



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA PARA REDUCIR RIESGOS
PSICOSOCIALES QUE AFECTAN A LOS COLABORADORES DE
LA EMPRESA NACIONAL DE ALIMENTOS.**

AUTOR:

CABRERA PAGUAY GRECIA IRALDA

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

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

TUTOR (A)

LIC. BECCAR VARELA JULIO MARÌA MG.

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo** “**Intervención socioeducativa para reducir riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos**” fue realizado en su totalidad por **Cabrera Paguay Grecia Iralda**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

TUTOR (A)

f. _____
Lic. Beccar Varela, Julio María Mgs.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Lic. Quevedo Terán Ana, Mgs.

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cabrera Paguay Grecia Iralda**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo “Intervención socioeducativa para reducir riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos”, 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 catorce días del mes de septiembre del año 2018

EL AUTOR (A)

f. _____
Cabrera Paguay Grecia Iralda



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Cabrera Paguay Grecia Iralda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo “Intervención socioeducativa para reducir riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

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

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Cabrera Paguay Grecia Iralda

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Trabajo corregido final ...docx (D40907462)
Submitted: 8/22/2018 4:13:00 AM
Submitted By: juliomariabv@gmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

CP - Arana Ruiz Mayling.doc (D35789478)
Disertación Diana Carolina Meneses Vallejo.docx (D39078519)

Instances where selected sources appear:

4

AGRADECIMIENTO

Agradezco de forma entusiasta a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por darme la apertura de realizar mi trabajo de titulación en base a los años de estudios. De igual forma, mi afectuoso agradecimiento al Magister Julio Beccar que me guio en todo el proceso de titulación.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios, quien me brindó la sabiduría, salud y fuerzas necesarias para llevarlo a cabo con éxito. Además, se lo dedico a mi familia, en especial a mi esposo Klever Manuel Maldonado Valarezo, mi hijo Mario Alejandro Maldonado Cabrera por apoyarme en todos estos años de estudio y finalmente a mis padres quienes han confiado mucho en mí.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
LIC. JULIO MARÍA BECCAR VARELA, MG.
TUTOR(A)

f. _____
LIC. ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN, MGS.
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

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

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

ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO

ESTUDIANTE: CABRERA PAGUAY , GRECIA IRALDA

COMPONENTE TEORICO 60%			
PRIMER INTENTO		SEGUNDO INTENTO	
NOTA SOBRE 10: 2.44		NOTA SOBRE 10: 6.76	
NOTA COMPONENTE TEORICO 6.76			
COMPONENTE PRACTICO 40%			
JULIO MARIA BECCAR VARELA	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN
NOTA SOBRE 10: 7.86 TOTAL: 70%	NOTA SOBRE 10: 7.50 TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10: 7.25 TOTAL: 10%	NOTA SOBRE 10: 7.13 TOTAL: 10%
NOTA COMPONENTE PRACTICO 7.69			

NOTA FINAL: 7.13

JULIO MARIA
BECCAR VARELA
Tutor

CHRISTOPHER FERNANDO
MUÑOZ SANCHEZ
Miembro 1 del Tribunal

LOURDES MONSERRATE
MENDIETA LUCAS
Miembro 2 del Tribunal

ANA MARITZA
QUEVEDO TERAN
Miembro 3 del Tribunal

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	3
a. Situación del país sobre la problemática que se abordará en la propuesta.....	3
b. Contexto del campo profesional al que responde	5
c. Contexto institucional	7
2 DIAGNOSTICO	9
a. Metodología utilizada en la investigación diagnostica.....	9
i. Entrevista.....	9
ii. Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	9
b. Resultados	10
i. Descriptivos	10
ii. Analíticos	19
iii. Conclusiones	21
3 PROPUESTA METODOLÓGICA	23
a. Objetivos	23
i. General.....	23
ii. Específicos	23
b. Mapeo teórico, conceptual y normativo.....	23
i. Mapeo Teórico.....	23
ii. Mapeo Conceptual.....	29
iii. Mapeo Normativo	37
c. Método de Trabajo Social que se aplicara en la propuesta	37
i. Modelo Socio-educativo.....	37
d. Proceso metodológico.....	40
i. Método de Trabajo Social de grupo.....	40
e. Plan operativo de la intervención	42
f. Coordinación interna o externa requerida	46
g. Rol del trabajo social dentro de la propuesta	47
BIBLIOGRAFÍA.....	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión Exigencias Psicológicas.....	12
Tabla 2 Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	13
Tabla 3 Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo....	14
Tabla 4 Dimensión Compensaciones	15
Tabla 5 Dimensión de Doble Presencia.....	16
Tabla 6 Análisis de Instrumento de Evaluación	17
Tabla 7 Dimensión de Exigencias Psicosociales	17
Tabla 8 Dimensión de Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	18
Tabla 9 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa	18
Tabla 10 Dimensión de Compensaciones	19
Tabla 11 Dimensión de Doble presencia	19
Tabla 12 Mapeo normativo	37
Tabla 13 Plan de acción: Riesgos Psicosociales.....	44
Tabla 14 Coordinación Interna y Externa.....	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión Exigencias Psicológicas.....	12
Figura 2 Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	13
Figura 3 Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo ..	14
Figura 4 Dimensión Compensaciones	15
Figura 5 Dimensión de Doble Presencia.....	16
Figura 6 Mapeo Teórico.....	27
Figura 7 Mapeo Conceptual.....	36

RESUMEN

Los profundos cambios registrados en la organización del trabajo vienen por lo general asociados a una intensificación del mismo, y su objetivo es conseguir una mayor productividad aumentando también las exigencias impuestas a los trabajadores. Esto se relaciona con la exposición de los riesgos psicosociales que se han hecho más frecuentes, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo. En el presente estudio se propone un plan de acción de prevención de riesgos psicosociales, que parte de un diagnóstico y evaluación de estos riesgos que se presentan en los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos, adaptando un modelo socio-educativo y utilizando el trabajo social de grupos como técnica metodológica. Los resultados obtenidos determinan la necesidad de implementar estrategias preventivas en dimensiones de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y de doble presencia. Las acciones planteadas tienen como objetivo la prevención de riesgos psicosociales, orientar y apoyar a los colaboradores con la finalidad de garantizar su bienestar físico, mental y psicosocial, favoreciendo a la vez el desarrollo de competencias y habilidades, lo cual se logrará con el aporte oportuno de los directivos de la empresa en estudio.

Palabras Claves: riesgo psicosocial, socio-educativo, productividad, bienestar, exigencias.

ABSTRACT

The deep changes registered in the organization of work are usually associated with an intensification of the same, and whose objective is to achieve greater productivity by also increasing the demands imposed on workers, which is related to the exposure of psychosocial risks have made more frequent, making it convenient and necessary, their identification, evaluation and control in order to avoid their associated risks for health and safety at work. In the present study, an action plan for the prevention of psychosocial risks is proposed, based on a diagnosis and evaluation of these risks that occur in the employees of the National Food Company, adapting a socio-educational model and using social work of groups as methodological technique. The results obtained determine the need to implement preventive strategies in dimensions of psychological demands, active work and development of skills, social support in the company and quality of leadership, compensation and double presence. The proposed actions are aimed at the prevention of psychosocial risks, guide and support employees in order to ensure their physical, mental and psychosocial, while promoting the development of skills and abilities, which will be achieved with the timely contribution of the executives of the company under study.

Key words: psychosocial, socio-educational risk, productivity, welfare, demands.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales se han convertido subjetivamente en una amenaza para la salud de los colaboradores de las empresas llegando a ocasionar accidentes y enfermedades de todo tipo. Los tiempos han cambiado de manera sorprendente en los procesos productivos pero, en muchos casos, las condiciones laborables siguen siendo tema de preocupación. Esta preocupación se centra históricamente en riesgos físicos y ambientales, sobresaliendo en gran medida aquellos riesgos psicosociales.

Los cambios constantes en la economía a causa de la globalización y el avance de la ciencia obligan a todas las organizaciones con fines de lucro a generar mejoras en su estructura organizacional, como también en los ambientes de trabajo, los cuales traen consigo nuevos factores de riesgo psicosocial que se consideran peligrosos, afectando la salud, la seguridad de los trabajadores y, por lo tanto, a la productividad de la compañía.

Estos riesgos psicosociales guardan relación con el tipo de empresa, la realización de la tarea y la esencia del trabajo, teniendo la capacidad directa de afectar de forma negativa el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del colaborador. Partiendo de este preámbulo, este proyecto presenta información descriptiva y analítica de los riesgos psicosociales existentes en los colaboradores que forman parte de la Empresa Nacional de Alimentos.

Como primer punto, se expone la contextualización en la que se describe la problemática de factores psicosociales en el país y del espacio profesional de la empresa en mención, describiendo su contenido institucional. También se describe a los usuarios o beneficiarios de la propuesta como sujetos de intervención, haciéndose énfasis en el área laboral como campo profesional del proyecto. Como segundo punto, se desarrolla un diagnóstico de la situación actual, mediante instrumentos de evaluación y el análisis de los resultados, aplicando el método analítico y descripción.

Y, como tercer punto, se plantea la propuesta junto con los objetivos que se pretenden alcanzar, un marco teórico-conceptual y normativo que busca detallar los factores de riesgos psicosociales y de protección y la fundamentación legal pertinente.

En este mismo punto, como respuesta al problema, se propone como método una intervención integral mediante un modelo socio-educativo en el que se incluyen trabajos en grupo que se desarrollarán a partir de un plan operativo que brinde acciones pertinentes para la disminución y prevención de factores de riesgos psicosociales; así también los lineamientos como coordinación interna o externa requerida y el rol que deberá cumplir el trabajador social dentro de la propuesta.

1 CONTEXTUALIZACIÓN

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

Según la Organización Internacional del Trabajo -OIT los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2013). El Ministerio de Trabajo (2013) reconoce lo siguiente:

En nuestro país los factores de riesgos psicosociales no constituyen una situación secundaria en la Salud Laboral. En la situación organizacional actual y en el mercado del trabajo representan uno de sus más grandes problemas. Como, por ejemplo, los riesgos ambientales, de seguridad y ergonómicos no han logrado solucionar de forma eficiente y suficiente, y por tanto es importante dar atención a los nuevos riesgos emergentes, lo que se presenta como un verdadero reto en la Salud Laboral.

Las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales se presentan principalmente cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables y se derivan en situaciones perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador. Estos factores, en la mayoría de los casos, se presentan por la carga mental de trabajo, donde el trabajador siente presión y esfuerzo de atención, por la autonomía temporal que se refiere al tiempo que requiere para el descanso, por el contenido del trabajo, por la supervisión-participación, por la definición de su rol y por los turnos rotativos.

Por ello se evidencian cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva, desatención, poca o falta de concentración, olvidos, deterioro de la integridad física y mental y poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o suicidios. Y la empresa, como tal, lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (2016)

En las Américas, la primera Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud, entre el 12% y el 16% de los encuestados declararon que sintieron constantemente estrés o tensión, entre el 9% y 13% afirmaron que sentían tristeza o depresión, mientras que entre el 13% y 19% admitieron padecer pérdida de sueño y preocupaciones por las condiciones de trabajo.

El estrés, como riesgo psicosocial, es de las problemáticas más comunes que enfrenta la sociedad debido a los constantes cambios y exigencias de vivir en un mundo globalizado. Con respecto a nuestro país, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), se estima que la población económicamente activa (PEA) es de 4.706.698 personas; de dicho total, el 50% tiene un empleo que cumple con todos los requisitos de la ley; el porcentaje restante no tiene todos sus derechos garantizados o se debate entre el subempleo y el desempleo-empleo.

Además, en un estudio realizado por la (Corporación Café Scientifique-Ecuador, 2009), se concluyó que el estrés afecta el 70% de la población que labora. Así mismo es de consideración que los colaboradores en general se encuentran expuestos a sufrir daños en su salud por las condiciones inadecuadas en las que trabajan y, adicionalmente, se resaltan todos los factores externos individuales a las áreas laborales donde también se exponen de forma cotidiana.

El Ministerio del Trabajo emitió el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 que contiene la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. Dicha normativa busca garantizar la igualdad y no discriminación en los procesos de selección de personal, y prevenir los riesgos psicosociales. Sin embargo, aún no se muestran resultados de su practicidad tanto en las entidades del sector público como privado.

La Empresa Nacional de Alimentos es una gran empresa nacional que brinda programas de capacitación a sus colaboradores, sin embargo, el tema de factores de riesgos psicosociales, es ajeno a estas planificaciones o proyectos que se ejecutan con frecuencia. Entre los principales problemas que se presentan en la organización, se encuentran los accidentes de trabajo y riesgos psicosociales.

b. Contexto del campo profesional al que responde

Área laboral

El campo profesional en el que está contextualizada la presente propuesta es el área laboral. Torres (2003, pág. 15) entiende de esta manera el área laboral:

Se entiende como área laboral el espacio de intervención profesional que involucra dos aspectos, el primero el trabajo como proceso técnico y económico, presente en el conjunto de actividades de transformación y producción de bienes y servicios; el segundo aspecto se refiere a las implicaciones

sociales del trabajo, es decir, todas aquellas relaciones que se dan entre los seres humanos partícipes de dicha transformación.

Es en este contexto de interacción de las personas donde se requiere desarrollar la gestión del talento humano, definida como el conjunto de acciones que van encaminadas a establecer los parámetros de las relaciones en las organizaciones, los cuales afectan directa e indirectamente en los procesos productivos. En esta área el trabajador social debe formar parte de un grupo interdisciplinario, el cual interviene con la empresa y los colaboradores.

Objetivos y Funciones del Trabajador Social en el Área Laboral

El trabajador social debe contar con una serie de conocimientos tanto a nivel conceptual como metodológico, salud ocupacional, capacitación y desarrollo, asesoría individual, administrativa y bienestar laboral. En este ámbito profesional que queda definido como actividad organizada que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa, el papel del trabajador social en la empresa se articula en torno a tres objetivos:

1. Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentren en dificultades.
2. Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa.
3. Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo.

Funciones encaminadas a la búsqueda del bienestar laboral

- Promover la unidad familiar a través de espacios formativos y recreativos con el fin de que el empleado logre un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.
- Trabajar el área recreativa, lúdica y artística con los hijos de los empleados que faciliten su desarrollo y acercamiento con la empresa.

- Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas y proyectos de bienestar social para empleados de acuerdo con las normas vigentes.
- Planear, dirigir y coordinar las actividades sociales, artísticas, deportivas y culturales para los empleados y su familia.
- Generar espacios de apoyo y asesoría a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida del empleado y su familia.

Actividades relacionadas con las funciones de Salud Ocupacional

- Coordinar con autoridades competentes el levantamiento del panorama de riesgos y el diseño del programa de salud ocupacional.
- Realizar actividades orientadas a la prevención y control de riesgos profesionales.
- Participar en la coordinación de las actividades relacionadas con: seguridad e higiene industrial, medicina preventiva y del trabajo.
- Realizar los trámites con entidades competentes en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

c. Contexto institucional

La Empresa Nacional de Alimentos es una empresa ecuatoriana dedicada a la producción y distribución de productos alimenticios con casa matriz en Ecuador. Cuenta con responsabilidad ambiental, realiza inversiones periódicas para mitigar el impacto de sus instalaciones en el entorno natural, los recursos y las poblaciones cercanas a sus centros productivos, lo cual ha sido asumido como un deber social.

Su visión es el resultado de años de trabajo, creatividad y constancia. Como empresa procesadora y comercializadora de alimentos, ha alcanzado reconocimiento por la calidad de sus productos que provienen de los sectores cárnico, agroindustrial y acuicultura. Su objetivo principal es ofrecer todos los

días productos confiables a sus clientes y consumidores. La Empresa Nacional de Alimentos cuenta con, aproximadamente, 698 colaboradores.

Departamento de Trabajo Social

En la empresa nacional de alimentos existe un Departamento de Trabajo Social, en donde se atienden problemáticas sociales relacionadas con los colaboradores de la institución, realizando intervenciones con un grupo de trabajo profesional y especializado en el ámbito de trabajo social, enfocados en los siguientes programas:

- Identificación y seguimiento de posibles enfermedades profesionales.
- Evaluación de Factores de Riesgo psicosocial.
- Investigación y seguimiento de Accidentes de Trabajo.
- Programa de socialización sobre Violencia de género e intrafamiliar.
- Fomento para generar clima laboral.
- Programa de inclusión social.
- Vigilancia de la Salud.
- Medicina Preventiva y Ocupacional.

2 DIAGNOSTICO

a. Metodología utilizada en la investigación diagnóstica

Para efecto de la investigación diagnóstica se utiliza como modelo el método descriptivo, cuyo objetivo es, justamente, describir el objeto de intervención o comportamiento de una serie de variables, a través de la obtención de datos precisos que faciliten un análisis factible. Para ello se han considerado los siguientes instrumentos de recolección de información:

i. Entrevista

Según (Kvale, 2008, pág. 57) “Es una forma específica de conversación en la que se genera conocimiento mediante la interacción entre un entrevistador y un entrevistado”. Las entrevistas cualitativas se emplean actualmente cada vez más en las ciencias sociales como un método de investigación por derecho propio y existe un cuerpo creciente de publicaciones metodológicas sobre el modo de llevar a cabo la investigación con entrevistas.

ii. Evaluación de Riesgos Psicosociales

Según la Unidad General de Trabajadores (2011) “Éste es un método que puede considerarse como un proceso que implica una metodología que debe permitir identificar y estimar la magnitud de los riesgos psicosociales y establecer medidas preventivas”. Para efecto de su interpretación, se deben considerar ciertos procedimientos cuantitativos que se muestran en el Anexo 3. Esta evaluación se aplica a través de un cuestionario que mide las siguientes dimensiones:

- Dimensión Exigencias Psicológicas.
- Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.
- Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.
- Dimensión Compensaciones.

- Dimensión de Doble Presencia.

b. Resultados

i. Descriptivos

Resultados de la entrevista

Se aplicó a un directivo de la empresa nacional de alimentos. Él afirma que uno de los principales riesgos presentes en su empresa es el estrés laboral y lo asocia con una serie de reacciones emocionales, sensaciones, cambios físicos y de comportamiento que se inician por la imposibilidad de hacer frente a cierta tarea o demanda de trabajo. A la vez, hace énfasis en que éste termina incidiendo en la salud y, por tanto, en el bienestar del colaborador, creando cierta fatiga en el momento de desempeñar sus responsabilidades.

Si bien la Empresa Nacional de Alimentos brinda programas en beneficio de los colaboradores, en el área de producción de la empresa es donde se presentan con más frecuencia riesgos psicosociales como consecuencia de: sobrecarga de trabajo, carga mental alta, introducción de nuevas tecnologías, inseguridad en el trabajo, entre otras. Por otro lado, indican que este tipo de problemas es un tema complejo, principalmente porque resulta difícil suprimir este tipo de riesgo en los colaboradores.

El directivo indica que, según estimaciones subjetivas y haciendo relación con las constantes visitas realizadas a los operarios de producción, la mayoría rinden eficientemente en sus actividades pero que, algunos, muestran cierta inconformidad en su labor que se ve reflejada en sus rostros, aunque con esta información no se puede asegurar que los colaboradores no tengan algún tipo de riesgo psicosocial.

Con respecto a la relación existente entre jefes y operarios, indica que es muy buena, asegura que se brinda ayuda en todo momento, buscando crear la confianza necesaria para resolver inconvenientes. Además, existe un

departamento que tiene como finalidad garantizar el bienestar laboral del colaborador. Haciendo referencia también a la rotación de funciones, afirma que aquello no es una alternativa, más bien se deben revisar procedimientos para mejorar el desempeño y que, de esta manera, este tema no cree malestar.

La necesidad de ejecutar programas de manejo de factores psicosociales se hace imprescindible en toda empresa, principalmente cuando la actividad diaria exige concentración absoluta como procesos de producción. Como se indica en los resultados, estos riesgos psicosociales son de difícil detección, sin embargo, la empresa considera necesario ejecutar actividades que permitan a los colaboradores despojarse de estos inconvenientes, identificando el estrés laboral como la enfermedad más común.

Con ello se puede definir que existe la necesidad de crear un plan que aporte al bienestar de los colaboradores, mejorando las condiciones de trabajo y su salud ocupacional, lo cual garantiza además productividad y efectividad en las tareas de la empresa.

Resultados de Encuesta

Se utilizó un cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del (Instituto de Seguridad Laboral de Chile, 2015) . El cuestionario se lo realizó a una muestra de 70 colaboradores que trabajan en el área de producción de la Empresa Nacional de Alimentos. El objetivo de su aplicación es conocer aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen riesgos para la salud. A continuación, se muestran resultados según las dimensiones que mide el cuestionario aplicado:

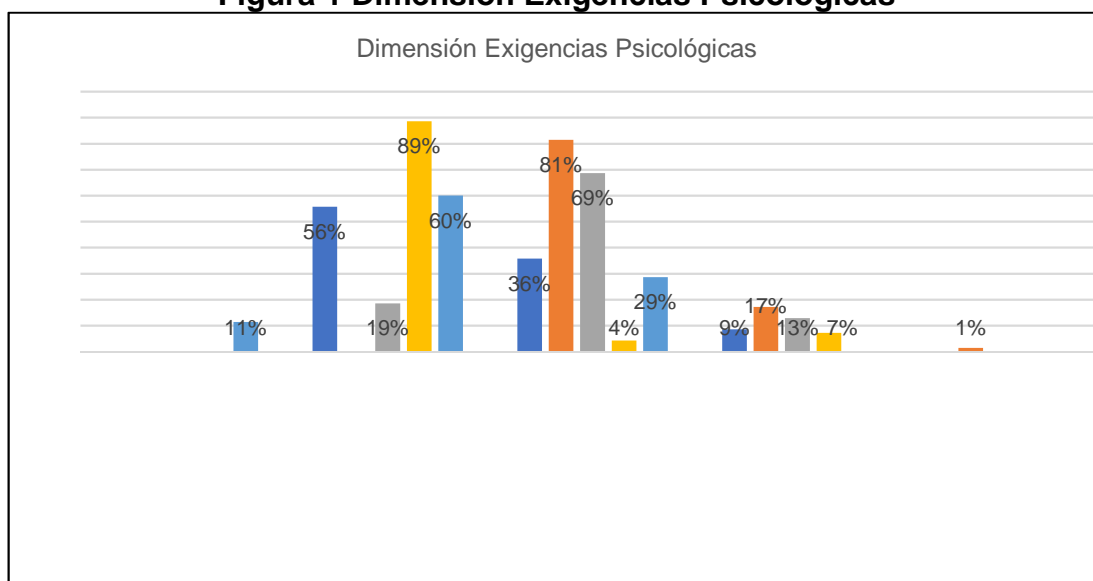
Tabla 1 Dimensión Exigencias Psicológicas

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	N° de Colab.
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	39	25	6	0	70
	0%	56%	36%	9%	0%	100%
En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	0	0	57	12	1	70
	0%	0%	81%	17%	1%	100%
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	0	13	48	9	0	70
	0%	19%	69%	13%	0%	100%
En su trabajo. ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	0	62	3	5	0	70
	0%	89%	4%	7%	0%	100%
¿Su trabajo requiere atención constante?	8	42	20	0	0	70
	11%	60%	29%	0%	0%	100%
Total Indicador	8	156	153	32	1	

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Figura 1 Dimensión Exigencias Psicológicas



Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Según los resultados más relevantes obtenidos, considerando indicadores de dimensión de exigencias psicológicas, el 56% de los operarios indican que la mayoría de veces puede desempeñar su trabajo con tranquilidad, el 81% menciona que algunas veces deben tomar decisiones difíciles, por otro lado el 69% considera que algunas veces su trabajo le produce desgaste emocional, así también el 89% guarda sus emociones dentro del trabajo y el 60% indica que la mayoría de veces su trabajo requiere atención constante.

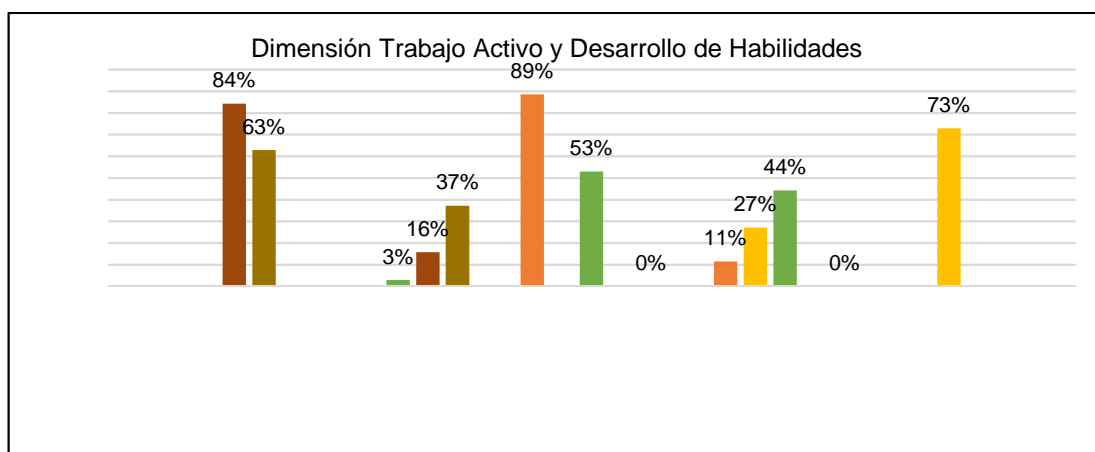
Tabla 2 Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	N° de Colab.
¿Tiene influencia sobre la cantidad de Trabajo que se le asigna?	0	0	62	8	0	70
	0%	0%	89%	11%	0%	100%
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	0	0	19	51	70
	0%	0%	0%	27%	73%	100%
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	2	37	31	0	70
	0%	3%	53%	44%	0%	100%
¿Las tareas que hace, le parecen importantes?	59	11	0	0	0	70
	84%	16%	0%	0%	0%	100%
¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	44	26	0	0	0	70
	63%	37%	0%	0%	0%	100%
Total Indicador	103	39	99	58	51	

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Figura 2 Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades



Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

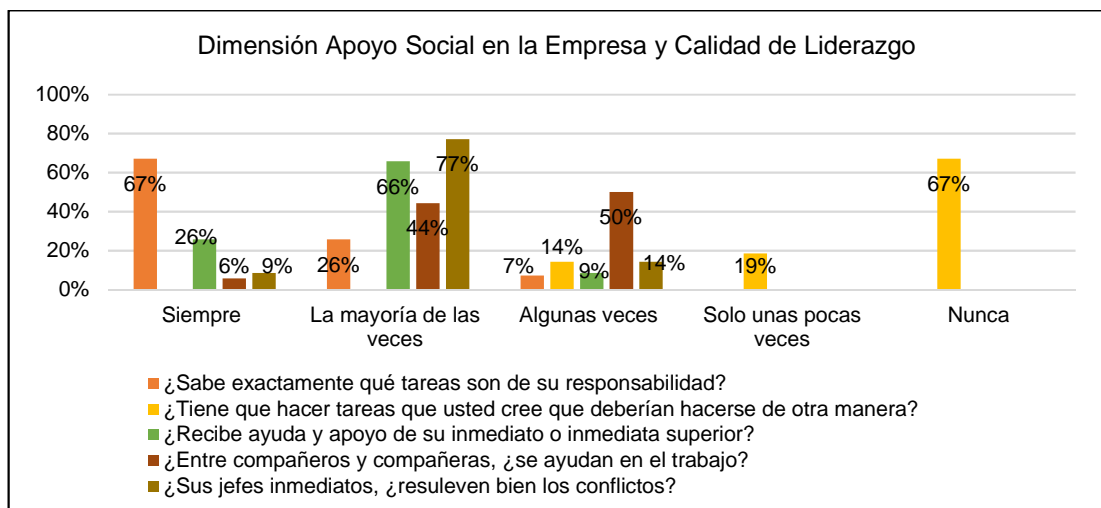
Dentro de los resultados del cuestionario de dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades, entre las respuestas más relevantes, el 89% de los colaboradores indica que tiene influencia sobre la cantidad del trabajo, el 73% mencionan que nunca pueden dejar su trabajo para tener un momento para conversar con compañeros, el 53% sólo unas veces su trabajo permite conocer nuevas cosas, el 84% considera que siempre las tareas que realizan son importantes y el 63% siente que su empresa es de gran importancia para ellos.

Tabla 3 Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	N° de Colab.
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	47	18	5	0	0	70
	67%	26%	7%	0%	0%	100%
¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	0	0	10	13	47	70
	0%	0%	14%	19%	67%	100%
¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediato superior?	18	46	6	0	0	70
	26%	66%	9%	0%	0%	100%
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	4	31	35	0	0	70
	6%	44%	50%	0%	0%	100%
¿Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	6	54	10	0	0	70
	9%	77%	14%	0%	0%	100%
Total Indicador	75	149	66	13	47	

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos
Elaborado por: Grecia Cabrera

Figura 3 Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo



Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos
Elaborado por: Grecia Cabrera

Según los resultados de dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, el 67% de los operarios encuestados siempre saben qué tareas son de su responsabilidad, el 67% considera que nunca tiene que hacer tareas que se puedan realizar de otra manera, el 66% indica que la mayoría de veces recibe apoyo de su inmediato superior, el 50% comparte que algunas veces entre compañeros se ayudan en el trabajo, el 77% mencionan que la mayoría de veces sus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos.

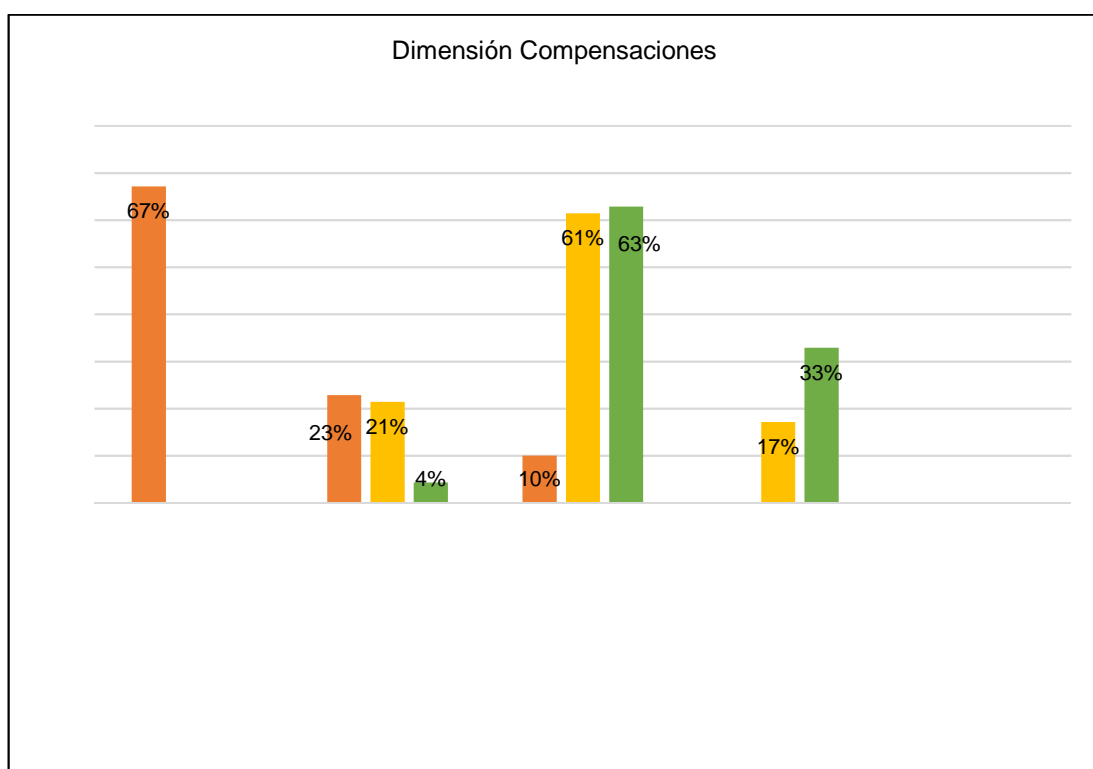
Tabla 4 Dimensión Compensaciones

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	N° de Colab.
¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	47	16	7	0	0	70
	67%	23%	10%	0%	0%	100%
¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	0	15	43	12	0	70
	0%	21%	61%	17%	0%	100%
¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	0	3	44	23	0	70
	0%	4%	63%	33%	0%	100%
Total Indicador	47	34	94	35	0	

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Figura 4 Dimensión Compensaciones



Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

En los resultados de dimensión en compensaciones, el 67% de los operarios encuestados indican que siempre están preocupados por su estabilidad dentro de la empresa, el 61% mencionan que se preocupan por si le cambian de tareas contra su voluntad, así también el 63% de los operarios en estudio indican que algunas veces sus superiores le dan el reconocimiento que merecen.

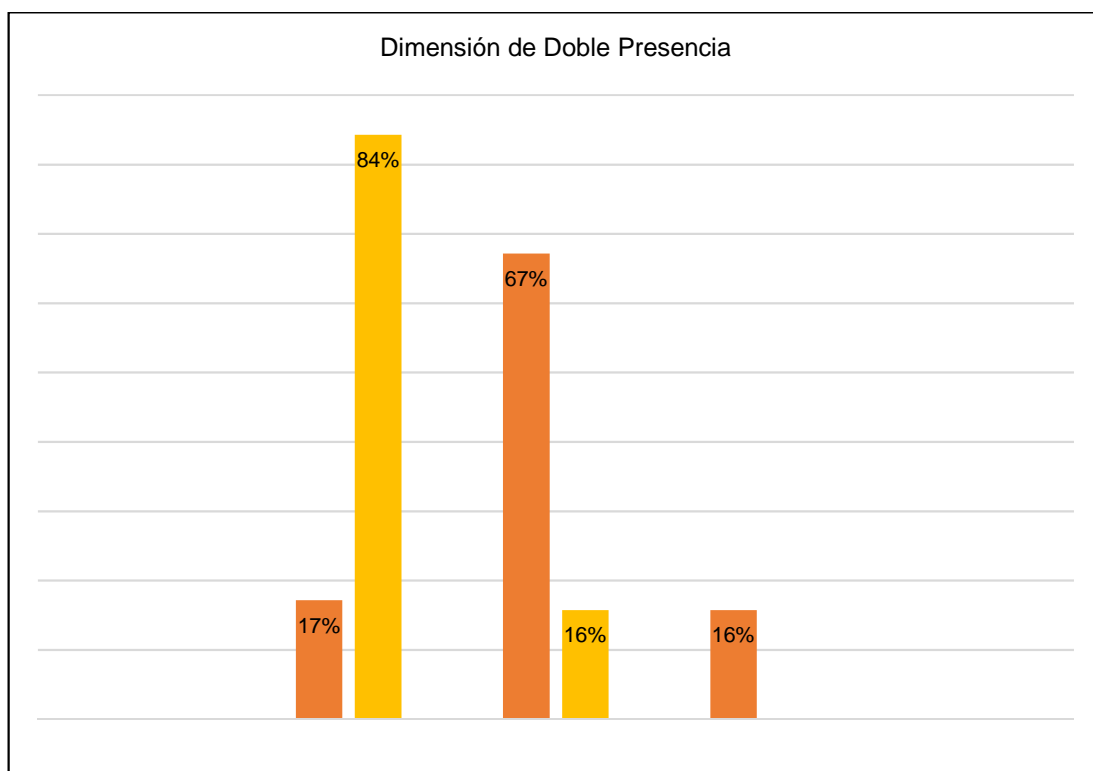
Tabla 5 Dimensión de Doble Presencia

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	N° de Colab.
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	0	12	47	11	0	70
	0%	17%	67%	16%	0%	100%
Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	0	59	11	0	0	70
	0%	84%	16%	0%	0%	100%
Total Indicador	0	71	58	11	0	

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Figura 5 Dimensión de Doble Presencia



Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Según los resultados obtenidos, considerando indicadores de dimensión de doble presencia, el 67% de los operarios encuestados indican que algunas veces si se encuentran ausentes un día en casa, las tareas domésticas que realizan se quedan sin hacer, por otro lado, el 84% dentro de este grupo de dimensión consideran que la mayoría de las veces, cuando se encuentran en el trabajo, piensan en las exigencias domésticas y familiares.

Resultados Generales según la aplicación del instrumento de Evaluación.

Para efecto de análisis de resultados obtenidos en el instrumento de evaluación aplicado se requiere de los respectivos puntajes de las dimensiones psicosociales consideradas, que permitan identificar el nivel o tipo de exposición en las que se encuentran los colaboradores de la empresa Nacional de Alimentos. A continuación, se muestran los puntajes:

Tabla 6 Análisis de Instrumento de Evaluación

Dimensiones Psicosociales	Puntaje Población de referencia		
	Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble Presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Fuente: Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Tabla 7 Dimensión de Exigencias Psicosociales

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	TOTAL EVAL.
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	0,56	0,71	0,26	0	1,53
En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	0	0	1,63	0,17	0	1,80
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	0	0,56	1,37	0,13	0	2,06
En su trabajo. ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	0	2,66	0,09	0,07	0	2,81
¿Su trabajo requiere atención constante?	0,46	1,80	0,57	0	0	2,83
TOTAL						11,03

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Según los parámetros del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales aplicado, los indicadores que miden las exigencias psicosociales arrojan un resultado de **11,03**, lo cual indica que esta dimensión se encuentra en un nivel **medio**.

Tabla 8 Dimensión de Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	TOTAL EVAL.
¿Tiene influencia sobre la cantidad de Trabajo que se le asigna?	0	0	1,77	0,34	0	2,11
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	0	0	0,81	2,91	3,73
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	0,03	1,06	1,33	0	2,41
¿Las tareas que hace, le parecen importantes?	0	0,16	0	0	0	0,16
¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	0,37	0,00	0	0	0,37
TOTAL						8,79

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Por otro lado, aplicando los parámetros del instrumento, según los resultados obtenidos se aprecia que el nivel de Dimensión de Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo con un resultado de **8,79**. Se encuentra, de igual manera, en un nivel **medio**.

Tabla 9 Dimensión de Apoyo Social en la Empresa

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	TOTAL EVAL.
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	0,26	0,14	0	0	0,40
¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	0	0	0,29	0,19	0	0,47
¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediato superior?	0	0,66	0,17	0	0	0,83
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	0,44	1,00	0	0	1,44
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	0,77	0,29	0	0	1,06
TOTAL						4,20

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

En relación con los indicadores de Dimensión de Apoyo, según los datos obtenidos en la evaluación efectuada a los operadores, se obtuvo un resultado de **4,20**. Se define que el nivel en que se encuentra este rubro se ubica en un rango **medio**.

Tabla 10 Dimensión de Compensaciones

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	TOTAL EVAL.
¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	2,69	0,69	0,20	0	0	3,57
¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	0	0,64	1,23	0,17	0	2,04
¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	0	0,04	1,26	0,99	0	2,29
TOTAL						7,90

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

Así también, se obtuvieron resultados para medir la dimensión de compensaciones, en donde, según el cuestionario efectuado, con sus respectivas interrogantes se evidencia un resultado total de **7,90**, el cual se encuentra en un rango **alto**.

Tabla 11 Dimensión de Doble presencia

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	TOTAL EVAL.
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	0	0,51	1,34	0,16	0	2,01
Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	0	2,53	0,31	0	0	2,84
TOTAL						4,86

Fuente: Operarios Empresa Nacional de Alimentos

Elaborado por: Grecia Cabrera

El instrumento aplicado para la obtención de información, de acuerdo a las interrogantes respetivas, considerando los indicadores de dimensión de doble presencia, arroja un resultado total de **4,86**, el mismo que se encuentra en un rango **alto**.

ii. Analíticos

El cuestionario aplicado permite obtener resultados a través de un protocolo de dimensiones, por lo que se puede analizar que:

La Dimensión de Exigencias Psicosociales busca detectar si el esfuerzo que realizan los colaboradores o, por otro lado, si las exigencias emocionales son muy elevadas, por ejemplo, si la labor requiere esconder los sentimientos o callarse la opinión. Esta dimensión tiene como resultado un nivel de exposición psicosocial intermedio, es decir, que existe cierto grado de exigencias emocionales elevadas y opiniones que para los colaboradores son importantes, por ello se demuestra la necesidad de trabajar en este aspecto dentro del área de producción de la empresa en estudio.

Por otro lado, en la dimensión de Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo, que apunta a detectar si las personas tienen oportunidades de aprendizajes y autonomía en su trabajo o si tienen escaso control sobre sus tareas, se obtuvo como resultado un nivel de exposición psicosocial medio, como se demuestra en la tabla 6 y, por tanto, se puede definir que para algunos colaboradores sí existen oportunidades de aprendizaje y control de sus tareas, sin embargo, también es un tema que se debe trabajar con la finalidad de prevenir que estos niveles se conviertan en desfavorables para la salud de los colaboradores.

Los indicadores de Dimensión de Apoyo Social en la Empresa y calidad de liderazgo evalúan, principalmente, la calidad del liderazgo con que cuenta el trabajador y el grado de apoyo que tiene para realizar sus tareas y, además, apuntan a detectar si las personas trabajan muy aisladas o sin la información adecuada y a tiempo.

En estos resultados se obtuvo un nivel de exposición psicosocial también intermedia, cuyo resultado es 4,20 y se encuentra entre un rango de 4 a 6. Con ello se indica que, para ciertos colaboradores, el apoyo y la información que requieren por parte de la empresa es indicada. Sin embargo, también se deben implementar medidas para mejorar la relación entre superiores y colaboradores.

La Dimensión de compensaciones busca detectar si los trabajadores sienten escaso reconocimiento por labor, o bien si su trabajo es inestable. En esta dimensión se obtuvo un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para

la salud, con un resultado de 7,90, que se identifica como un nivel alto, identificando la falta de reconocimiento de la labor realizada e inestabilidad. Es en esta dimensión donde se debe trabajar con más firmeza a fin de generar seguridad y satisfacción en los colaboradores.

Finalmente, se encuentran los indicadores que miden la Dimensión de doble presencia que representan aquellas exigencias simultáneas del ámbito laboral y familiar, identificando si existe una adecuada conciliación entre el trabajo y familia. En esta dimensión se obtuvo como resultado 4,86 que resulta un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud y, por lo tanto, se debe trabajar también en estos indicadores con actividades que busquen mejorar la relación entre el trabajo y la familia de los colaboradores.

El cuestionario aplicado a través de las dimensiones aplicadas arroja como resultado global un **riesgo alto nivel 1** que se da cuando una o dos dimensiones se encuentran en riesgo alto, por ello es fundamental trabajar en estos riesgos psicosociales mediante la ejecución de programas que se direccionen a realizar cambios con la finalidad de disminuir y prevenir problemas de salud y que puedan afectar en la productividad de la empresa.

iii. Conclusiones

- El trabajador o colaborador, ante la materialización de los riesgos psicosociales, va a padecer de una serie de efectos negativos que afectarán un gran número de aspectos de su vida cotidiana, que pueden ser en su salud física y psíquica, como también en sus relaciones sociales y familiares, lo cual influye a la vez en su desempeño laboral.
- Según los resultados cuantitativos obtenidos en el presente estudio, se pueden identificar debilidades presentes, principalmente en el área de producción de la empresa. La falta de motivación y la ausencia de conciliación entre el trabajo y la familia, son unas de las debilidades sobresalientes, por tanto, se requiere trabajar en programas que

involucren acciones factibles para mejorar la relación existente entre el trabajo y la familia.

- También se debe enfatizar en la aplicación o cambio de estrategias para mejorar aspectos de apoyo social, laboral y familiar, a fin de garantizar un ambiente laboral favorable y, por tanto, una buena salud mental del talento humano, disminuyendo de tal manera estos riesgos psicosociales en la institución.

3 PROPUESTA METODOLÓGICA

a. Objetivos

i. General

Disminuir los factores de riesgos psicosociales, mediante acciones concretas de prevención y corrección, a fin de promover salud y bienestar en los trabajadores de la Empresa Nacional de Alimentos.

ii. Específicos

- Fomentar autonomía en los colaboradores, potenciando la participación eficiente en el desarrollo de las tareas, a fin de eliminar síntomas de estrés y cansancio emocional.
- Incrementar oportunidades para la aplicación de conocimientos y habilidades, enriqueciendo el trabajo de los colaboradores.
- Fomentar el apoyo entre colaboradores y directivos, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.
- Fomentar satisfacción laboral, mediante actividades motivacionales a fin de generar bienestar propio.
- Facilitar compatibilidad de la vida laboral y familiar en los colaboradores.

b. Mapeo teórico, conceptual y normativo

i. Mapeo Teórico

Actualmente, muchos de los factores asociados a un trabajo de gran esfuerzo físico van desapareciendo gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, pero, en contrapartida, aparecen nuevos factores de tensión relacionados, principalmente, con el contenido del trabajo y la posibilidad de participación

del trabajador: el trabajo es desarrollado por la maquinaria y ha dejado a las personas una función de control de procesos. (Fernández, 2013, pág. 48)

A continuación, se dan a conocer las hipótesis psicológicas fundamentales que, sobre la naturaleza de la persona, formulan algunas teorías de la organización y las relaciones existentes entre la organización y la persona que ejerce su actividad en ella.

Teorías de factores de riesgos psicosociales

Fernández (2013, pág. 49), en la teoría de la Escuela de Relaciones Humanas de Elton Mayo indica que “las expectativas del trabajador aumentaron en la misma medida en que la organización le impuso mayores exigencias. Pero esta nueva situación obligó a revisar las hipótesis sobre la naturaleza humana y a reflexionar sobre ellas”. Se consideraba que:

- La cantidad de trabajo realizado no está determinada solamente por la capacidad y la energía fisiológica del trabajador, sino por una especie de capacidad social.
- Que los incentivos no materiales ejercen una influencia muy importante sobre la motivación y la satisfacción del trabajador.
- Que el mando debe concentrar su esfuerzo e interés ante todo en el trabajador y solo en un segundo término en el trabajo.

Por otro lado, el mismo autor, hace referencia a la teoría de la Organización Científica del Trabajo de Taylor, en la que indica que esta teoría combina dos cosas: el estudio de las aptitudes fisiológicas de la persona y el de los aspectos económicos, en la relación que existe entre el individuo y la organización.

Taylor considera que el individuo se siente inclinado exclusivamente hacia el interés propio y hacia la obtención del máximo beneficio personal, y sus fines personales se oponen casi siempre a los de la organización, también está

orientado básicamente hacia las recompensas y las retribuciones materiales y económicas.

Teorías del Estrés

Enfoque Teórico Psicossomático clásico

Según Benjamin (2000, pág. 26) los historiadores de esta disciplina hacen notar que el psicoanálisis comienza con el estudio de un fenómeno psicossomático: la conversión para dar cuenta del salto de la psique a la inervación somática. Este mecanismo consiste en la transposición de un conflicto psíquico y la tentativa de resolución de éste en síntomas somático-motores, como es el caso de ciertas parálisis o sensibles, como el caso de anestias o dolores localizados.

Enfoque teórico del estrés

Benjamin (2000, pág. 29) indica que “a la interrogante de si existe una correlación específica entre la naturaleza de la emoción y su respuesta somática, se tiene una primera respuesta teórica y clínica aportada por los psicossomatistas de inspiración psicoanalítica; la segunda respuesta pertenece a los teóricos del estrés, al situarse sobre el terreno de las experiencias en patología experimental”.

Por otro lado, en un estudio realizado en los países miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos” (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001, pág. 39).

Estos autores afirman que “el estrés es un estereotipo que indica un estado de elevada activación del sistema nervioso autónomo con manifestaciones coordinadas a nivel efectivo, cognitivo y de comportamiento” (Pág. 68). En muchos casos, pero no en todos, el estrés es provocado por la presencia de

un factor de estrés o “estresador” (es decir, una demanda extrínseca aguda o crónica que impone o amenaza la capacidad de un individuo para responder ante un estímulo).

El estrés laboral como factor ambiental

Blanch, Espuny, Gala, & Martín (2003, pág. 67) sostienen que “cuando se habla de algo estresante, se piensa en una causa exterior; es decir, en un factor de un entorno como el socio-laboral que conlleva demandas y exigencias que amenazan con desbordar los recursos disponibles”. Esta visión induce a orientar las estrategias preventivas y paliativas de los efectos de ese estrés.

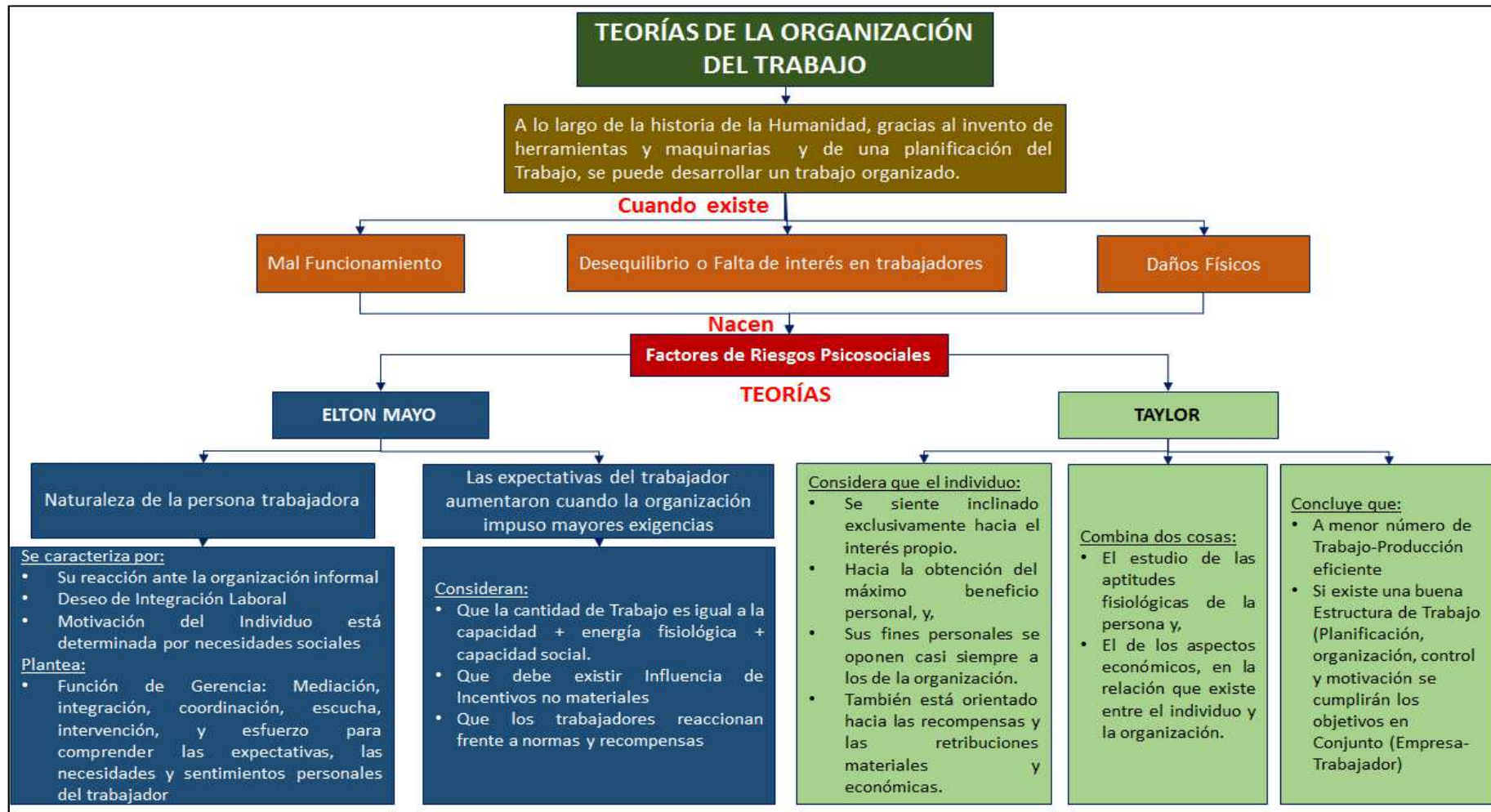
El estrés laboral como respuesta individual

Según Blanch, Espuny, Gala, & Martín “En el extremo contrario, aparece otra perspectiva teórica, con su correspondiente base ideológica implícita, que tiende a focalizar la causalidad individual de problemas como el estrés profesional (o de cualquier otro tipo, como los anteriormente citados)” (Pág. 56). Según este punto de vista, el entorno físico o social puede desbordar objetivamente a personas con recursos limitados para responder adecuadamente a las exigencias que el mismo les impone.

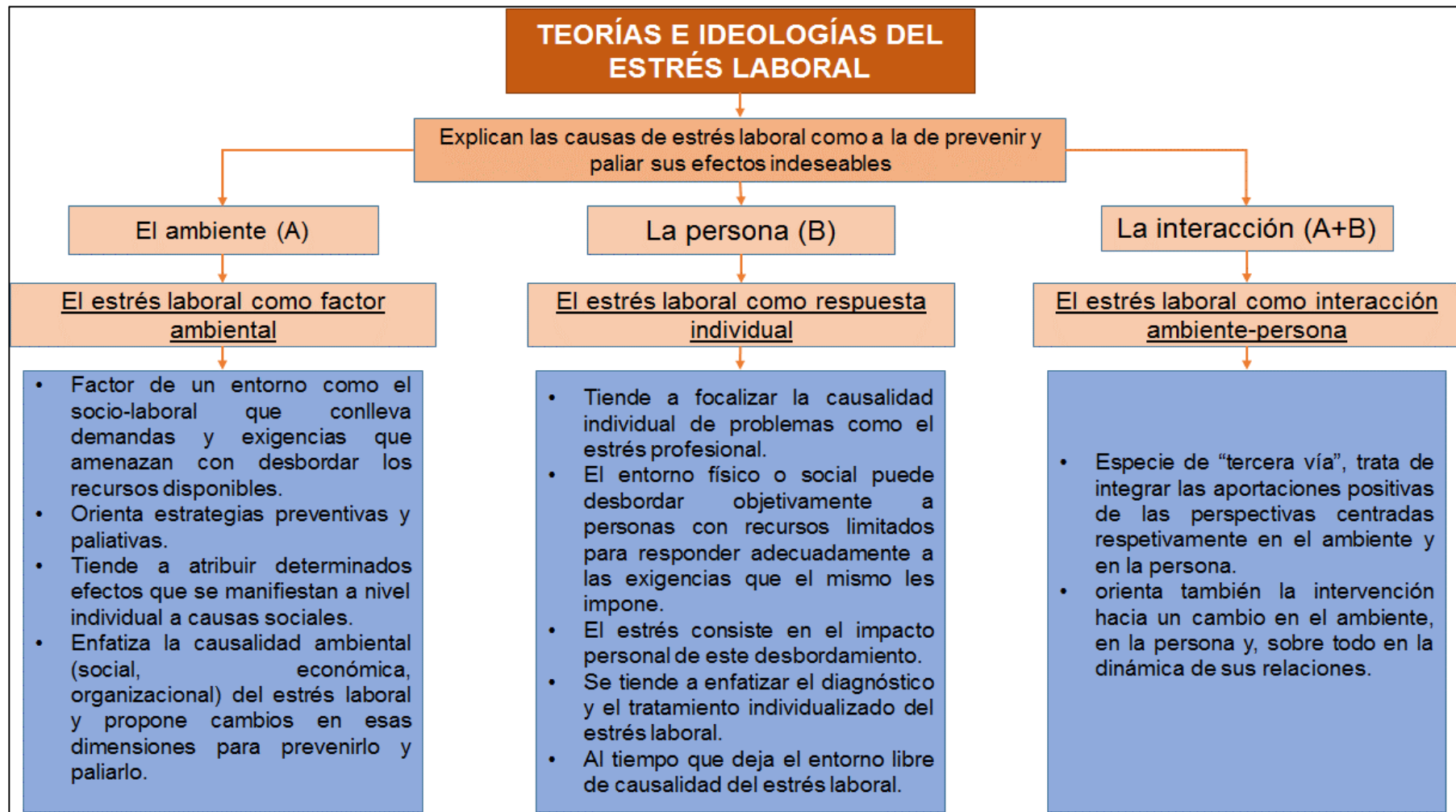
El estrés laboral como interacción ambiente-persona

“Esta opción representa una especie de tercer vía teórica e ideológica, que trata de integrar las aportaciones positivas de las perspectivas centradas respectivamente en el ambiente y en la persona y, al tiempo, de compensar los sesgos y riesgos de reduccionismo, parcialidad y simplificación que conllevan” (Pág. 39).

Figura 6 Mapeo Teórico



Elaboración: Grecia Cabrera



Elaboración: Grecia Cabrera

ii. Mapeo Conceptual

Factores de Riesgo Psicosocial

Según Fernández (2013, pag. 32) “Son todas las situaciones y condiciones de trabajo que están relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial”. Algunas de las condiciones de trabajo que pueden provocar riesgos psicosociales son las siguientes:

- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo.
- Demandas contradictorias.
- Falta de claridad respecto a las funciones del trabajador.
- Comunicación ineficaz.
- Limitado apoyo por parte de la dirección de la organización o los compañeros de trabajo.
- Desavenencias en las relaciones interpersonales.
- Acoso, agresión y violencia.
- Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.

Consecuencias

Como ya hemos señalado, el entorno de trabajo psicosocial puede tener consecuencias sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores. Los trabajadores que padecen estrés laboral pueden llegar a desarrollar problemas de salud. Los efectos negativos sobre el trabajador individual repercuten, a su vez, en la organización y en la sociedad. Para el trabajador individual, los efectos negativos pueden ser, entre otros:

- Irritabilidad, desánimo, ansiedad, agotamiento, depresión.

- Dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, dificultades para aprender nuevas cosas.
- Adopción de hábitos nerviosos, agresividad, violencia.

Efectos negativos a nivel organizacional

- Disminución del rendimiento.
- Aumento del absentismo.
- Aumento de accidentes y lesiones.

Efectos negativos A nivel social

- Aumento de costes de los servicios sanitarios.

Riesgo psicosocial laboral

Según el Ministerio del Trabajo (2013) las situaciones de riesgo psicosocial laboral son aquellas “que habitualmente afectan de manera importante y grave para la salud de los colaboradores, social, física, o mentalmente. Un clima laboral desconsiderado y autoritario constituye un factor psicosocial de riesgo”. Sin embargo, también es la condición propicia para que broten riesgos psicosociales tales como: la violencia, el abuso y el acoso.

Por otro lado, los riesgos psicosociales presenten consecuencias graves mentales, alterando el equilibrio mental del trabajador con afectaciones notoriamente psiquiátricas o psicopatológicas. Un claro ejemplo es el estrés postraumático, prácticamente inexistente, pero al parecer nada ajeno a los factores de riesgos psicosociales como las situaciones de acoso laboral o sexual, o violencia, problemas cardiovasculares, gastrointestinales, y mentales. Según la Organización Internacional del Trabajo (2013), los factores psicosociales laborales se pueden agrupar en los siguientes:

- **Medio ambiente físico del trabajo**

El ruido y las vibraciones, las condiciones térmicas y las sustancias químicas son los factores del ambiente de trabajo que más indisponen al empleado en términos de estrés, según diferentes encuestas de trabajo realizadas en distintos ámbitos laborales. Varios estudios también confirman que la salud física se ve amenazada cuando en el ambiente de trabajo se combinan riesgos físicos y mentales.

- **Factores Propios de la Tarea**

La sobrecarga de trabajo se puede dividir en dos fracciones: cualitativa, cuando la tarea es demasiado difícil y cuantitativa, cuando existe demasiadas actividades por hacer. Las condiciones empeoran cuando el tiempo para cumplirlas es corto o definido arbitrariamente por terceros.

- **Organización del tiempo de trabajo.**

El tiempo del trabajo y la vida laboral del empleado, distribuido de forma diaria, semanal, mensual y anual determinan la forma de vida de la población laboral en un alto porcentaje. En su relación con los horarios de sueño, vigilia, vinculación social y estilo de vida en general. Su repercusión en la salud es irrefutable. Diferentes estudios evidencian que el trabajo en turnos altera los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, el nivel de azúcar en la sangre, la motivación en el trabajo y la agilidad mental.

Modalidades de la Gestión y del Funcionamiento de la empresa.

- **Función de los trabajadores.** Si el puesto de trabajo carece de especificidad o sus funciones no son claras, cuando existe oposición entre tareas encomendadas, cuando es conflictiva, en un contexto general, estas situaciones pueden desencadenar en estrés. Del mismo modo la edad y el grado de responsabilidad repercuten en el estado de salud del empleado evidenciando síntomas de estrés.

- Participación de los trabajadores. Los factores de la organización de las empresas y el ambiente laboral, como su política, una inadecuada comunicación, limitada participación de los empleados en la toma de decisiones, impedir el desarrollo de iniciativas, entre otros influyen en el bienestar de los empleados. En condiciones contrarias a las descritas, se evidencia una mejora en la productividad y aumento del rendimiento.
- Relaciones en el medio de trabajo. Las relaciones del empleado con sus superiores, con sus compañeros o colegas y con sus subordinados están relacionadas con el estrés en el trabajo, lo cual afecta al individuo.
- Introducción de cambios en el lugar de trabajo. Los cambios actuales en las empresas como la globalización, la apertura de nuevos mercados, la competencia económica, la introducción de nuevas tecnologías han obligado a las empresas, para mantenerse y prosperar, a adoptar nuevas formas de producción y de trabajo. Este contexto de adaptación tiene significativas consecuencias sobre los factores psicosociales.
- Industrialización. Trabajadores de zonas rurales, que buscan progreso en su economía o mejores oportunidades de trabajo, migran a lugares que les ofrezcan espacios para laborar que, en muchas ocasiones, son fábricas o industrias. Este cambio les representa una modificación en su modo de vivir, sus costumbres, alimentación, relaciones sociales y horarios, factores que repercuten negativamente en su salud.
- Introducción de nuevas tecnologías. Los avances tecnológicos, introducción de nuevos softwares, mejoras en los sistemas computarizados, introducción de equipos o máquinas dirigidos por sistemas informáticos, la automatización de los procesos, que se han

venido implementando en las industrias y trabajos en general tienen su relación con la salud de las personas y el estrés psicológico.

El estrés

Según Regueiro (2008, pág. 82) “se define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada”.

Orlandini (2012, pág. 68), indica que suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés y, finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con esta materia. Los factores del estrés pueden clasificarse según trece criterios:

- Momento en que actúan (remotos, recientes, actuales, futuros).
- Período en que actúan (muy breves, breves, prolongados, crónicos).
- La repetición del tema traumático (único o reiterado).
- La cantidad en que se presentan (únicos o múltiples).
- La intensidad del impacto (micro estresores y estrés cotidiano, moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad).
- La naturaleza del agente (físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales).
- La magnitud social (micro sociales, macro sociales).
- El tema traumático (sexual, marital, familiar, ocupacional, etc.).
- La realidad del estímulo (real, representado, imaginario).
- La localización de la demanda (exógena o ambiental, intrapsíquica).
- Sus relaciones intrapsíquicas (sinergia positiva, sinergia negativa).
- Los efectos sobre la salud (positivo o negativo).

- La fórmula diátesis/estrés (factor formativo o causal de la enfermedad, factor mixto, factor precipitante o desencadenante de la enfermedad). (Orlandini, 2012, pág. 37)

Estresores

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos sociológicos y otros psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico:

- Iluminación.
- Ruido.
- Temperatura.
- Ambientes contaminados.

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- Carga mental.
- Control sobre la tarea.

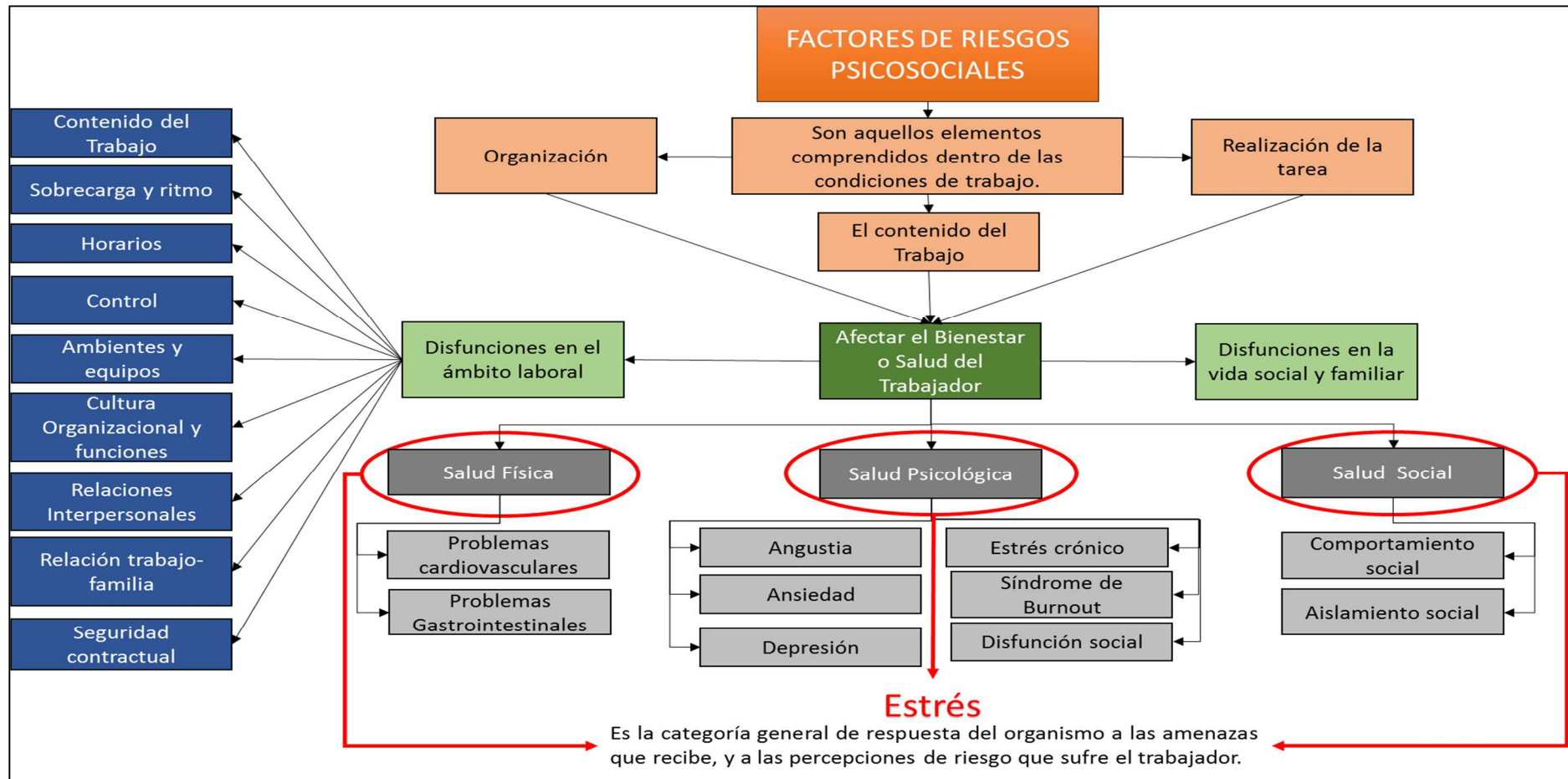
Estresores relativos a la organización:

- Conflictos y ambigüedad de rol.
- Jornada de trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional. (Hoyo, 2013, pág. 54)

Efectos del estrés en la salud

- Enfermedades cardiovasculares.
- Molestias gastrointestinales (Síndrome de colon irritable, dispepsia no ulcerosa).
- Cáncer.
- Molestias músculo esqueléticas o deterioro de dichas molestias.
- Trastornos mentales.
- Otros efectos como salud del comportamiento y aquellos que impactan a múltiples esferas de la estructura social, por ejemplo: el crimen, la delincuencia, la educación y la movilidad social. (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001, pág. 21)

Figura 7 Mapeo Conceptual



Elaboración: Grecia Cabrera

iii. Mapeo Normativo

Tabla 12 Mapeo normativo

Organismo Normativo	Art, Numeral o Apartado	Propósito	Alcance
Constitución Política del Ecuador	Art. 47	“Fomentar las capacidades y potencialidades de los trabajadores públicos y privados” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).	Legislación nacional
Constitución Política del Ecuador	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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).	Legislación nacional
Constitución Política del Ecuador	Art. 332	“Garantizar los derechos de las personas trabajadoras, eliminar riesgos laborales que afecten la salud de los colaboradores” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).	Legislación nacional
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Decisión 584-Capitulo III-Art. 11 Literal b)	“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos” (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo , 2012).	Legislación nacional
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Resolución 957. Art. 1 Literal b)	Gestión Técnica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación de factores de riesgo. ➤ Evaluación de los factores de riesgo. ➤ Control de factores de riesgo. ➤ Seguimiento de medidas de control. 	Legislación nacional
Código de Trabajo	Art. 128 Literal a)	“Impulsar las condiciones de vida de los trabajadores” (Código de Trabajo, 2010).	Legislación nacional
Código de Trabajo	Art. 410.	“Asegurar a los trabajadores condiciones de trabajo que no generen peligros para la salud, mediante medidas de prevención” (Código de Trabajo, 2010).	Legislación nacional

Elaborado por: Grecia Cabrera

c. Método de Trabajo Social que se aplicará en la propuesta

i. Modelo Socio-educativo

Según Molina (2004, pág. 15)

Este modelo tiene en común la necesaria construcción de redes, alianzas de solidaridad en la que los participantes son actores

del conocimiento de su realidad, con base en problemas significativos a partir de los cuales se plantean las estrategias de acción viables para contribuir a transformar una sociedad que excluya gran parte de sus integrantes.

En este modelo, los sujetos son los grupos, organizaciones de base y redes sociales vinculados o no a instituciones públicas. La intervención socioeducativa consiste en planear y llevar a cabo programas de impacto social, por medio de actividades en determinados grupos de individuos. El equipo de orientación social interviene sobre un problema que afecta el desarrollo y desempeño de cualquier índole.

Úcar (2004, pág. 26) manifiesta que “la intervención socio-educativa, desde una perspectiva fenomenológica, es una irrupción en una realidad con el ánimo de modificarla, supone la entrada en la realidad del otro con la pretensión de cambiarla”.

Perspectivas para la Intervención Socioeducativa

Científico-tecnológica:

- Visión social ligada al desarrollo de la ciencia y la industria.

Interpretativa-interaccionista:

- Cualquier situación social es susceptible de objetivarse, delimitarse y definirse con gran precisión.
- Proyecto de comprensión e interpretación de la acción.
- Se adecúa a la realidad de cada grupo humano.

Socio-crítica:

- Proceso reflexivo para cambios socioeducativos tradicionales.

- Promueve actitudes de justicia, igualdad y crítica social.

Académico-disciplinar:

- Programa formativo e instructivo.
- Mejora continua e innovación.

Los agentes de intervención socioeducativa son todos aquellos que participan en programas de intervención socioeducativa, ya sean de carácter institucional o personal. Agentes de intervención socioeducativa personales son todos aquellos profesionales diferenciados y especializados que participan, individualmente o en equipo, en un proceso de intervención socioeducativa y que tienen como objetivo la mejora personal, social, laboral, física y psicológica de los destinatarios de sus intervenciones.

Los agentes de intervención socioeducativa institucionales, todas aquellas instituciones, públicas o privadas, que participan de forma directa o indirecta en el diseño, gestión, desarrollo, aplicación o puesta en práctica de cualquier intervención socioeducativa.

Otros agentes de intervención socioeducativa son los Trabajadores Sociales, que son profesionales que centran su actividad socioeducativa sobre todo en atención primaria, intentando proporcionar normalización social a tres grandes ámbitos de población: infancia y juventud, adultos y tercera edad. Sus intervenciones van orientadas generalmente a tareas preventivas, asistenciales y educativas de esos colectivos, realizando tareas de:

- Información.
- Identificación de necesidades en las familias.
- Fomento de la participación.
- Gestión y organización.
- Promoción e investigación.
- Coordinación.

- Documentación.
- Decisión.

Desde la perspectiva del Trabajo Social se trata de un conjunto de operaciones para conocer y actuar, que tiene como técnica social: estudio, programación, ejecución y evaluación. Por ello, el modelo a emplear en el presente estudio es la intervención socioeducativa, desarrollando un análisis participativo, donde los actores implicados se convierten en los protagonistas del proceso de construcción del conocimiento de la realidad sobre el grupo de colaboradores en estudio, a fin de establecer e implantar un plan de acción.

El modelo como tal presenta diferentes métodos de acción, los mismos que son: método de trabajo social de grupo, desarrollo de la comunidad, método alfabetización-concienciación, método básico o integrado, investigación-acción/investigación-participante y educación popular.

En el presente proyecto se pretende desarrollar el método de trabajo social de grupo, como característica del modelo adaptado. Este método posibilita la participación social de los colaboradores, creando un clima de confianza que favorezca la incorporación y, por lo tanto, crear las condiciones que sirvan de soporte fundamental y de bienestar para el grupo en cuestión.

d. Proceso metodológico

i. Método de Trabajo Social de grupo.

Contreras (2003, pág. 65) explica que “es un proceso que, por medio de experiencias, busca capacitar al individuo para que conozca su realidad objetiva y la forma de actuar sobre su estructura social”. Por otro lado, los autores Henry, East, y Schmitz (2006, pág. 34), indican que

El Trabajo Social con Grupos es un método que tiene una larga y rica historia entre los profesionales del trabajo social; goza de una sólida estructura tanto desde el punto de vista histórico

como desde la práctica, que le proporciona unos buenos conocimientos en los que apoyarse.

En el presente proyecto se ha adaptado la técnica de trabajo social de grupo como técnica del modelo socio-educativo, cuya finalidad es dinamizar actividades en beneficio de los colaboradores de la empresa nacional de alimentos, mejorando su participación laboral y social, así como su desarrollo personal y su restauración mediante la interacción del grupo, haciendo énfasis también en aportar en aquellos aspectos del trabajo, de la organización y sus contextos sociales y organizacionales que, de alguna forma, tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

El método de trabajo social de grupo consta de dos procesos, entendidos como una sucesión de etapas, durante las cuales se cumple un objetivo educativo y sociológico. Donde el proceso sociológico significa capacitación del individuo dentro del grupo para su vida social; a su vez, el educativo, significa la instrumentación de los miembros del grupo para obtener el proceso sociológico. Según un informe en el que Martínez (2015, pág. 22), haciendo referencia al autor Natalio Kisnerman, el proceso metodológico del método aplicado es:

1. **Diagnóstico.** “Se considera como la valoración e interpretación de vida y comportamiento de un determinado grupo, que se obtiene mediante métodos de observación y la comprensión de las necesidades y recursos” (Martínez, 2015, pág. 22). El diagnóstico debe vislumbrar la naturaleza del grupo seleccionado, sirviendo como guía hacia un trabajo productivo y eficaz.
 - a. Dinámico. Se lo utiliza cuando se busca “determinar en qué consiste el problema, sus factores, físicos, psíquicos y sociales que contribuyeron a su origen; identificando sus factores y, cuál es la solución que se desea y los recursos que ofrecen los miembros para resolver el problema” (Martínez, 2015, pág. 22).

- b. Clínico. “Parte de la identificación de trastornos psicológicos de los miembros en estudio, que originaron o complican de alguna manera el trastorno psico-social del grupo” (Martínez, 2015, pág. 22).
- c. Etiológico. - “Cuando se indaga el origen de los problemas, su desarrollo y causas efecto” (Martínez, 2015, pág. 22).

2. Tratamiento. “Consiste en el orden de determinados medios que permita obtener la solución de un problema con la participación del grupo de estudio. Este proceso es adoptado en relación con la naturaleza del diagnóstico, que requiere ser planeado” (Martínez, 2015, pág. 22). “También implica el tipo de grupo, la estructura, técnicas de motivación, determinar el momento oportuno de tratar el problema, el tipo de ayuda que la institución puede brindar” (Pág.22)

Para el autor Natalio Kisnerman, en su libro “Servicio Social del Grupo, una respuesta a nuestro tiempo”, indica que los procedimientos del método de Trabajo Social en Grupo deben ser: documentación, participación y discusión en grupo; concientización, programa de actividades, supervisión y evaluación.

Instrumentos para utilizar en Trabajo Social de Grupos

- Crónica de grupo.
- Informe de proceso.
- Informe de supervisión.
- Informe de evaluación

e. Plan operativo de la intervención

El Plan Operativo de Intervención tiene como objetivo reducir y prevenir riesgos psicosociales en la Empresa Nacional de Alimentos, estableciendo actividades de trabajo social de grupo, permitiendo orientar y apoyar a los colaboradores con la finalidad de buscar su bienestar físico y psicosocial.

Para ello se han diseñado estrategias para disminuir y prevenir riesgos psicosociales, en dimensiones de exigencias psicosociales, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social en la empresa, compensaciones y, en la dimensión de doble presencia.

Considerando que los resultados de la evaluación de estos riesgos ubicaron a las dimensiones de compensaciones y de doble presencia en un nivel de exposición alto, lo que indica que son en aquellos aspectos donde se deben implementar acciones más importantes. En este punto, se hace hincapié en que la dimensión de compensaciones es un tema de índole o intervención organizacional y, por tanto, debe ser realizado únicamente por los directivos de la empresa. Sin embargo, como trabajador social, se pueden desarrollar actividades que aporten de alguna manera en este aspecto.

Por otro lado, las dimensiones de exigencias psicosociales, trabajo activo y apoyo social en la empresa arrojaron resultados de nivel de exposición intermedia, lo que significa que, a pesar de no encontrarse en un nivel de exposición totalmente desfavorable para la salud, merece la atención adecuada como medida preventiva que busque mejorar el clima laboral y el bienestar del colaborador. Para ello se han diseñado las siguientes actividades:

Tabla 13 Plan de acción: Riesgos Psicosociales

OBJETIVO	ACCIONES	RECURSOS	PRESUP.	RESPONS.	CRONOGRAMA													
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
<p><u>Exigencias Psicológicas</u> Fomentar autonomía en los colaboradores en el desarrollo de tareas, potenciando la participación eficiente en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo, eliminando síntomas de estrés, fatiga y cansancio emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar la creatividad y los procesos de toma de decisiones en los trabajadores. - Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables. - Realizar reuniones periódicas entre los supervisores y personal operativo para controlar, planificar y medir los tiempos en los procesos de producción. 	<p>Espacio Físico. Computadora Infocus Hojas Esferos Material didáctico Recurso Humano: Terapeuta en clima laboral</p>	<p>\$210,00 (70,00 por mes)</p>	<p>Trabajador Social. Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>	X				X			X						
<p><u>Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades.</u> Incrementar las oportunidades para la aplicación de conocimientos y habilidades, el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, mediante la eliminación del trabajo pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente que resulten desarrollar tareas diversas y de mayor complejidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer programas de formación y capacitación en estilos de liderazgo. - Desarrollar programas de desarrollo y promoción en el trabajo. - Proporcionar entrenamiento para el manejo de la distancia emocional y en habilidades de autocontrol al colaborador. - Generar espacios de esparcimiento e integración entre los trabajadores. 	<p>Espacio Físico. Computadora Infocus Hojas Esferos Material didáctico.</p>	<p>\$90,00 (\$30,00 por mes)</p>	<p>Trabajador Social. Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>		X				X			X					
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar redes de apoyo a partir de la generación de grupos de apoyo. 	<p>Espacio Físico. Computadora</p>	<p>\$90,00 (\$30,00 por mes)</p>	<p>Trabajador Social.</p>				X		X			X					

<p><u>Apoyo Social en la empresa y calidad de liderazgo.</u> Fomentar el apoyo entre las/os colaboradores y de directivos en el desarrollo de tareas, que permite potenciar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva a fin de eliminar el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación sobre trabajo en equipo. - Promover relaciones positivas entre compañeros a través de técnicas grupales aplicadas con regularidad. - Dar más difusión al trabajo social y las funciones del área, por ejemplo, mediante folletos explicativos internos. - Establecer espacios de discusión y mediación para aclarar diferencias. (preguntas y sugerencias-focus group) 	<p>Infocus Hojas Esferos Material didáctico</p>		<p>Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>	
<p><u>Compensaciones</u> Fomentar satisfacción laboral, mediante actividades motivacionales a fin de generar bienestar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Motivar al trabajador valorando e incentivando su trabajo y proporcionándole medios y autonomía (capacitación). - Desarrollo y ejecución de planes de seguimiento al desempeño del trabajador. - Brindar capacitaciones con temas y conocimientos de interés para los trabajadores. 	<p>Espacio Físico. Computadora Infocus Hojas Esferos Material didáctico</p>	<p>\$40,00</p>	<p>Trabajador Social. Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>	<p>X</p>
<p><u>Doble presencia</u> Facilitar la compatibilidad de la vida laboral y familiar, identificando aquellas necesidades que se derivan del trabajo doméstico-familiar y no únicamente de producción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar actividades o programas para la conciliación de trabajo y vida familiar. (Tema: Importancia de la familia y Trabajo) -Promoción de comunicación adecuada. - Consejos para ejercer el control sobre tiempo y vida. (videos motivacionales). - Generar espacios de esparcimiento e integración familiar. 	<p>Espacio Físico. Computadora Infocus Hojas Esferos Material didáctico</p>	<p>\$120,00 (\$30,00 por mes)</p>	<p>Trabajador Social. Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional.</p>	<p>X X X X</p>

Elaborado por: Grecia Cabrera

f. Coordinación interna o externa requerida

El tema de los riesgos psicosociales debe ser manejado de manera periódica en las instituciones, el bienestar de salud psicosocial del colaborador garantizará buenos resultados en sus tareas diarias generando productividad en la organización. A través del diagnóstico realizado se pretende dar tratamiento a los factores de riesgos psicosociales presentes en la Empresa Nacional de Alimentos, donde la aportación de los directivos resulta primordial para desarrollar el plan de acción. Por ello se muestra los siguientes lineamientos de coordinación:

Tabla 14 Coordinación Interna y Externa

Organización	Objetivo	Actividades
Empresa Nacional de Alimentos	Prevenir riesgos psicosociales en la Empresa Nacional de Alimentos, estableciendo actividades de trabajo social de grupo, permitiendo orientar y apoyar a los colaboradores con la finalidad de buscar su bienestar físico y psicosocial.	<p><u>Internas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer el desarrollo del plan de acción diseñado para la prevención de riesgos psicosociales. ✓ Coordinar junto con el jefe de Seguridad Ocupacional el desarrollo las actividades planteadas, realizando los requerimientos necesarios como el espacio físico necesario para el entrenamiento de técnicas de respiración y relajación física para su ejecución. ✓ Solicitar los recursos económicos para la adquisición de materiales de apoyo y folletería. ✓ Solicitar los equipos necesarios para el desarrollo de exposiciones y capacitaciones. ✓ Coordinar con el Jefe de Seguridad Ocupacional y área de Talento Humano los horarios que puede el colaborador asistir a las actividades planteadas. ✓ Realizar seguimiento a cada uno de los programas y talleres para una posterior evaluación. <p><u>Externas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar los servicios de profesionales en el manejo de clima laboral. (Terapista).

Elaborado por: Grecia Cabrera

g. Rol del trabajo social dentro de la propuesta

El trabajador social se articula en la dinámica de trabajo de grupo en un modelo socio-educativo para propiciar niveles de participación social activa y consecuentes con la magnitud y calidad de lo problematizado, con las potencialidades de los actores y con la posibilidad de movilización de recursos. Para el logro de esa participación, requiere desarrollar procesos de capacitación constructores de concienciación, de desarrollo de habilidades, entre otras. (Molina Lorena y Romero Cristina, 2012, pág. 44)

El papel del trabajador social consiste en coordinar las acciones como un líder profesional en su papel de educador, orientador y guía. Como líder del grupo se relaciona con los objetivos del grupo y sus actividades, lo cual supone la búsqueda de información, la capacidad de orientación.

La tarea fundamental que concierne al Trabajador Social como miembro y líder de grupo, se relaciona precisamente con el propósito del colaborador de forma activa a que sea dinámica y viva la interacción que tiene lugar en él, tanto en el proceso que conduce a su formación y consolidación, como en las etapas posteriores en que realizan sus actividades específicas. (Villegas, 1993, pág. 39)

Funciones y alcance de aportación

- Iniciar nuevas ideas: Sugerir o proponer nuevas actividades.
- Buscar información: Pedir clarificación de hechos adicionales.
- Buscar opiniones: No solicitar hechos sino opiniones pertinentes a los problemas que han provocado estrés o cansancio físico y emocional.
- Dar información: Entregar hechos en relación con los problemas, o relatos de la propia experiencia.
- Elaborar: Desarrollar significados más claros o adicionales, o proporcionar razones o deducciones.

- Coordinar: Mostrar relaciones entre ideas y hechos.
- Orientar: Definir la dirección de los objetivos.
- Evaluar: Proveer criterios de rendimiento y someter a medición el progreso del grupo.
- Estimular: Estimular al grupo para que alcance sus objetivos. Despertar mayor y mejor participación.

Otros roles

- Buscar la aceptación de los miembros del grupo con sus ideas, actitudes y sentimientos.
- Ejecutar tareas cuya realización se coordina el esfuerzo de un grupo de especialistas.
- Escuchar el punto de vista de cada una de las personas, intentando determinar sus coincidencias y divergencias.
- Analizar las causas reales que han conducido al conflicto, desenmascarando aquellas que puedan estar encubiertas por razones o circunstancias de diversa naturaleza.
- Tomar iniciativas en orden a hacer que prevalezcan las actitudes de cooperación sobre el clima de rivalidad o competencia.
- Servir de apoyo y estímulo en el desempeño de implicarse activamente en las actividades del grupo y en sus decisiones, al mismo tiempo que se contribuye a esclarecer el proceso que se está viviendo en su seno y los posibles modos de modificarlo para cumplir más eficazmente sus funciones.
- Oferta de ayuda y colaboración activa en la reducción de tensiones, ansiedades, conflictos o miedos que pudieran interferir en el funcionamiento eficaz del grupo.
- Atención permanente a las vicisitudes internas del grupo, intentando comprender lo que se acontece en él y por qué acontece.
- Finalmente, planificación de sus propias tareas de modo que el grupo pueda cumplir sus funciones específicas.

BIBLIOGRAFÍA

- Benjamin, J. (2000). *El estrés*. México: Primera Edición.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Código de Trabajo. (2010). *Código de Trabajo*. Quito.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Senplades.
- Contreras, Y. (2003). *Trabajo Social de Grupos*. México: Pax México.
- Expreso. (4 de Junio de 2018). En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés.
- Fernández, R. (2013). *La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario.
- Henry, S., East, J., & Schmitz, C. (2006). *Trabajo Social con Grupos (Modelos de Intervención)*. Nueva York: Narcea, S.A de Ediciones.
- Hoyo, M. D. (2013). *Estrés Laboral*. Madrid.
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo . (2012). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo* . Quito.
- Kvale, S. (2008). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata S.L.
- Martínez, M. (2015). *Proceso Metodológico del Trabajo Social en Grupo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/004594185c70f113e3ca1>
- Ministerio del Trabajo, M. (2013). *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales:Nuevos Riesgos Laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Quito.
- Molina Lorena y Romero Cristina. (2012). *Modelo de Intervención Socio-educativa*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/98815566/MODELO-DE-INTERVENCION-SOCIOEDUCATIVA-C-HR>
- Molina, L. (2004). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en Trabajo Social*. Costa Rica: Comisión Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2013). *La Organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*.

- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (28 de Abril de 2016). Obtenido de El estrés laboral: Un enfoque Latinoamericano (Primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud 2012): http://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Argentina.
- Regueiro, A. (2008). *Conceptos Básicos: ¿Qué es el estrés? ¿Cómo afecta?* Málaga.
- Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi. (2001). *Factores psicosociales y de organización*. Madrid: 3era Edición.
- Torres, L. (2003). *Historia de la Escuela de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad del Valle 1953/2003*. Colombia.
- Úcar, X. (2004). *De la claridad a la inclusión: Modelos de acción e intervención socioeducativa*. Barcelona.
- Unidad General de Trabajadores, U. (2011). *Evaluación de riesgos psicosociales*.
- Villegas, E. (1993). *El Trabajador Social en el Trabajo de Grupo*.

Anexos

Anexo 1 Entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Entrevista

Entrevistado: _____

Entrevistadora: _____

Cuestionario:

1. ¿Cómo definiría los factores de riesgos psicosociales?
2. ¿Se le da un manejo adecuado al tema de factores de riesgos psicosociales dentro de su empresa?
3. ¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel de la empresa para el manejo de riesgos psicosociales?
4. ¿Cuál es el principal problema psicosocial que se presenta en la empresa?
5. ¿Conoce usted de las carencias existentes en las áreas de trabajo que afectan a los trabajadores?
6. ¿Cómo considera usted que es la relación entre jefes y operarios?
7. ¿Es ideal dar rotación en las funciones para bajar los niveles de estrés entre los colaboradores?
8. ¿Se atiende de manera oportuna problemas de salud o de emergencia que tuvieren los trabajadores?
9. ¿Entre hombres y mujeres cuales presentan mayor grado de desmotivación o cansancio y se incapacitan con más frecuencia?
10. ¿Qué recomendaciones puede brindar para disminuir éstos factores de riesgos psicosociales en el ambiente laboral?

Anexo 2 Encuesta



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Objetivo: Identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en los colaboradores de la empresa Procesadora de Alimentos para su posterior análisis.

Señale con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación:

Dimensión Exigencias psicológicas

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
¿Su trabajo requiere atención constante?					

Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Tiene influencia sobre la cantidad de Trabajo que se le asigna?					
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
¿Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?					

Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
¿Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
¿Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

Dimensión Compensaciones

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco ?					

Dimensión de Doble Presencia

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					
¿Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

Anexo 3 Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

(Versión Breve)

Instrucciones para completar el cuestionario

1. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
2. Utilice lápiz pasta para marcar sus alternativas.
3. Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
4. Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.
5. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).
6. Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
7. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
8. La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
9. Concéntrese y no converse mientras responde la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.
10. Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración



Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18= puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = puntos						



ANALICE E INTERPRETE USTED MISMO LOS RESULTADOS

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4, de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

• Categorías de puntajes por terciles

De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Dimensiones Psicosociales	Tu puntaje	Puntaje población de referencia		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Entonces, estos intervalos significan:

- **Bajo:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Medio:** nivel de exposición psicosocial intermedio
- **Alto:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si en algún apartado la puntuación obtenida te sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.





DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cabrera Paguay, Grecia Iralda**, con C.C: # 0921177259 autor/a del **componente práctico del examen complejo: “Intervención socioeducativa para reducir riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos”** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 14 de septiembre de 2018

f. _____

Nombre: **Cabrera Paguay, Grecia Iralda**

C.C: **0921177259**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Intervención socioeducativa para reducir riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos		
AUTOR(ES)	Cabrera Paguay, Grecia Iralda		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Julio Beccar Varela, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	48
ÁREAS TEMÁTICAS:	Laboral, Social, Legal		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Riesgo psicosocial, socio-educativo, productividad, bienestar, exigencias		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>Los profundos cambios registrados en la organización del trabajo vienen por lo general asociados a una intensificación del mismo, y su objetivo es conseguir una mayor productividad aumentando también las exigencias impuestas a los trabajadores. Esto se relaciona con la exposición de los riesgos psicosociales que se han hecho más frecuentes, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo. En el presente estudio se propone un plan de acción de prevención de riesgos psicosociales, que parte de un diagnóstico y evaluación de estos riesgos que se presentan en los colaboradores de la Empresa Nacional de Alimentos, adaptando un modelo socio-educativo y utilizando el trabajo social de grupos como técnica metodológica. Los resultados obtenidos determinan la necesidad de implementar estrategias preventivas en dimensiones de exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y de doble presencia. Las acciones planteadas tienen como objetivo la prevención de riesgos psicosociales, orientar y apoyar a los colaboradores con la finalidad de garantizar su bienestar físico, mental y psicosocial, favoreciendo a la vez el desarrollo de competencias y habilidades, lo cual se logrará con el aporte oportuno de los directivos de la empresa en estudio.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0989610183	E-mail: greciaicabrera@outlook.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Lic. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-222-2024		
	E-mail: cristopher.muñoz@cu.ucsq.edu.ec bingochris1@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			