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgos psicosociales, salud, dimensión psicosocial, sistema laboral, bienestar socio laboral, prevención, intervención social.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>En el mundo del trabajo la evolución de la oferta laboral ha traído consigo mejoras económicas a nivel general, pero es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos, esto se ha originado debido al entorno exigente y cambiante dentro de un mundo global, en el que se ha producido una gran innovación tecnológica, con gran competitividad, en el que los tareas son más exigentes tanto de manera física, psicológica, y emocionalmente, debido a los diferentes factores que intervienen en ella como son las rotaciones en los puestos de trabajo, inestabilidad e inseguridad, dificultades de conciliación entre el mundo laboral y familiar. Es por ello que este trabajo de titulación ha considerado de manera específica caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales, Individuales y niveles de Estrés de los colaboradores de una empresa comercializadora de combustible, para la identificación de los mismos, se desarrollara un proceso de este estudio diseñado en 4 puntos fundamentales como son un breve detalle de la estructura del trabajo, la contextualización y posterior diagnóstico, obteniendo resultados descriptivos los cuales indicarán cuáles serán los objetivos de la propuesta con la finalidad de optimizar la problemática presentada.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-0987165296	E-mail: esthermaciasm@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Lic. Muñoz Sánchez, Christopher Fernando, Mgs		
	Teléfono: +593-4-2200439		
	E-mail: Christopher.muñoz@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			