

**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES EN
TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO. CASO DE
ESTUDIO EN UNA EMPRESA EN LA COMUNA MONTEVERDE
DEL CANTÓN SANTA ELENA**

AUTOR:

SORIANO VARGAS BETTSY MARIA

**Componente práctico del examen complejo previo a la
obtención del título de**

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

TUTOR:

Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, “**Factores psicosociales extralaborales en trabajadores del sector público. Caso de estudio en una empresa en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena**” fue realizado en su totalidad por **Soriano Vargas Bettsy María**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTOR (A)

f. _____

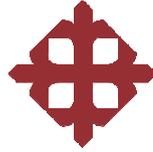
Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Lic. Ana Quevedo Terán, Mgs.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Soriano Vargas Bettsy María**

DECLARO QUE:

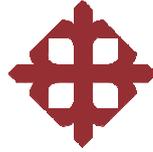
El componente práctico del examen complejo, “Factores psicosociales extralaborales en trabajadores del sector público. Caso de estudio en una empresa en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena” previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018

EL AUTOR (A)

f. _____
Soriano Vargas Bettsy María



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Soriano Vargas Bettsy María**

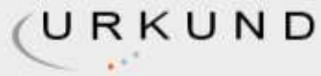
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo “Factores psicosociales extralaborales en trabajadores del sector público. Caso de estudio en una empresa en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Soriano Vargas Bettsy María

REPORTE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PropuestaNueva Betsy Soriano final correcciones de gramatica.doc (D41391856)
Submitted: 9/12/2018 7:55:00 PM
Submitted By: juliomariabv@gmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

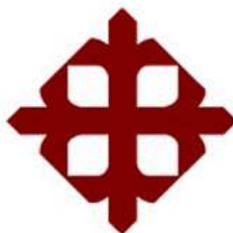
AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios quien con infinita misericordia ha bendecido a mi familia y me dio las fuerzas necesarias para cumplir mi objetivo, a mi amado esposo por ser mi pilar fundamental y por creer en mí, quien con su amor y paciencia me motivó a seguir adelante en este proceso, a mi madre querida por su amor y su apoyo incondicional.

Agradezco a todas las personas que hicieron posible ésta propuesta en especial a mi tutor, quien fue mi guía en el correcto desarrollo de esta propuesta.

DEDICATORIA

Esta propuesta está dedicado a Dios y a mi familia, en especial a esos seres que hacen que mis días sean maravillosos y que iluminan mi vida, el motivo por que luchar y seguir adelante a mis hijos, mi esposo y mi madre que son el motor de mi vida y mi inspiración, a ellos va a dedicado este trabajo.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.
TUTOR(A)

f. _____
Lic. Ana Quevedo Terán, Mgs.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____
Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

CALIFICACIÓN



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: SORIANO VARGAS , BETTSY MARIA

COMPONENTE TEORICO 60%	
PRIMER INTENTO	SEGUNDO INTENTO
NOTA SOBRE 10: 4.83	NOTA SOBRE 10: 7.24
NOTA COMPONENTE TEORICO 7.24	

COMPONENTE PRACTICO 40%			
CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	JULIO MARIA BECCAR VARELA	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
NOTA SOBRE 10: 9.57	NOTA SOBRE 10: 9.63	NOTA SOBRE 10: 9.13	NOTA SOBRE 10: 9.63
TOTAL: 70%	TOTAL: 10%	TOTAL: 10%	TOTAL: 10%
NOTA COMPONENTE PRACTICO 9.54			

NOTA FINAL: 8.16

CHRISTOPHER FERNANDC
MUÑOZ SANCHEZ
Tutor

MARIA FERNANDA
DE LUCA URIA
Miembro 1 del Tribunal

JULIO MARIA
BECCAR VARELA
Miembro 2 del Tribunal

ANA MARITZA
QUEVEDO TERAN
Miembro 3 del Tribunal

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
CONTEXTUALIZACIÓN	3
a. Contexto sobre la problemática que se abordará en la propuesta	3
b. Contexto institucional	10
c. Contexto del campo profesional al que responde	12
DIAGNÓSTICO.....	15
a. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica	15
b. Resultados	16
b.1 Descriptivos	16
b.2 Analíticos	18
PROPUESTA METODOLÓGICA.....	25
a. Objetivos	25
a.1 Objetivo General.....	25
a.2 Objetivos Específicos.....	25
b. Mapeo teórico, Conceptual y Normativo.....	26
b.1 Mapeo Teórico.....	26
b.1.1 Teoría Ecológica del Desarrollo Humano de Bronfenbrenner ..	26
b.1.2 Teoría del Modelo de Desarrollo Familiar de Evelyn Duvall.....	28
b.1.3 Teoría General de Estrés de Selye	31
b.2 Mapeo conceptual	32
b.2.1 Cultura organizacional.....	32
b.2.2 Buenas prácticas de los recursos humanos.....	32
b.2.3 Empresas familiarmente responsables	32
b.3 Mapeo normativo	33
c. Método de Trabajo Social que se aplicará en la propuesta.....	36
c.1 Modelo psicosocial de Florence Hollis y Mary Woods	36
c.2 Proceso metodológico	39
d. Plan operativo de la intervención	42
e. Coordinación interna o externa requerida	43
f. Rol del Trabajo Social dentro de la propuesta.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Responsabilidades en el hogar.....	16
Tabla 2 Ejecución de tareas en el hogar.....	17
Tabla 3: Análisis de responsabilidades en el hogar	18
Tabla 4: Ponderaciones	19
Tabla 5: Análisis de ejecución de tareas en el hogar.....	19
Tabla 6: Puntuación. Dimensión psicosocial de doble presencia	20
Tabla 7 Datos de las personas encuestadas	21
Tabla 8 Edad de los hijos.....	21
Tabla 9 Tiempo de casados.....	22
Tabla 10 Mapeo normativo	33
Tabla 11 Plan de acción	42
Tabla 12 Coordinación del plan de intervención	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Factores psicosociales.....	5
Figura 2: Responsabilidades en el hogar.....	16
Figura 3: Ejecución de tareas en el hogar	17
Figura 4: Datos de las personas encuestadas.....	21
Figura 5 Edad de los hijos	21
Figura 6 Tiempo de casados	22
Figura 7: Teoría del Ecosistema de Bronfenbrenner	26
Figura 8 Modelo psicosocial de Hollis y Woods.....	41

RESUMEN

Este trabajo académico se refiere sobre los factores psicosociales extralaborales que experimentan los trabajadores operativos de una empresa del sector público con sede en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena, cuyos factores determinantes han sido facilitados desde el lugar de trabajo, con obvias consecuencias que impactan en el rendimiento laboral y en el ámbito del hogar. La empresa pertenece al sector industrial que lleva a cabo sus operaciones administrativas, financieras y económicas con responsabilidad social, ambiental, de seguridad y bienestar en el trabajo. El campo profesional al que responde este trabajo es el área laboral, también conocido como trabajo social en empresas e industrias. En este sentido, se puede afirmar que los trabajadores de esta organización presentan factores psicosociales extra-laborales que generan riesgos de afectación en la salud y bienestar de los mismos, repercutiendo en su desempeño y estabilidad laboral. La propuesta tiene como objetivo disminuir el nivel de los factores psicosociales extra-laborales, a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y la solidaridad con el fin de mejorar la conciliación trabajo-familia, en el cual se propone un plan con diferentes actividades para contrarrestar los efectos de los riesgos psicosociales.

ABSTRACT

This academic work refers to the psychosocial factors outside the workplace experienced by the operative workers of a public sector company based in the Monteverde district of the Santa Elena canton, whose determining factors have been facilitated from the workplace, with obvious consequences that impact on work performance and in the home environment. The company belongs to the industrial sector that carries out its administrative, financial and economic operations with social, environmental, safety and welfare, responsibility at work. The professional field to which this work responds is the labor area, also known as social work in companies and industries. In this sense, it can be affirmed that the workers of this organization. The present extra-labor psychosocial factors that generate risks of affectation in the health and well-being of the same ones, having repercussions in their performance and job stability. The objective of the proposal is to reduce the level of extra-work psychosocial factors through the strengthening of teamwork and solidarity in order to improve work-family conciliation, in which a plan with different activities is proposed to counteract the effects of psychosocial risks.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo académico refiere los factores psicosociales extralaborales que experimentan los trabajadores operativos de una empresa del sector público con sede en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena, cuyos factores determinantes han sido facilitados desde el lugar de trabajo, con obvias consecuencias que impactan en el rendimiento laboral y en el ámbito del hogar. Para abordar esta problemática, que se presenta en un escenario familiar dentro del contexto laboral de unos trabajadores públicos, este documento se ha estructurado en tres momentos.

El primero, denominado contextualización, donde se hace el planteamiento de la problemática con información que da cuenta de la situación actual sobre factores psicosociales extralaborales, luego se plantea el contexto institucional al que se busca dar respuesta y el contexto profesional donde se ubicara la propuesta de intervención. El segundo, presenta la información obtenida en el diagnóstico, describiendo la metodología utilizada que permitió llegar a los resultados descriptivos y analíticos.

Finalmente, el tercer y último momento presenta la propuesta de intervención, cuyos objetivos y actividades planteadas dan cuenta del mapeo teórico, conceptual y normativo relacionado con los factores psicosociales extralaborales en Ecuador, del abordaje de trabajo social en coherencia con el campo profesional.

CONTEXTUALIZACIÓN

a. Contexto sobre la problemática que se abordará en la propuesta

El trabajo constituye una de las actividades más estructuradas y dadoras de sentido para el ser humano. En la sociedad actual el desarrollo de las organizaciones laborales se encuentra influido por las condiciones del entorno. Las mismas exigen que se tengan en cuenta numerosos factores que son difícilmente previsibles e inestables, tales como: la globalización de la economía, la demanda comercial, la innovación y el cambio tecnológico. (Bustos, 2008)

El capital humano es un elemento singular e imprescindible dentro de las organizaciones; sin embargo, muchas veces no es tratado de forma adecuada dado que no se tienen en cuenta sus capacidades, sus motivaciones, expectativas y sus necesidades. Este hecho comporta una disminución de la salud laboral y de la aparición de los factores psicosociales; es más, son consecuencia de insuficientes condiciones laborales y de una deficiente organización del trabajo.

Por lo tanto, hay que tener en cuenta, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra parte a la persona, sus características individuales y su entorno extralaboral. La actividad laboral y el ambiente que se genera en la misma pueden igualmente propiciar la aparición del llamado estrés laboral. Conocer en qué consiste, sus fuentes y las situaciones físicas o psicosociales que lo favorecen nos brinda elementos para enfrentar su prevención y control. (Martinez & Gabarda, 2000)

Los factores psicosociales se centran en los ámbitos psicológico y social, los que interactúan entre ambos. Los trabajadores pueden correr ciertos riesgos psicosociales, por ejemplo, cuando se estresan o se les acumulan las tareas y estas exceden del tiempo para ejercerlas a buen término, cuando se descalifica su trabajo sin motivos aparentes, cuando aparecen síntomas

psicosomáticos, cuando el clima laboral no favorece el compañerismo ni el trabajo en equipo, cuando se le hostiga, cuando el trabajo se convierte en una adicción, entre otros.

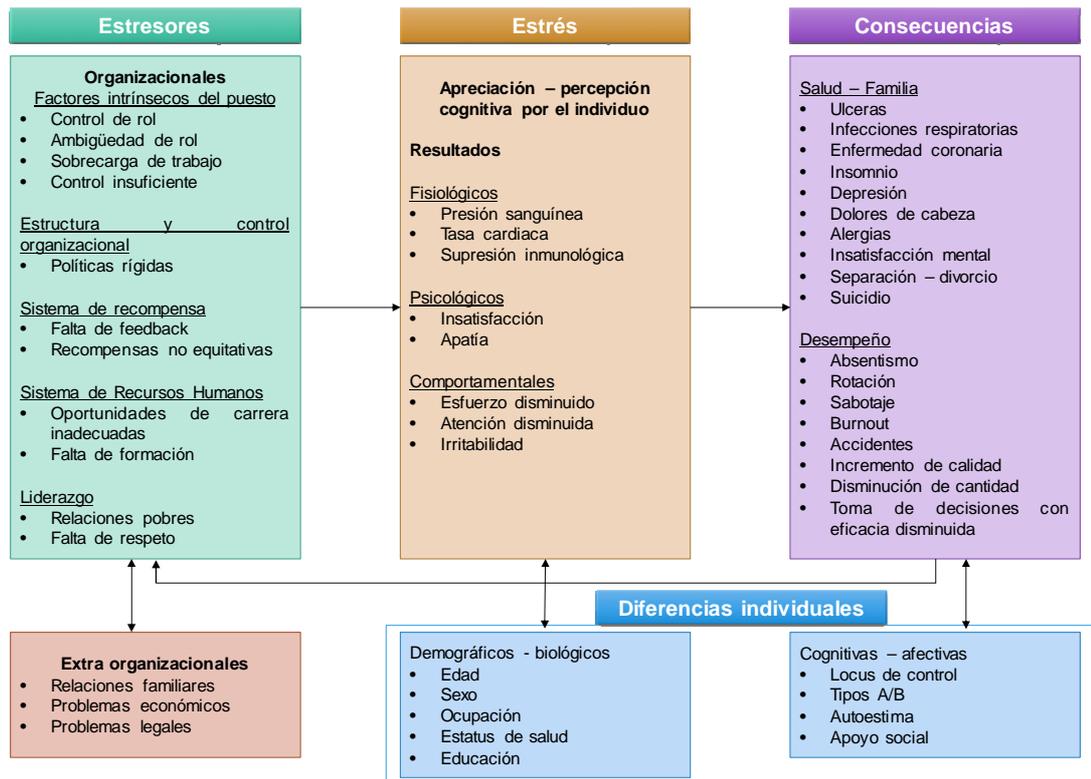
Los factores psicosociales, en el ámbito laboral, se pueden definir como un conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja que están directamente relacionadas con los aspectos macro organizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, entre otros), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, entre otros), y personales (características de la personalidad, competencias profesionales, entre otros), los cuales pueden hacer daño tanto a la salud laboral del trabajador como al desarrollo cotidiano de la actividad de trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico. (Boada & Ficapal, 2012, pág 52)

Para (Sánchez, 2016) los factores psicosociales pueden tener relación con la tarea en sí, “las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intra-laborales”.

Mientras que, para este mismo autor, los factores de riesgos psicosociales extralaborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros. (Sánchez, 2016)

Para (Otero, 2012) los factores psicosociales son denominados como organizacionales y extra-organizacionales. En la siguiente figura este autor aporta una definición un poco más completa.

Figura 1: Factores psicosociales



Fuente: Tomado de (Otero, 2012)

Como se puede inferir no existe mayor diferencia entre la denominación intra-laboral y organizacional, como extra-laboral y extra-organizacional. Por lo que daremos paso a estudiar qué son los estresores y sus consecuencias constituyen el motivo del presente trabajo.

El estrés es una reacción normal en la vida de las personas de cualquier edad. Se le puede considerar como un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben excesivamente complejas. La persona se siente ansiosa y tensa, los latidos del corazón se descubren con mayor rapidez. En pocas palabras, “el estrés consiste en un patrón de proceso que preparan al organismo humano para la actividad física en respuesta a exigencias e influencias que ponen a prueba su capacidad de adaptación” (Bustos, 2008).

Para (Martinez & Gabarda, 2000) el estrés es un “estado en el que se encuentra el individuo o alguno de sus órganos cuando se exige de ellos un

rendimiento muy superior al normal, hasta el punto de ponerlos en riesgo de enfermar”. Es decir, un estado anormal del organismo provocado por una carga excesiva de trabajo. Pero no solo el exceso de trabajo sobre la capacidad del organismo para realizarlo óptimamente es el motivo del estrés, sino que también puede deberse a otras condiciones del trabajo. Una situación determinada puede afectar de distinta manera a las personas debido a sus características individuales y a su entorno extralaboral.

Estas características son:

- Edad, peso, sexo, estado de salud, fatiga.
- Energía personal, autoestima, dinamismo.
- Aptitudes, tolerancia, capacidad de adaptación.
- Motivación, formación y experiencia.
- Vida familiar, entorno social, economía.

Mientras que (Sauter & Cols, 1985) plantearon que “el estrés laboral puede ser observado como una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones de trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamiento malsanos, y finalmente a la enfermedad”.

Todas las definiciones presentes pretenden inferir que las organizaciones laborales deben ser capaces de sobrellevar eficazmente los factores psicosociales, generando estrategias que les permita la correcta gestión de los recursos humanos, centralizándose en el individuo como parte fundamental de la organización e indispensable para lograr los objetivos institucionales.

En otras palabras, de (Bustos, 2008) “para identificar, prevenir y contraatacar las causas y consecuencias del estrés, es necesario vigilar el contenido del trabajo, las condiciones laborales, los términos de contratación, las relaciones sociales, la salud, el bienestar y la productividad”. Estrés y trabajo se condicionan mutuamente: las condiciones de trabajo pueden generar,

provocar, aumentar o disminuir los niveles de estrés. Asimismo, altos niveles de estrés repercuten negativamente en la tarea de los trabajadores, generando menores estándares de productividad, mayor índice de ausentismo y conflictos interpersonales.

Para (Bustos, 2008) la problemática laboral en la actualidad se aborda desde una perspectiva interaccionista que considera explícitamente un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. En palabras de la autora “cuando este ajuste es inadecuado y la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontarlo o neutralizarlo surgen las experiencias del estrés”.

Estas experiencias según (Bustos, 2008) son con gran frecuencia negativas y pueden propiciar consecuencias graves, y a veces irreparables, para la salud y el bienestar físico y psicosocial. El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en nuestra sociedad, porque en ella el trabajo ha cobrado gran importancia social y el interés por la productividad y la eficiencia no siempre han ido acompañadas de condiciones de trabajo dignas y adecuadas; recursos suficientes para llevarlo a cabo y un diseño de las tareas y puestos que tengan en cuenta las características de las personas, sus necesidades, habilidades e interés.

En este sentido (Rodríguez, Frenis, & Toca, 2009) indican que utilizan el término de estresor o situación estresante para referirse al “estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional”. Tanto los factores psicosociales intra-laborales como extra-laborales presentan varios estresores que generan riesgos para la calidad de vida laboral, lo que repercute en la calidad de vida familiar. El presente trabajo enfatiza sobre los estresores extra-laborales.

Un aspecto frecuentemente estudiado por los profesionales al definir los componentes de la calidad de vida laboral es la posibilidad de conseguir un equilibrio entre la vida en el trabajo y la vida fuera de este; es decir, poder

combinar de forma equilibrada el trabajo con la familia, tiempo libre, ocio, participación en actividades sociales, entre otros.

Según el (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010, pág. 26) las circunstancias extralaborales incluyen “las características del medio familiar, económico y social del empleado. Haciendo énfasis también en aquellas condiciones de la ubicación de vivienda, que consiguen influir en el bienestar y salud del trabajador”. Además, indican que los estresores extra-laborales se diferencian en dos tipos: los acontecimientos vitales y las contrariedades cotidianas que se definen como “pequeñas dificultades que irritan o molestan a las personas en su día a día”.

La literatura refiere que las fuentes extra organizacionales del estrés están relacionadas con la familia, el tiempo libre, la participación en actividades sociales, lo que influye directamente en el desempeño de la actividad laboral.

Para (Napione, 2011, pág. 37) “la familia puede ser una fuente importante de estrés, como también puede actuar como fuente de apoyo social que amortigüe los impactos negativos de otros estresores. La familia es el ámbito que produce más estresores que influyen sobre el trabajo”.

El autor indica que algunos de estos estresores pueden ser previstos, como el nacimiento de un hijo, la finalización de los estudios, entre otros, que en general coinciden con las transiciones según el ciclo de vida. Otros son imprevistos, como la muerte de un familiar, la separación de la pareja, los accidentes, los cambios de residencia, entre otros. Estos estresores pueden influir sobre otros, reduciéndolos o incrementándolos.

Cabe señalar que la familia es generadora de estresores crónicos como los conflictos interpersonales, en particular entre padres e hijos, y los relacionados con los roles familiares. En la actualidad, “el trabajo de ambos cónyuges es una fuente importante de estrés, condicionado por los patrones

sociales, y en especial, los referidos al trabajo de la mujer casada o que convive en pareja y la presencia de los hijos” (Napione, 2011, pág. 37).

De acuerdo con el reportaje de (El Telégrafo, 2016) en la Unión Europea (UE) 40 millones de personas sufren estrés relacionado con el trabajo, según la cuarta encuesta sobre las condiciones de trabajo en esos países. “El informe del Observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009 reveló que este síntoma representó entre el 50 % y 60 % del total de días de trabajo perdidos”.

En las Américas, en los resultados de la primera Encuesta en Centroamérica sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud, del total de encuestados del 12 % al 16 % indicaron que sintieron continuamente estrés o tensión, por otro lado, el 9 % y 13 % mencionaron que sentían depresión o tristeza, así también entre el 13 % y 19 % confirmaron padecer preocupaciones y pérdida de sueño por las condiciones laborables. (El Telégrafo, 2016)

En Chile, el (Instituto de Seguridad Laboral, 2009) por medio de la “Primera Encuesta Nacional realizada a Trabajadores sobre Trabajo, Empleo, Medio Ambiente Laboral y condiciones, confirmó que el 26,7 % del total de trabajadores indicaron que sufrían de carga mental, fundamentando su trabajo en exceso”.

En Brasil, una investigación de (Organización Internacional de Trabajo, 2016) cuya finalidad era de examinar las ausencias de trabajo que pudieron darse por enfermedad como consecuencia de accidentes laborales o enfermedades, indicó además que el 14 % de las prestaciones sanitarias anuales se debían a enfermedades de tipo mental (para los hombres el 9% y el 16,7 % para las mujeres).

En Ecuador según el estudio realizado por la empresa GFK y publicado en El Diario (Expreso, 2012) cuya encuesta fue aplicada Quito y Guayaquil a 1006 personas, “el 10 % sufre de estrés, y está asociada a diferentes

enfermedades, como dolores de cabeza y la gastritis, este último tiene el 8% cifra muy cercana al índice de estrés”.

Otro dato por El Diario (El Comercio, 2014) en Ecuador, las enfermedades mentales más comunes son las derivadas de las condiciones de estrés a las que están sometidas diariamente las personas. Así, la depresión, la ansiedad y también los trastornos por consumo de sustancias psicoactivas son las principales enfermedades mentales que existen en el país.

El Diario (El Comercio, 2014) indica que el estrés puede ser físico, psicológico o químico. Cuando una persona está pasando por una serie de estas crisis el cerebro libera una sustancia llamada cortisol, que comúnmente se conoce como adrenalina. “Esta descarga desata una cadena de acontecimientos a nivel químico cerebral que produce ansiedad, depresión y a veces desconexión con la realidad”.

Esta publicación afirma que el ámbito laboral es el principal causante de estrés, pero cuando la situación se torna insostenible, ya sea porque el trabajo no les gusta tiene constantes conflictos con un jefe o cualquier otra circunstancia que haga que la persona no vaya al trabajo con satisfacción, lo que se convierte en un síntoma de alarma. (El Comercio, 2014)

b. Contexto institucional

Este trabajo académico se realiza en una empresa pública perteneciente al sector industrial que lleva a cabo sus operaciones administrativas, financieras y económicas con responsabilidad social, ambiental, de seguridad y bienestar en el trabajo. Tiene 60 años de operación en la provincia de Santa Elena y en la actualidad el segundo operador más antiguo dentro de su actividad industrial, por su capacidad de producción en el país.

Por ser una empresa pública está sujeta al cumplimiento de normativas internacionales y nacionales sobre la administración del talento humano, con el objetivo de alinearse a los principios, parámetros y reglas bajo las cuales se regula las relaciones entre empresa y trabajadores, para lograr así una efectiva administración, fortaleciendo el clima laboral y la cultura organizacional.

Los trabajadores de la empresa provienen de distintas partes del país, especialmente de las provincias costeras. Su accionar jurisdiccional abarca la zona costera de la provincia de Santa Elena hasta la ciudad de Manta de la provincia de Manabí. La sede se encuentra en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, por lo que los trabajadores deben movilizarse y muchas veces radicarse fuera de su ciudad natal.

La Empresa cuenta con el departamento de Recursos Humanos, donde se ubica el área de trabajo social, que tiene como objetivos implementar y ejecutar planes sociales, a partir de diagnósticos previos. En este sentido, existió un caso de estrés laboral que fue el primero en ser atribuido a causa de factores extra-laborales, y que fue documentado en su debido momento. El trabajador quedó afectado severamente en el ámbito físico y psicológico y en la actualidad esta persona continúa laborando en la empresa.

En la entrevista realizada a (Abril, María, 2018) del área de Trabajo Social de esta empresa, el caso descrito en el párrafo anterior no es el único. Se han identificado 14 casos adicionales, que son atribuidos a factores de riesgos psicosociales extra-laborales. De estos, 10 trabajadores tomaron la decisión de renunciar de forma voluntaria, debido a que su salud se vio seriamente perjudicada, 3 solicitaron transferencia temporal a otra área de trabajo y 1 solo trabajador tuvo que presentar su jubilación por enfermedad relacionada a problemas psicológicos.

Los 3 casos que permanecen en la empresa están asociados con una serie de aspectos emocionales, sensitivos y comportamentales que son iniciados por la demanda de trabajo, afectando la salud y el bienestar de los

trabajadores, que se refleja en el desempeño de sus actividades laborales; pero, sobre todo, son atribuidos a factores psicosociales extra-laborales.

Para efectos de presentar la situación de la empresa en relación con los factores psicosociales se tomará en consideración los datos obtenidos de la medición realizada hace dos meses por el Área de Seguridad Industrial en el apartado correspondiente.

c. Contexto del campo profesional al que responde

El campo profesional al que se dirige la propuesta en desarrollo es al área laboral, también conocido como trabajo social en empresas e industrias.

Según (Duque, 2005, pág. 139) se conoce como área laboral al lugar de intervención profesional en donde se involucran dos aspectos principales: el primero, es el trabajo como proceso técnico y económico, que se encuentra presente en el conjunto de acciones de producción y transformación de bienes y servicios; el segundo aspecto hace énfasis a las implicaciones sociales del trabajo; es decir, aquellas relaciones que se presentan entre los seres humanos que son partícipes de dicha transformación.

Frente a aquello la interacción de las personas se da cuando se busca desarrollar la gestión del recurso humano, definida (Duque, 2005, pág. 139) como “el conjunto de actividades que van direccionadas a determinar los parámetros de las relaciones en las empresas, los mismos que afectan directa e indirectamente la producción”.

El trabajador social tiene a su cargo formar parte de un grupo interdisciplinario, el cual interviene con la empresa y los trabajadores. Para ello, (Duque, 2005, pág. 140) indica que “el trabajador social debe contar con una serie de conocimientos en el ámbito conceptual y metodológico en la rama de salud ocupacional, desarrollo y capacitación, asesoría administrativa, individual y bienestar laboral”. Y que en este ámbito “los

trabajadores sociales pretenden ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y a su empresa, lo cual se articula en torno a tres objetivos”.

- a) Dar apoyo psicosocial; es decir, ayudar a aquellos individuos y grupos de trabajadores que tienen dificultades psicosociales.
- b) Ser partícipe en la creación, desarrollo y mejora de las actividades sociales de la organización.
- c) Aportar en una mejor toma de conciencia de las situaciones humanas y sociales que surgen con motivo de relación laboral.

Por otro lado, (Duque, 2005, pág. 140) afirma que cumple funciones encaminadas a la búsqueda del bienestar laboral relacionadas con las siguientes actividades:

- a) Fomentar la unidad familiar, mediante la creación de espacios formativos y recreativos con la finalidad de que el trabajador busque un equilibrio entre su vida personal, laboral y familiar.
- b) Desarrollar el área recreativa, artística y lúdica con los hijos de los trabajadores de tal forma que faciliten su desarrollo y acercamiento con la organización.
- c) Ser partícipe en el diseño, organización, ejecución y control de programas, planes, y proyectos de bienestar social para empleados de acuerdo con las normas en vigencia.
- d) Planear, dirigir y coordinar las actividades sociales, artísticas, deportivas, y culturales para los trabajadores y su familia.
- e) Establecer espacios de asesoría y apoyo a nivel social, personal y económico a fin de mejorar la calidad de vida del trabajador y su familia.

De igual forma, (Duque, 2005, pág. 140) manifiesta que realizan actividades encaminadas con las funciones de Salud Ocupacional, las cuales son:

- a) Coordinar con las autoridades competentes el levantamiento de situaciones de riesgos y la creación de un programa de salud ocupacional.
- b) Desarrollar actividades direccionadas a la prevención y control de riesgos psicosociales.
- c) Ser partícipe en la coordinación de actividades que se relacionen con temas de seguridad e higiene industrial, como también de medicina preventiva y del trabajo.
- d) Realizar trámites pertinentes con entidades competentes, en el caso de presentarse algún accidente de trabajo o enfermedad.

DIAGNÓSTICO

a. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica

La investigación diagnóstica se realizó bajo el (Método Ista 21, 2003) presentada, a través del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) diseñado por un equipo de Investigadores del Arbejdsmiljøinstituttet (Instituto Nacional de Salud Laboral) de Dinamarca liderada por el profesor Tage S. Kristensen. La presente investigación “está desarrollada con la finalidad de identificar y medir el nivel de exposición a seis grupos de factores de riesgo para la salud de índole psicosocial en los trabajadores, las cuales son:”

- Dimensión psicosocial de exigencias psicológicas.
- Dimensión psicosocial de trabajo activo y posibilidades de desarrollo.
- Dimensión psicosocial de inseguridad.
- Dimensión psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo.
- **Dimensión psicosocial de doble presencia.**
- Dimensión psicosocial de estima.

Para el presente estudio, se aplicará el cuestionario en su versión corta, desarrollando de forma exclusiva las dos preguntas de la dimensión psicosocial de doble presencia, que son los que se atribuyen a los factores extra-laborales, debido a que la doble presencia es el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado. La doble presencia es un riesgo para la salud que se origina por el aumento de la carga de trabajo, así como por la dificultad para responder a ambas demandas cuando se producen de manera simultánea.

Se consideró que la población objetivo del estudio sería el personal de la empresa que labora en la Comuna Monteverde de la Prov. Santa Elena, cuyos cargos son operadores que realizan funciones administrativas y en su mayoría provienen de otras ciudades que suman 87 trabajadores. La

muestra asciende a 20 personas que representan el 25 % del total de los trabajadores de dicha dependencia, con un diseño muestral de tipo no probabilístico; es decir, cualquier persona de la población puede ser elegida.

RESULTADOS

a.1 Descriptivos

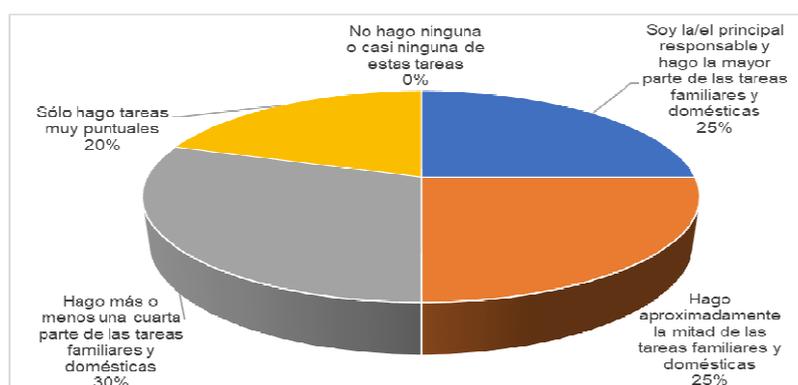
Se presenta el análisis descriptivo de los datos obtenidos que según (Peñas, 2008, pág. 153), son “datos que ofrecen estadísticos descriptivos tales como: frecuencias, porcentajes de las variables estudiadas con sus correspondientes representaciones graficas”.

Tabla 1: Responsabilidades en el hogar

PREGUNTAS ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Respuesta
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.	5
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.	5
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.	6
Sólo hago tareas muy puntuales.	4
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.	0
Total	20

Fuente: Datos de la investigación

Figura 2: Responsabilidades en el hogar



Fuente: Datos de la investigación

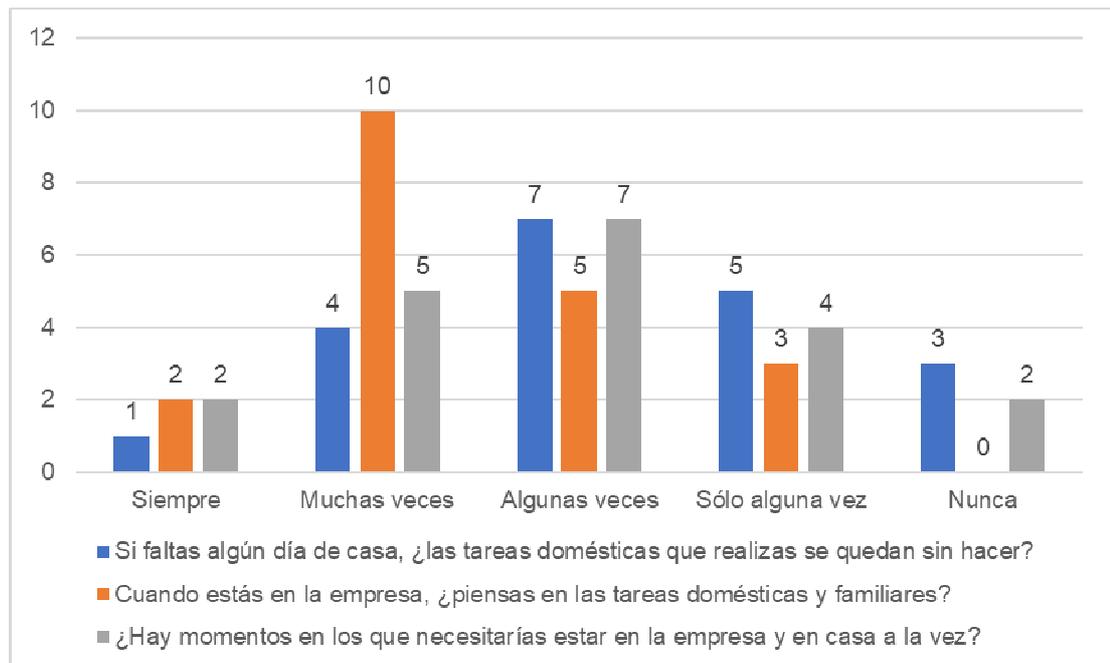
Los resultados nos indican que el 50 % (10 trabajadores) son responsables de realizar el trabajo doméstico y familiar, de los cuales 9 son mujeres. Mientras el 30 % (5 trabajadores) realiza menos de una cuarta parte de dichas tareas. El 20 % realiza actividades muy puntuales al respecto.

Tabla 2: Ejecución de tareas en el hogar

PREGUNTAS	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	Total
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	1	4	7	5	3	20
Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	2	10	5	3	0	20
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	2	5	7	4	2	20

Fuente: Datos de la investigación

Figura 3: Ejecución de tareas en el hogar



Fuente: Datos de la investigación

Los resultados nos indican que el 60 % (12 trabajadores) manifiestan que si faltan algún día a casa las tareas se quedan sin hacer. Mientras que el 85 % (17 trabajadores) cuando están en la empresa, piensan en las tareas domésticas y familiares. Y el 70 % (14 trabajadores) creen que hay momentos en los que necesitarían estar en la empresa y a la vez en la casa.

a.2 Analíticos

Se presentan los resultados analíticos de los datos obtenidos que según (Peñas, 2008, pág. 153), son “información analítica de los estadísticos descriptivos de las variables estudiadas”.

La interpretación analítica del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), específicamente en la Dimensión Psicosocial de Doble Presencia, involucran aquellas exigencias simultáneas, sincrónicas, que se encuentran inmersas en el ámbito laboral y doméstico – familiar.

Es decir, estos datos deben revelar si existe una doble carga de trabajo en los trabajadores. Están relacionadas con aquellas exigencias con resultados cuantitativos, la duración, modificación o alargamiento de la jornada laboral como también con el nivel de autonomía de esta, en este contexto, la presente dimensión parte del análisis de la siguiente metodología propuesta por el cuestionario:

Tabla 3: Análisis de responsabilidades en el hogar

PREGUNTAS ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Ponderación	Respuesta encuestados	Valor * Respuesta encuestados	/ Número de encuestados
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.	4	5	20/20	1
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.	3	5	15/20	0,75
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.	2	6	12/20	0,6
Sólo hago tareas muy puntuales.	1	4	4/20	0,2
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.	0	0	0/20	0
Total Indicador				2,55

Fuente: Datos de la investigación

El análisis del factor de doble presencia se realiza con la ponderación de cada pregunta, luego se ubica el número de encuestados que eligieron la interrogante, y posterior se realiza la multiplicación correspondiente, para luego dividirse por el total de encuestados y así obtener la ponderación final que es de 2,55.

Tabla 4: Ponderaciones

PREGUNTAS	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4 (1)	3 (4)	2 (7)	1 (5)	0 (3)
Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4 (2)	3 (10)	2 (5)	1 (3)	0 (0)
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4 (2)	3 (5)	2 (7)	1 (4)	0 (2)

Fuente: Datos de la investigación

La Tabla 4 describe las ponderaciones de las alternativas de respuestas de las preguntas de la dimensión psicosocial de doble presencia, y entre paréntesis muestra las alternativas con las respuestas seleccionadas por los encuestados para poder pasar a la siguiente tabla.

Tabla 5: Análisis de Ejecución de tareas en el Hogar

PREGUNTAS	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	Subtotal	/ Número de encuestados
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	12	14	5	0	35	1,75
Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	8	30	10	3	0	51	2,55
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	8	15	14	4	0	41	2,05
Total Indicador							6,35

Fuente: Datos de la investigación

La Tabla 5 muestra el resultado de la multiplicación de la ponderación de las alternativas con las alternativas seleccionadas por los encuestados, posterior se realiza la división con el número total de encuestados para determinar la ponderación de 6,35.

Una vez obtenidos las ponderaciones de las dos preguntas relacionadas a la doble presencia se observa: la tabla 3 con un resultado de 2,55 y la tabla 5 con un 6,35. Se debe sumar ambos valores, resultando un valor total ponderado de **8,9**.

La metodología del cuestionario ofrece una tabla donde se debe ubicar el valor total ponderado para poder interpretar su resultado y calificarse en algún nivel de exposición psicosocial favorable o desfavorable para la salud. Así tenemos:

Tabla 6: Puntuación: Dimensión Psicosocial de Doble Presencia

Dimensión Psicosocial	Verde Nivel de explosión psicosocial más favorable para la salud	Amarillo Nivel de exposición psicosocial intermedio	Rojo Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud
Exigencias psicológicas	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Fuente: Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)

Según la Tabla anterior, la puntuación de la dimensión psicosocial de **Doble Presencia**, alcanzó el valor de **8,9**. Este resultado se ubica en la casilla roja, lo que significa el nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

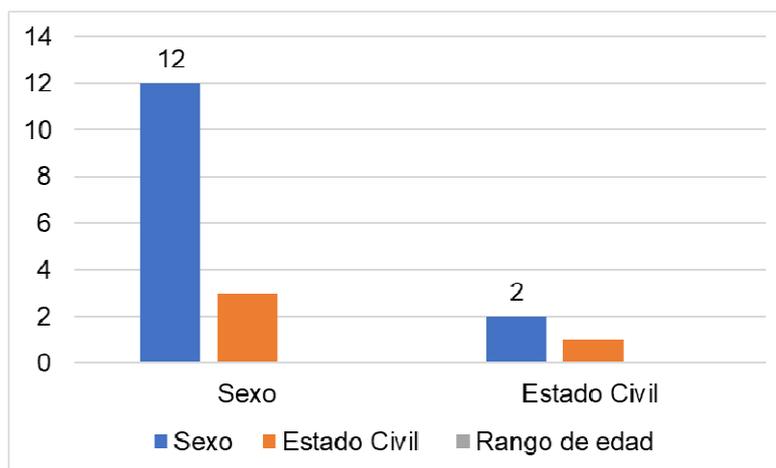
En este sentido, se puede afirmar que los trabajadores de la empresa, que trabajan en la Comuna Monteverde de la Prov. Santa Elena, presentan factores psicosociales extra-laborales que generan riesgos de afectación en la salud y bienestar de los mismos, repercutiendo en su desempeño y estabilidad laboral.

Tabla 7: Datos de las personas encuestadas

Sexo		Estado Civil		Rango de edad
Hombre	12	Solteros	3	24-35
Mujeres	8	Casados	16	24-35
Promedio No. hijos	2	Divorciado	1	24-35
Total	20	Total	20	

Fuente: Datos de la investigación

Figura 4: Datos de las personas encuestadas



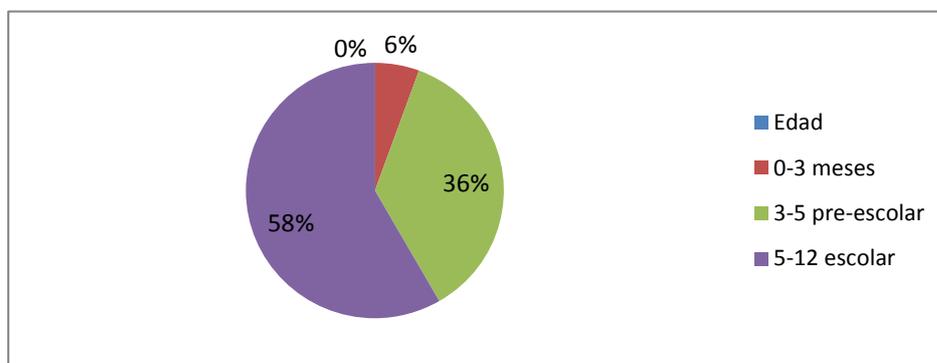
Fuente: Datos de la investigación

Tabla 8 Edad de los hijos

Edad	No. Hijos
0-3 meses	2
3-5 pre-escolar	15
5-12 escolar	21
Total	36

Fuente: Datos de la investigación

Figura 5: Edad de los hijos



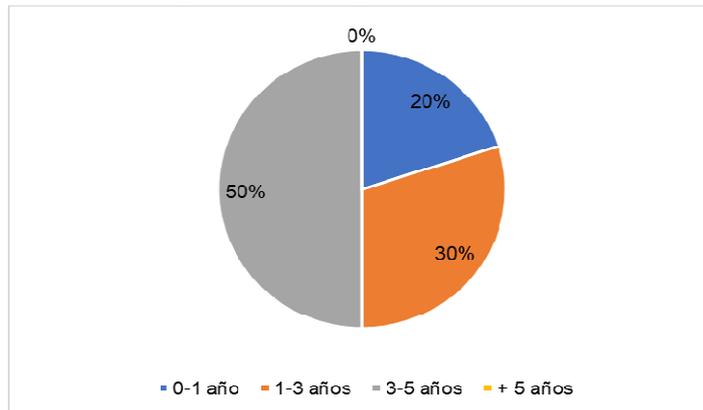
Fuente: Datos de la investigación

Tabla 9 Tiempo de casados

Casados	
0-1 año	2
1-3 años	3
3-5 años	5
+ 5 años	10

Fuente: Datos de la investigación

Figura 6 Tiempo de casados



Fuente: Datos de la investigación

b.3 Análisis de los datos en relación con la Teoría Ecológica del Desarrollo Humano

Los diferentes contextos en que una persona se desarrolla pueden afectar a los individuos, en esta población la mayoría de los trabajadores se encuentran lejos de sus hogares y de sus amistades, por lo tanto, su **Microsistema** se ve afectado en el ámbito familiar. Al no interactuar a diario con sus familias y amigos cercanos afectará su estado de ánimo; sin embargo, deberá continuar con su vida normal porque su familia dependerá de él económicamente.

El **Mesosistema** también se ve afectado pues su único entorno es su trabajo y los compañeros de trabajo, sus amigos cercanos ni su familia participan activamente debido que se encuentran alejados. En este ambiente no tienen interacción directa más que con sus compañeros de trabajo.

Aunque ellos no participan directamente en el **Exosistema** se sienten afectados, debido al no estar cerca de las personas que ellos aprecian y que

desean estar en los momentos difíciles que estén atravesando, pues en muchos casos esto los afectaría emocionalmente.

En su **Macrosistema** ellos tienen que interactuar con personas de diferentes etnias, religiones y sociedades, para lo cual ellos han tenido que aprender a vivir juntos, pues es un entorno pequeño pasan más de 40 horas interactuando. Para ellos el macrosistema es su segundo hogar y su segunda familia.

b.4. Análisis de los datos en relación con la Teoría del Desarrollo Familiar

Según los datos de la población encuestada, son personas relativamente jóvenes, por lo que se encuentran en la etapa II de la Teoría de Evelyn Duvall relacionado con el parto temprano donde están los niños menores de un año. Por motivos del lugar de trabajo, se les dificulta la movilización de los trabajadores hacia sus hogares situados en otras provincias, pues comentan que no pueden disfrutar plenamente de la crianza de sus hijos. Esta etapa afecta más a las mujeres, sobre todo en aquellas que cumplen su período de lactancia y deben reintegrarse a su lugar de trabajo.

Los datos también revelan que existen niños en las etapas de preescolar y niños escolares. Los trabajadores refieren que es una de las etapas más difíciles, ya que no pueden estar presente en fechas especiales con sus hijos ni compartir los momentos escolares con ellos. También, manifiestan que no descuidan las actividades colegiales de los niños, porque al salir del trabajo y llegar a sus casas ayudan a sus hijos a cumplir con sus tareas escolares.

En esta población no tenemos hijos adolescentes aún, pero esto es algo que preocupa a los padres pues es una etapa con grandes dificultades, pues en esta edad ellos requieren de mayor control y comunicación.

b.5. Análisis de los datos en relación a la Teoría General del Estrés de Selye

Según el análisis de la población encuestada que se realizó, a través del método Ictas 21, evidenciamos que los trabajadores de esta empresa sufren de estrés; unos en mayor grado que otros. En la Fase de reacción de alarma, se encuentra un porcentaje menor, debido a que podemos asociarlos con la población que se encuentra soltera y que se halla únicamente concentrada en su trabajo.

En la Fase de resistencia, encontramos a la mayoría de la población pues aquí están las personas que son casadas y madres solteras que deben cumplir con la responsabilidad del trabajo y de la familia, ya que luego de su jornada laboral deben continuar con la atención de los hijos y las labores domésticas.

No se tiene ningún caso en la Fase de agotamiento, pues lo que se desea es evitar que los trabajadores lleguen a sufrir alguna alteración a causa del estrés.

PROPUESTA METODOLÓGICA

a. Objetivos

a.1 Objetivo General

Disminuir el nivel de los factores psicosociales extra-laborales, a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y la solidaridad con el fin de mejorar la conciliación trabajo-familia.

a.2 Objetivos Específicos

- Generar espacios de concertación que permitan planificar el trabajo en equipo por cada unidad de negocios de la empresa.
- Promover el reconocimiento formal e informal, de forma trimestral de los trabajadores y mandos medios que motivan el trabajo en equipo.
- Promover el valor e importancia de la familia, a través de una campaña de comunicación social.
- Facilitar la orientación, atención y derivación de casos sociales identificados en la empresa, tanto de trabajadores y mandos medios, que presentan situaciones familiares que requieren de atención especializada.

Mapeo Teórico, Conceptual y Normativo-Estratégico

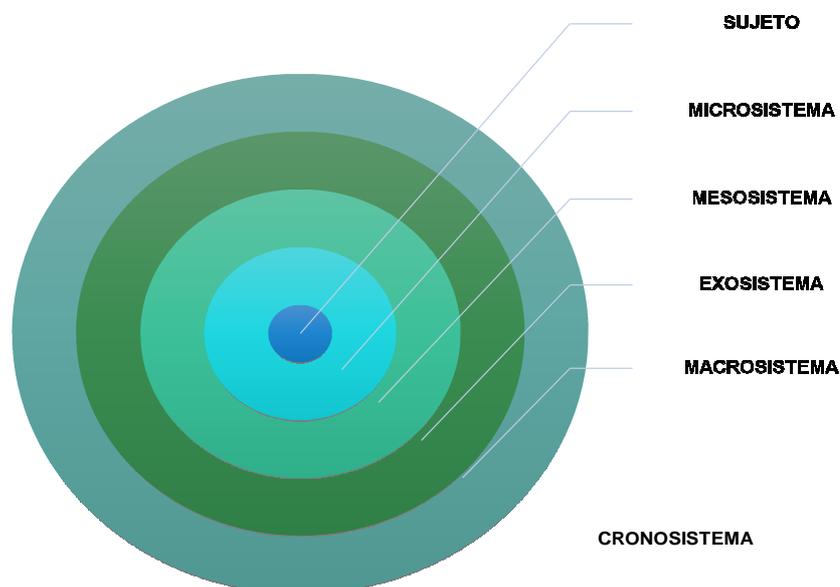
a.3 Mapeo Teórico

a.3.1 Teoría Ecológica del Desarrollo Humano de Bronfenbrenner

Su teoría parte de la idea básica de que el entorno del que forma la persona está configurado con un sistema en el que se integran tanto los aspectos sociales como los físicos (Bronfenbrenner, 1979).

“Define a un sistema ambiental basado en el desarrollo de los individuos mediante los diferentes ambientes donde se mueve e influyen constantemente en sus cambios y desarrollo moral, cognitivo, y relacional” (Bronfenbrenner, 1979).

Figura 7: Teoría Ecosistema de Bronfenbrenner



Fuente: (Álvarez, 2015)

De menor a mayor globalidad, Urie Bronfenbrenner detalla cuatro sistemas que involucran al núcleo primario que se entiende como el individuo mismo. Aquellos sistemas son: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema.

- **Microsistema.-** “Es aquel nivel que se acerca aún más al individuo, incluyendo las conductas, relaciones y roles que se caracterizan de aquellos contextos de rutina en los que este pasa sus días, es decir, es denominado el lugar en el que el individuo puede relacionarse cara a cara con facilidad, como el trabajo, hogar, sus amistades” (Bronfenbrenner, 1979).
- **Mesosistema.-** “Se entiende como las interrelaciones de dos o más entornos en los que el individuo en desarrollo busca participar activamente (trabajo, familia, y vida social). Por lo tanto, un sistema de microsistemas se amplía o forma cuando el individuo forma parte de un nuevo medio o entorno” (Bronfenbrenner, 1979).
- **Exosistema.-** Considera e uno o más entornos que no involucra al individuo en desarrollo como ente de participación activa, sin embargo, se producen situaciones que afectan a lo ocurrido en el entorno que relaciona al individuo en desarrollo o que pueden ser afectados por lo que sucede en ese entorno (grupos de amigos de la pareja, lugar de trabajo de la pareja). (Bronfenbrenner, 1979).
- **Macrosistema.-** “Relacionan las diferentes clases sociales, grupos religiosos, étnicos o sociedades enteras, por lo tanto, existe la posibilidad de puntualizar sistemáticamente y diferenciar las propiedades ecológicas de estas situaciones sociales” (Bronfenbrenner, 1979).

La teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner plantea que:

Los diferentes ambientes influyen en una persona, tanto en el cambio social y emocional, es así como la relación mas cercana y directa de un individuo es la familia y son ellos quienes se ven afectados directamente por los factores negativos cuando existe algún cambio emocional ya sea por cualquier causa. El estrés causa que la persona

no pueda realizar bien su trabajo y no tenga buenas relaciones con su familia y puede verse como desinterés. (Bronfenbrenner, 1979)

El estrés no solo afecta a la familia directamente, también a su entorno emocional es decir a los amigos (mesosistema). Esto conlleva a que los individuos se limiten a la vida social o no puedan disfrutar completamente de la misma, impidiendo que lleven una vida de forma tranquila. Hay momentos que el individuo no participa de un hecho directamente, pero que resulta afectado (exosistema). Se puede dar por diferentes causas y que las relaciones con terceras personas se tornen inestables y conflictivas. La pérdida de identidad y la adopción de nuevas costumbres (macrosistema) pueden afectar al desarrollo normal de un individuo, el relacionarse con personas de diferentes contextos sociales y culturales pueden provocar que este no pueda relacionarse fácilmente en su vida diaria.

a.3.2 Teoría del Modelo de Desarrollo Familiar de Evelyn Duvall

Según (Duvall, 1977), organiza la evolución de la familia y proporciona una guía para examinar el cambio y tareas básicas comunes en la evolución de la mayoría de las familias durante su ciclo de vida, aunque cada familia tiene características únicas y patrones normativos de evolución secuencial. Las etapas de evolución de la familia están marcadas por la edad del niño mayor, aunque existen algunas etapas que se superponen cuando hay varios niños en la familia.

a.3.2.1 Etapa I

“Origen de la Familia”.- Comienza con el matrimonio cuando se establece una relación mutuamente satisfactoria. Las tareas de la pareja estarán centradas en la formación de una relación íntima y el balance entre ellos, planificación de la familia y establecimiento de las relaciones armónicas con la familia (padres, suegros, hermanos, hijos) nuevos amigos. El embarazo y la preparación para el rol de padres son también tareas críticas durante esta etapa. (Duvall, 1977)

a.3.2.2 Etapa II

“Parto temprano”.- Comienza con el nacimiento del primer hijo, transcurre desde que el niño es un recién nacido hasta cumplir 3 meses. Durante este tiempo las tareas de la familia se centran en la satisfacción de las necesidades y demandas del infante, al mismo tiempo que continúan como tareas el mantenimiento de la estabilidad y desarrollo del hogar: la responsabilidad de los roles de padre y madre es también una tarea fundamental de la etapa. (Duvall, 1977)

a.3.2.3 Etapa III

“Familia con pre-escolar”.- “Comienza con la adaptación de los padres a las demandas, intereses y necesidades del niño pre-escolar. Durante la adaptación a las necesidades del pre-escolar, los padres pueden sentir sus energías y privacidad reducida con el nacimiento de otro hijo” (Duvall, 1977). La autora manifiesta que “los padres experimentan un incremento de las responsabilidades en la crianza de sus hijos y la necesidad de mayor espacio en el hogar, así como la necesidad de más tiempo personal para mantener la intimidad y la comunicación como pareja”.

a.3.2.4 Etapa IV

“Familia con niños escolares”.- “Comienza cuando los niños inician la escuela. Las tareas de la familia giran alrededor del ajuste de actividades comunitarias del niño y el mantenimiento y satisfacción de las relaciones materiales” (Duvall, 1977). La autora manifiesta que “las tareas fundamentales incluyen un balance del tiempo y energía para satisfacer las demandas de trabajo, las necesidades y actividades de sus hijos, el interés social del adulto y los requerimientos de la comunicación y armonía en las relaciones maternas como parientes políticos”.

a.3.2.5 Etapa V

“Familia con adolescentes”.- “Comienza cuando el niño se convierte en adolescente, en este momento se inicia una gran emancipación, con el desarrollo se va incrementando la independencia y autonomía del hijo” (Duvall, 1977). La autora manifiesta que “las tareas fundamentales de esta etapa son: el mantenimiento de una comunicación abierta entre padres y adolescentes continua de las relaciones parentales, el establecimiento de interés externo a medida que el adolescente se separa del hogar”.

a.3.2.6 Etapa VI

“Salir del centro familiar”.- “Comienza cuando el primer hijo abandona el hogar y termina cuando el último se ha ido. Ambos padres deben preparar a sus hijos para vivir independientemente y al mismo tiempo, aceptar la salida del hogar” (Duvall, 1977). La autora menciona que “después que los hijos hayan partido, los padres deben organizar y restablecer la unidad familiar. Los roles de esposo y esposa cambian durante este período, con el nacimiento de los nietos el rol de padres y su propia imagen requiere algunos acondicionamientos familiares”.

a.3.2.7 Etapa VII

“Edad madura de la familia”.- “Comienza después que los hijos hayan abandonado el hogar. Cuando la familia llega a la edad madura, los padres tienen más tiempo e independencia para cultivar los intereses sociales y comodidad” (Duvall, 1977). La autora manifiesta que “este período también es una etapa para reedificar el matrimonio y el mantenimiento de las relaciones entre ambos, con los padres envejecidos, con los nietos y otros familiares, además deben prepararse para la jubilación, ocuparse del mantenimiento de la salud física y emocional”.

a.3.2.8 Etapa VIII

“Maduración familiar”.- “Comienza con la jubilación de los esposos y continúa hasta la muerte de ambos” (Duvall, 1977). Falta página de la cita La autora manifiesta que las tareas fundamentales de esta etapa son: el mantenimiento de suficiente energía y motivación para realizar actividades agradables con una posible energía y motivación financiera y de salud, aceptar cambios de estilo de vida y la muerte del cónyuge y amigos. En este período la pareja puede cerrar el hogar y trasladarse a una comunidad de jubilados.

a.3.3 Teoría General de Estrés de Selye

Hans Selye, endocrinólogo de la universidad de Montreal, introduce en filosofía el concepto de estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico; es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. Según (Selye, 1936) el estrés es un “síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presente en el medio ambiente”. (Selye, 1936) describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. “Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento”.

- a) **Fase de reacción de alarma:** Según (Selye, 1936) se relaciona “ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante”.
- b) **Fase de resistencia:** Según (Selye, 1936) esta fase “aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación”.
- c) **Fase de agotamiento:** Según (Selye, 1936) esta fase se relaciona con la energía de adaptación limitada, si el estrés es continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se

colapsa el sistema orgánico enfrentando al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

a.4 Mapeo conceptual

a.4.1 Cultura organizacional

Para (Chiavenato, 2003) la cultura organizacional es muy importante en las instituciones tanto publicas como privadas, esta ayuda a que el clima laboral sea optimo por medio de políticas de responsabilidad tanto internas como externa que no afecten el rendimiento laboral. “La cultura organizacional significa un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinada organización”.

a.4.2 Buenas prácticas de los recursos humanos

Según (Brockbank, 2006, pág. 34) “propone que las prácticas de los recursos humanos deben ser definidas y evolucionadas para entregar lo que los stakeholders esperan”. Para ello, el autor menciona que se necesita de cuatro dominios de prácticas de recursos humanos: “las personas, la gestión del rendimiento, la información y el trabajo”. Además, el autor menciona las prácticas tradicionales del recurso humano como: “selección de personal, formación y desarrollo, así como la evaluación, recompensas y feedback”.

Para el portal (Destino Negocio, 2015) las buenas prácticas de los recursos humanos “son importantes para que un negocio mantenga excelentes profesionales”. Es decir, en una empresa pequeña debe invertirse en las buenas prácticas sin establecer este rubro como un gasto innecesario, lo cual permita a la organización diferenciarse en el ámbito de calidad.

a.4.3 Empresas familiarmente responsables

Una empresa familiarmente responsable es aquella que acredita ser promotora de buenas prácticas laborales en las materias de equidad de

género, prevención y combate a la violencia laboral y al hostigamiento sexual, así como de acciones y políticas para favorecer que trabajadores y trabajadoras atiendan sus responsabilidades familiares. (Lozano, y otros, 2013)

Para (Mañas & Garrido, 2008) las empresas familiarmente responsables generan efectos positivos sobre los trabajadores, entre los que incluyen la mejora de la autoestima y de la motivación, la reducción de costes familiares, del estrés y de las enfermedades (bajas laborales), una mayor satisfacción interna por la conciliación de la vida familiar y laboral y la posibilidad de trabajar en un entorno más natural y de forma más comprometida. Uno de los puntos importantes de preocupación de las empresas familiarmente responsables es la disminución del estrés extra-laboral que pueden presentarse en los trabajadores.

a.5 Mapeo normativo

El mapeo normativo del presente trabajo conlleva al investigador a indagar las leyes, regulaciones e instrumentos que sustentan legalmente la puesta en marcha de la presente propuesta. Para ello, se presenta a continuación la Tabla 10 donde se consideran los artículos alineados al proyecto.

Tabla 10: Mapeo normativo

Entidad Instrumento	Propósito	Alcance
(Constitución de la República del Ecuador, 2008)	Art. 47 numeral 5. "Fomentar las potencialidades y capacidades de los trabajadores de empresas públicas y privadas".	Legislación Nacional
	Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía, El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.	Legislación Nacional
	Art. 66. Se reconoce y garantizará a las personas: el derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.	Legislación Nacional
	Art. 331. "Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo".	Legislación Nacional

	Art. 332. "Garantizar los derechos de las personas trabajadoras, eliminar riesgos laborales que afecten la salud de los trabajadores".	Legislación Nacional
Código de Trabajo	Impulsar las condiciones de vida de los trabajadores. Art. 128. Literal a. Asegurar a los trabajadores condiciones de trabajo que no generen peligro para la salud, mediante medidas de prevención. Art. 410.	Legislación Nacional
	Art. 325. El estado garantizara el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.	Legislación Nacional
Ley Orgánica de Servicio Público	Art. 27.- Licencias con Remuneración. - Toda servidora o servidor público tendrá derecho a gozar de licencia con remuneración en los siguientes casos: d) En los casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más: y cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días. e) La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijos(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, licencia que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alterada.	Legislación Nacional
(Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010)	Art. 11. "identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos".	Legislación Nacional
Resolucion 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad Y salud en el Trabajo	Art.18. todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen sus salud, seguridad y bienestar. Art.19. Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las activadas que realizan. Art. 20. Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral.	Legislación Internacional
Normativa Interna de Administracion del Talento Humano EP	Art. 71. Vacaciones de los Servidores Públicos. - Los servidores Públicos de la Empresa a excepción de los obreros, tendrán derecho a disfrutar de treinta (30) días calendario de vacaciones pagadas anuales, siempre que hubiese trabajado once meses continuos en la misma. Art. 72. Vacaciones de los Obreros. - Los obreros, tendrán derecho a vacaciones de acuerdo a lo que establece el Código del Trabajo, Contratación Colectiva y más normativa vigente en la materia. Art. 80. De los permisos remunerados mayores de un día laboral. Todo servidor público tiene derecho a permisos de más de un día con remuneración en las siguientes causas: a) Por matrimonio. - Se otorgará tres (3) días laborales	Legislación Institucional

	<p>por una sola vez cuando el Servidor Público contraiga matrimonio.</p> <p>b) Por Maternidad y período de Lactancia. - Toda Servidora Pública tiene derecho a licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hijo o hijo, quedando prohibido el trabajo del personal femenino dentro de las dos semanas anteriores y las diez semanas posteriores del parto. En caso de nacimiento múltiple el plazo se extiende por 10 días calendarios adicionales.</p> <p>c) Por Compensación del período de lactancia.- exclusivamente para las madres servidoras públicas que deban trasladarse a laborar en la Región Amazónica, sin sus hijos o hijas, se extenderá por cuarenta y cinco días calendario el período normal de descanso post maternidad, en compensación al tiempo de lactancia que no ha podido utilizarse.</p> <p>d) Por paternidad.- El padre tiene derecho a un permiso remunerado por 10 días calendarios por el nacimiento de su hijo o hija cuando el nacimiento sea por parto normal, en los casos de nacimiento múltiples o por cesárea se prolongara por 5 días más, hecho que justificará con la presentación del certificado médico de nacido vivo especificando si fue parto normal o cesárea.</p> <p>En los casos de que la hija o hijo haya nacido prematuro o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por 8 días calendario más y cuando la hija o hijo haya nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible, o con un grado de discapacidad severa, el padre tendrá un permiso remunerado de 25 días calendario.</p> <p>En caso de fallecimiento de la madre durante el parto o durante las 12 semanas subsiguientes al mismo, el padre puede hacer uso de la totalidad, o en su caso, de la parte que reste del período de licencia que le correspondía a la madre sino hubiese fallecido.</p> <p>Art. 82.- Licencias sin remuneraciones. - Se puede conceder licencias sin remuneración a los servidores públicos de carrera y obreros con contrato indefinido, en los siguientes casos:</p> <p>a) La empresa puede otorgar licencia sin sueldo hasta por dos años al personal que solicite y únicamente por calamidad doméstica no comprendida en los artículos de este acápite, previo informe favorable de trabajo social:</p> <p>b) Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular; y,</p> <p>c) Para participar como candidata o candidato de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones.</p>	
--	--	--

Fuente: Datos de la investigación

MÉTODO DE TRABAJO SOCIAL QUE SE APLICARÁ EN LA PROPUESTA

a. Modelo psicosocial de Florence Hollis y Mary Woods

Para este numeral, tomaremos como referencia el trabajo publicado de (Duque, A. 2013), cuyo texto recopila alrededor de 22 modelos de caso social individual desde los diferentes paradimas de intervención social. La autora indica que este modelo apareció en los años 60 con influencia de la teoría general de sistemas, la teoría de los roles, la teoría de la comunicación y el psicoanálisis. Tiene raíces en Hamilton, en su visión global, en la perspectiva de causas múltiples y, en la importancia de los procesos de crecimiento, desarrollo y cambio.

Se resalta el concepto de (diagnóstico-evaluación) como recurso y como elemento clave en Richmond (aunque ella implícitamente incluyó la valoración del cliente en torno a su personalidad). La diferencia con esta pensadora está en que ella enfatiza en los puntos fuertes positivos o potenciales, y el modelo psicosocial, tanto en los puntos fuertes como en los débiles (ambos consideran: persona-situación-recurso).

Este modelo según (Duque A. , 2013) es heredado de la filosofía de Richmond, luego recogida por Hamilton, de quien retoma mas que el concepto de persona en situación, el de interacción entre persona y situación. Por ello enfatiza en la persona que será ayudada debe ser vista en el contexto de sus interacciones y transacciones con el medio. Contrario a la escuela funcional que coloca los objetivos de la intervención en la agencia, Hollis y Woods lo centran en las necesidades del cliente para abordar la situación como una totalidad; lo que no interesa a dicha escuela, que se enfoca más bien en el problema concreto y las reacciones del cliente.

El trabajo psicosocial parece centrarse en la base teórica que ofrece la psicología del yo para atender los cambios en el sistema (persona) y dejar

de lado, en la práctica, el sistema (interpersonal) con el apoyo de la teoría sistemática.

La perspectiva psicosocial según (Duque A. , 2013) a pesar de propugnar por la intervención en la interacción, se orienta más a la persona en el aquí y en el ahora, en sus reacciones (sentimientos y emociones), sedimentándolas a partir de sus experiencias pasadas traumáticas. De ahí que se interese por la estructura de la personalidad; no obstante, del ego como variable de autorregulación, igual que en las otras escuelas (mecanismos de defensa, agresión, insatisfacción, estrés, entre otros).

Con un sesgo funcionalista enfrenta conceptos de anormalidad para abordar el cambio como el ajuste a un ambiente que no está en capacidad de responder a expectativas personales, para lo cual se enfatiza que es el desorden social y personal, lo que deben comprender y tratar.

Según (Duque A. , 2013), la propuesta de Hollis y Woods se fundamenta en los siguientes puntos claves:

- a) “La unidad de trabajo no son los problemas de las personas, son las necesidades como situaciones que producen dilemas sociales en la interacción” (Duque A. , 2013).
- b) “Las discrepancias cotidianas tanto con la relación individuo y su grupo familiar y la comunidad, como fuente de subsistencia, producen desadaptaciones” (Duque A. , 2013).
- c) “Las dificultades de adaptación son de tres ordenes o fuentes: falta de capacidad del individuo para funcionar (dificultades en las relaciones interpersonales), medios adversos, o ambos (prevén un enfoque de capacidades en la perspectiva de Sen” (Duque A. , 2013).
- d) “El feedback es el instrumento clave del tratamiento para propiciar la comprensión de sí mismo y el entorno” (Duque A. , 2013).
- e) “Diagnóstico y tratamiento son dos elementos que actúan en circuito a manera de bucle, retroalimentados en forma cíclica a lo largo de todo el proceso” (Duque A. , 2013).

- f) “Son principios para el trabajo psicosocial: aceptación y respeto, atención a las necesidades del cliente, comprensión científica del cliente, respeto por el derecho a tomar decisiones y responsabilizarse porque el cliente no se haga daño” (Duque A. , 2013).
- g) Un objetivo de trabajo social es promover adaptaciones positivas, corrigiendo o previniendo interacciones inadaptadas; van dirigidos a la resolución o reducción de los problemas provenientes del desequilibrio entre la persona y su entorno.
- h) Otro objetivo del trabajo social psicosocial es ayudar a los clientes, enfrentados a presiones por acumulación de estrés, para que den soluciones por sí mismo a la situación (Duque A. , 2013).
- i) “El individuo como ser de relaciones y definido por factores culturales, fisiológicos y psicológicos, es decir la situación individual y familiar se relaciona en el contexto social” (Duque A. , 2013).
- j) La comprensión de la persona en situación, además de los factores externos, evalúa factores internos tales como: estructura de la personalidad (énfasis en el ego y super-ego), mecanismos de defensa, respuesta libidinal (dependencias, agresividad, desviaciones sexuales, apegos, hostilidad), rasgos del ego (principio de realidad, autoimagen, juicio racional, autorregulación, afectos, deseos, ansiedad, sentimiento de culpa, miedo, ira) o habilidad para actuar y generar procesos de pensamiento); sintomatología (fobias, depresión, impulsividad) (Duque A. , 2013).
- k) “En el trabajo social lo básico no es el conocimiento sino la acción; la investigación, que se reflejara en un diagnóstico, jamás puede ser un fin en sí mismo sino solo un medio para fundamentar la acción, ósea el tratamiento” (Duque A. , 2013).

La estructura metodológica de este modelo, según (Duque A. , 2013) muestra el principio pedagógico en la relación trabajador social-cliente que sigue en parte el esquema richmondiano, restándole peso a la fase de investigación; como Hollis y Woods aclaran, para darle connotación mas lineal al esquema metodológico. Es el modelo que más enfatiza en técnicas de corte psicoanalítico.

a.6 Proceso metodológico

Según (Duque A. , 2013), “los tres momentos del método de Hollis y Woods se integra como método educativo en la tripta metodológica en consideración a un diseño lineal que separa los momentos de conocimiento y acción”. De cada uno de los momentos del método educativo, con la finalidad de capacitar para el funcionamiento social, e inferido de los planteamientos de Hollis y Woods, se puede asumir, a manera de estructura-proceso, los siguientes desarrollos:

Fase primera: construcción de vínculo de apoyo. Se da confianza como mecanismo para bajar tensiones y sentimientos de impotencia que afectan a los individuos, mediante la base de una acción recíproca y, la influencia directa con aprobaciones y opiniones positivas. Se crea el ambiente para la relación trabajador social-cliente sobre la base del sistema, dando seguridad. Apoyo que se traduce en las actitudes mas que en las palabras presentes a todo lo largo del tratamiento. (Duque A. , 2013)

Fase segunda: aireación de sentimiento y exploración de problemas. Conseguir del cliente un material descriptivo y explicativo de la situación, facilitando la liberación de sentimientos y la descripción de los acontecimientos con carga emocional. Se anima la libre expresión de sentimientos, a hablar abiertamente sobre sí mismo, el medio, las relaciones interpersonales y sobre el comportamiento. (Duque A. , 2013)

Fase tercera: discusión reflexiva. Es una especie de toma de conciencia de la situación que condena a una comprensión global, versus visión parcial, en un aflorar del subconsciente. Comprender las propias reacciones, lo que se oculta y lo que las causa. Mediante una discusión lógica se confrontan situaciones para comprender algunos aspectos de la infancia y el significado de las presentes reacciones. Particularmente se dirimen causas y efectos frente al origen del problema y sus consecuencias para el hoy. Esto implica un ejercicio de percepción y entendimiento del propio comportamiento y del de otros. (Duque A. , 2013)

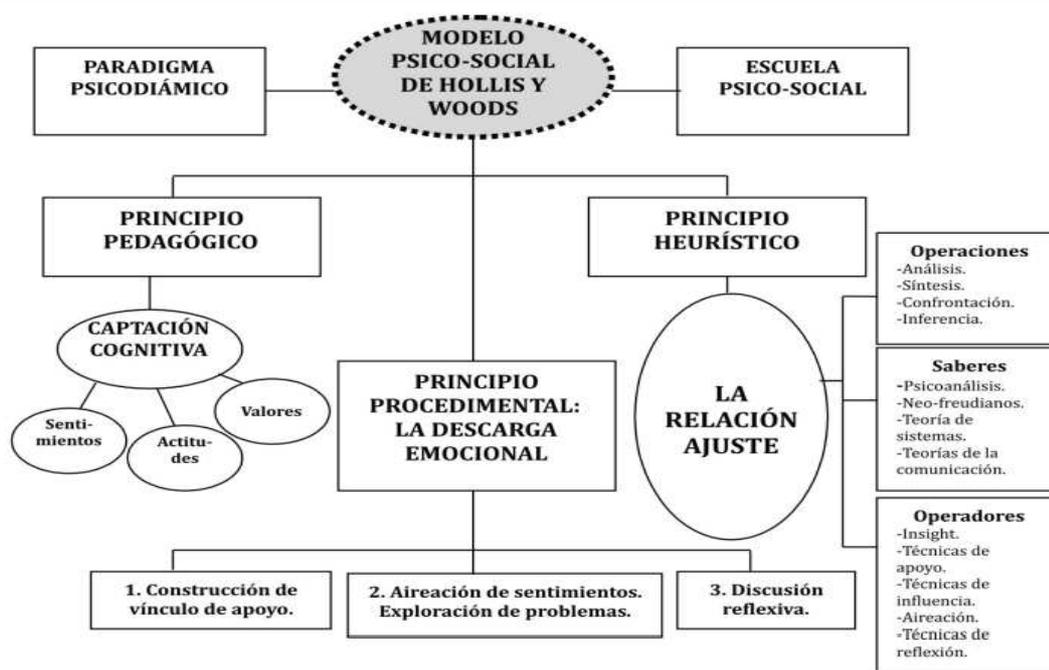
Según (Duque A. , 2013), este método de tratamiento, como método particular, encaja como proceso metodológico, es un método general que conserva el esquema siguiente:

- a) “Fase inicial o estudio psico-social (recoge y ordena datos, compromete al cliente, entabla la relación, trabajador social - cliente)” (Duque A. , 2013).
- b) “Fase de diagnóstico – evaluación para asumir la responsabilidad de pensar conscientemente en los datos obtenidos y evidenciados a través del estudio para organizarlos en su relación causa efecto” (Duque A. , 2013).
- c) Fase de determinación del tratamiento. Se seleccionan los objetivos y se identifica o elabora el plan de acción o tipo de tratamiento. Hollis y Wood señalan dos tipos de tratamiento:
 - a. “Indirecto que busca hacer desaparecer las incomprensiones con respecto al cliente para modificar percepciones y actitudes” (Duque A. , 2013).
 - b. “Directo mediante el esquema educativo, ya identificado en Hollis, de: construcciones del vínculo de apoyo, aireación de sentimientos y exploración de problemas y discusión reflexiva” (Duque A. , 2013).

Hollis y Woods en su postura psicosocial hacen un intento por asumir procesos integrales para presentar una malla conceptual que suma elementos psicoanalíticos, neo-freudianos y funcionalistas. Es obvio la marca psico logística que impregna el tratamiento, pero es clara la postura cognitiva cuando se asumen, como eje directo de la intervención, las habilidades comunicativas y expresivas (objeto del objeto del objeto).

Interés que se encaja en una categoría macro, las competencias humanas (objeto del objeto) y a la vez, en una más amplia, las interacciones sociales (objeto de Trabajo Social). A manera de síntesis, en la Figura 5 se puede observar la estructura metodológica del modelo psicosocial.

Figura 8: Modelo psicosocial de Hollis y Woods



Fuente: (Duque A. , 2013)

El Método psicosocial de Hollis y Woods se adopta en la presente propuesta, debido a su aplicación en el estudio de casos sociales individuales. Permite identificar cuáles son las causas y consecuencias que generan los factores psicosociales extra-laborales en los trabajadores, que pueden ser atendidos por una de las dos formas planteadas.

Como método socioeducativo, permitirá establecer lineamientos y estrategias para la re-educación social de la persona frente a la problemática específica. Y como método general, trabajar sobre las percepciones y actitudes de la persona en situación.

b. Plan operativo de la intervención

Tabla: 11 Plan de acción

OBJETIVO ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS	RECURSOS EPP	RESPONSABLE	CRONOGRAMA													
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1) Generar espacios de concertación que permitan planificar el trabajo en equipo en cada unidad de negocio de la empresa.	-Desarrollar los contenidos del programa: Liderazgo, comunicación, mediación, motivación y trabajo en equipo. -Identificar trabajadores y mandos medios que en su narrativa presenten dificultades familiares. Duración: 10 horas por grupo.	-Elaborar las propuestas de capacitación. -Desarrollar los contenidos. Reunión de los jefes para tener la aprobación. -Organizar los recursos. -Convocatorias y confirmación de asistencia. -Ejecución de programa	. Proyector Laptop Material didáctico Marcadores	Trabajador social Jefe de Terminal				X			X			X				X
2) Promover el reconocimiento formal e informal, de forma trimestral, de los trabajadores y mandos medios, que motivan el equipo.	-Elaborar un plan de trabajo en equipo, que permita viabilizar la atención de las necesidades vitales, afectivas, de ocio-recreación. -Reuniones mensuales de reconocimiento informal, donde sus compañeros puedan elegir al mejor colaborador. -Eventos trimestrales de reconocimiento formal, se elegirá al mejor equipo de trabajo y se entregará el reconocimiento por parte de los superiores. - Establecer logros departamentales	- Reuniones de trabajo por unidad de negocio. -Establecimiento de metas relacionadas al trabajo en equipo, dentro de sus indicadores productivos.	Pizarra Marcadores Lista de cotejo	Trabajador social Jefe de Terminal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3) Promover la importancia y el valor de la familia mediante una campaña de comunicación social.	Diseñar la campaña comunicativa audiovisual, que permita concienciar el valor de la familia, se incentivara q el trabajador realice actividades en familia y envíe fotos a la cartelera de su unidad de negocio.	Enviar comunicados semanales por medio de correos electrónicos. Publicar en carteleras. Enviar mensajes por medio del sistema de información Sisco.	Material Didáctico.	Trabajador Social- Jefe de Tic's	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4) Facilitar la orientación y derivación de casos sociales identificados en la empresa, tanto de trabajadores y mandos medios, que presentan situaciones familiares que requieren atención especializada.	-Sesiones de trabajo mensual por unidad de negocio. -Presentación de resultados de los casos atendidos. -Atención individualizada de los trabajadores por solicitud expresada a partir de la visita en la unidad de negocio.	-Identificación de casos. -Acuerdos previos para la relación Trabajador Social-Trabajador. -Agenda -Seguimiento -Evaluación	Proyector Laptop	Trabajador social Jefe de Terminal.			X			X				X				X

Elaborado por Betsy Soriano

Coordinación interna o externa requerida

El plan de intervención para su ejecución requiere de la coordinación con varias dependencias dentro de la empresa, así como fuera de ella.

Tabla 12: Coordinación del plan de intervención

Objetivo	Coord. Interna
Disminuir el nivel de los factores psicosociales extra-laborales a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y la solidaridad con el fin de mejorar la conciliación trabajo-familia.	Superintendencia: <ul style="list-style-type: none">• Presentación y aprobación de la propuesta. Coordinación de Talento Humano: <ul style="list-style-type: none">• Autorización para llevar a cabo la propuesta. Departamento de Trabajo social: <ul style="list-style-type: none">• Coordinación para llevar a cabo el Plan de acción de la propuesta. Departamento de Capacitación: <ul style="list-style-type: none">• Coordinación de los equipos, útiles, y oficinas a utilizar para las capacitaciones de los funcionarios. Departamento de TICS: <ul style="list-style-type: none">• Envío de las invitaciones mediante el correo corporativo de la empresa. Terminal Monteverde: <ul style="list-style-type: none">• Coordinación con el jefe del Terminal Monteverde.• Las capacitaciones y talleres que realizar a su personal que labora en lo turnos rotativos y administrativos.

Elaborado por Betsy Soriano

c. Rol del Trabajo social dentro de la propuesta

Para (Trigueros, Mondragón, & Serrano, 2015) los roles del trabajador social son “funciones y actividades desempeñados por el TS para la consecución de sus objetivos”. En base a lo referido de los autores, se establece que el trabajador social tendrá los siguientes roles:

- a) El Trabajador social dará apoyo psicosocial, a los trabajadores que se encuentren atravesando situaciones difíciles, en especial para

aquellos que se encuentren lejos de su hogar, se les dará todas las facilidades en caso de requerir ayuda para él y sus familias.

- b) Favorecer una óptima toma de conciencia de los problemas sociales y humanos. El Trabajador social participará activamente con los trabajadores en el ámbito laboral y social, logrando que todas las decisiones que este tome sean las óptimas y que a un futuro no le lleguen a afectar por alguna circunstancia.
- c) El trabajador social intervendrá de manera preventiva en situaciones que pueden generar o terminar en problemas, y podrían afectar las relaciones laborales o familiares de los trabajadores.
- d) Actuará como orientador, guía y consejero de los trabajadores ayudando a superar los momentos difíciles que estos atraviesan.
- e) Será mediador de los funcionarios que tengan problemas en su entorno laboral o familiar, llevando así un buen clima laboral en el trabajo y mejorar la armonía en el hogar.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, P. (2015). *La Teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner*.
<https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-ecologica-bronfenbrenner>.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Universidad de Chile.
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Editorial UOC.
- Brockbank, W. (2006). *La propuesta de valor de recursos humanos*. Grupo Planeta (GBS).
- Bronfenbrenner. (1979). *El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología*.
http://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf.
- Bustos, E. (2008). *¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos Aires: Sb Editorial.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de Recursos HUMANOS*. Editorial Mc Graw Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Destino Negocio. (2015). *Conoce 6 buenas prácticas de recursos humanos para pequeñas empresas*. <https://destinonegocio.com/ec/gestion-ec/conozca-6-buenas-practicas-de-recursos-humanos-para-pequenas-empresas/>.
- Díaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. ESIC Editorial.
- Duque, A. (2013). *Metodologías de Intervención Social*. Manizales, Colombia: Editorial Epi-Logos.
- Duque, N. (2005). *Historia de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle, 1953-2003: cincuenta años aportando al desarrollo de la región*. Universidad del Valle.
- Duvall, E. (1977). *Teoría del Modelo de Desarrollo Familiar*.
<https://es.scribd.com/doc/228583365/Teoria-de-evelyn-duvall-docx>.

- El Comercio. (2014). *El estrés, la causa principal de los trastornos mentales en el Ecuador*. <http://www.elcomercio.com/tendencias/estres-causa-trastornos-mentales.html>.
- El Telégrafo. (2016). *El estrés laboral afecta a 40 millones de personas en la Unión Europea*. Quito: <https://www.itelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-estres-laboral-afecta-a-40-millones-de-personas-en-la-union-europea>.
- Expreso. (2012). *En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés*. http://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226.
- Fombuena, J. (2012). *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Nau Libres.
- Instituto de Seguridad Laboral. (2009). *Primera Encuesta Nacional a Trabajadores sobre Empleo, Trabajo y Condiciones y Medio Ambiente Laboral*.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2015). *Encuesta de Uso del Tiempo*. Quito.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2010). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Quito.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Editorial DDB.
- Lozano, J., Castro, A., Prieto, J., Espinosa, P., Martínez, L., & Carranza, M. (2013). *Modelo de reconocimiento Empresa Familiarmente Responsable*. México.
- Mañas, E., & Garrido, R. (2008). *Políticas de conciliación en las empresas : un análisis del caso español*. EOI Esc.Organiz.Industrial.
- Martínez, A., & Gabarda, L. (2000). *Formación y orientación laboral: gestión administrativa : ciclo formativo de grado medio, formación profesional a distancia*. Bilbao: DIDOT S.A.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. ECOE Ediciones.
- Método Ista 21. (2003). *Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales*.

- Ministerio de Protección Social. (2010). *Bateria de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales*. Bogotá: Ministerio de Protección Social.
- Montalvo, J., Espinosa, M., & Pérez, A. (2012). *Análisis del ciclo vital de la estructura familiar y sus principales problemas en algunas familias mexicanas*. México: Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- Napione, M. (2011). *Cuando se quema el profesorado de secundaria?* Ediciones Díaz Santos.
- Organización Internacional de Trabajo. (2016).
- Otero, J. (2012). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Ediciones Díaz de Santos.
- Petroecuador. (2015). *Políticas y principios*. Quito.
- Psikipedia. (2018). *Orientaciones teóricas sobre el estrés*. <https://psikipedia.com/libro/psicopatologia-2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estres>.
- Revista Líderes. (2015). *El descanso de los trabajadores es tarea pendiente en las empresas*. <http://www.revistalideres.ec/lideres/importancia-descanso-trabajadores-empresas.html>.
- Rodríguez, A., Frenis, B., & Toca, L. (2009). *El estrés laboral: causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo*. <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-delestres-laboral-como-prevenirlo.htm>.
- Sánchez, N. (2016). *Estrés en el trabajo*. Consejo de Salud Ocupacional.
- Seyle, H. (1936). *El modelo de Seyle*. http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1.
- Unidad General de Trabajadores, U. (2011). *Evaluación de riesgos psicosociales*.
- Vos, R. (2007). *Ecuador 1999: Crisis Económica y protección social*. Editorial Abya Yala.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Editorial Brujas.

ANEXOS



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Betsy Maria Soriano Vargas**, con C.C: # 0919962142 autor/a del **componente práctico del examen complejo: “Factores psicosociales extralaborales en trabajadores del sector público. Caso de estudio en una empresa en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena”** 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, 13 de septiembre de 2018

f. _____

Nombre: **Betsy Maria Soriano Vargas**

C.C: **0919962142**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	"Factores psicosociales extralaborales en trabajadores del sector público. Caso de estudio en una empresa en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena"		
AUTOR(ES)	Bettsy Maria Soriano Vargas.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia		
CARRERA:	Trabajo Social		
TITULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social.		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	45
ÁREAS TEMÁTICAS:	Laboral, Social, Legal.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés extralaboral, Riesgos Psicosociales, Monteverde, Trabajadores, Empresa Pública.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Este trabajo académico se refiere sobre los factores psicosociales extralaborales que experimentan los trabajadores operativos de una empresa del sector público con sede en la comuna Monteverde del cantón Santa Elena, cuyos factores determinantes han sido facilitados desde el lugar de trabajo, con obvias consecuencias que impactan en el rendimiento laboral y en el ámbito del hogar. La empresa pertenece al sector industrial que lleva a cabo sus operaciones administrativas, financieras y económicas con responsabilidad social, ambiental, de seguridad y bienestar en el trabajo. El campo profesional al que responde este trabajo es el área laboral, también conocido como trabajo social en empresas e industrias. En este sentido, se puede afirmar que los trabajadores de esta organización, presentan factores psicosociales extra-laborales que generan riesgos de afectación en la salud y bienestar de los mismos, repercutiendo en su desempeño y estabilidad laboral. La propuesta tiene como objetivo disminuir el nivel de los factores psicosociales extra-laborales a través del fortalecimiento del trabajo en equipo y la solidaridad con el fin de mejorar la conciliación trabajo-familia, en el cual se propone un plan con diferentes actividades para contrarrestar los efectos de los riesgos psicosociales</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO AUTOR/ES:	CON	Teléfono: +593-4-2782096	E-mail: betsyflaca@hotmail.com
CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR PROCESO UTE)::	CON LA DEL	Nombre: Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mg.	
		Teléfono: +593-4-222-2024	
		E-mail: bingochris1@hotmail.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			