



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

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

TEMA:

Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca.

AUTOR:

Montiel Armijos José Adrián

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

TUTOR:

Lcda. León Cercado Jesenia Patricia, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

30 de abril de 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente componente práctico del examen complejo, **Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca.**, fue realizado en su totalidad por **Montiel Armijos José Adrián**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Trabajo Social**.

TUTOR

F. _____

Lcda. León Cercado Jesenia Patricia, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

F. _____

Lic. Quevedo Terán Ana Maritza, Mgs.

Guayaquil, a los 30 días del mes de abril del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Montiel Armijos José Adrián**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen complejo, **Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca**, previo a la obtención del título de **Licenciado 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 30 días del mes de abril del año 2019

EL AUTOR

F. _____

Montiel Armijos José Adrián



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

AUTORIZACIÓN

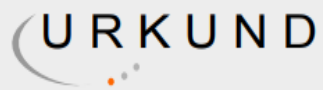
Yo, **José Adrián Montiel Armijos.**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen complejo Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de abril del año 2019

EL AUTOR:

F. _____
Montiel Armijos José Adrián



Urkund Analysis Result

Analysed Document:	José Montiel revisión Urkund.docx (D51280987)
Submitted:	4/30/2019 2:17:00 AM
Submitted By:	jadrian.montiel@gmail.com
Significance:	2 %

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que me bendijo con diferentes oportunidades de trabajo a lo largo de mi vida universitaria.

A la Licenciada Carmen Corte por sus consejos y por ese ánimo que siempre brindo en los momentos difíciles.

A la Licenciada Sara Acosta por su buen humor y por su particular manera que tenía para siempre robar una sonrisa y sobre todo agradezco a la Licenciada Patricia Quintero por ser una de las mejores maestras que he podido tener en mi vida y por enseñarme los fundamentos de lo que es la vocación de servicio y la ética profesional.

José Adrián Montiel Armijos.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a todas aquellas personas que día a día se esfuerzan por ser mejores.

Este trabajo te lo dedico a ti.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

F. _____

Lcda. León Cercado Jesenia Patricia, Mgs.

TUTORA

F. _____

Lcda. Quevedo Terán Ana Maritza, Mgs.

DDIRECTORA DE CARRERA

F. _____

Lcdo. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO UTE B-2018

ACTA DE EXAMEN COMPLEXIVO

ESTUDIANTE: MONTIEL ARMIJOS , JOSE ADRIAN

COMPONENTE TEORICO 60%			
PRIMER INTENTO		SEGUNDO INTENTO	
NOTA SOBRE 10: 5.95		NOTA SOBRE 10: 7.86	
NOTA COMPONENTE TEORICO 7.86			
COMPONENTE PRACTICO 40%			
JESENIA PATRICIA LEON CERCADO	CARMEN SUSANA CORTE ROMERO	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	SARA ROWENA ACOSTA BUSTAMANTE
NOTA SOBRE 10: 6.90	NOTA SOBRE 10: 7.81	NOTA SOBRE 10: 7.05	NOTA SOBRE 10: 7.31
TOTAL: 60%	TOTAL: 10%	TOTAL: 10%	TOTAL: 20%
NOTA COMPONENTE PRACTIC 7.09			

NOTA FINAL: 7.55

JESENIA PATRICIA
LEON CERCADO
Tutor

CARMEN SUSANA
CORTE ROMERO
Miembro 1 del Tribunal

ROXANA DEL ROCIO
LEON NEVAREZ
Miembro 2 del Tribunal

SARA ROWENA
ACOSTA BUSTAMANTE
Miembro 3 del Tribunal

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
2.3 Campo Profesional.....	4
2.1.4 Contexto Institucional.....	5
3. Diagnóstico.....	8
3.1 Metodología utilizada en la propuesta.....	8
3.2 Resultados descriptivos y analíticos.....	11
4. Propuesta Metodológica.....	20
4.1. Objetivo General.....	21
4.2 Objetivos Específicos.....	21
4.3 Marco Teórico.....	21
4.3 Marco Conceptual.....	22
4.5 Marco Normativo.....	25
4.6 Método de Trabajo Social.....	27
4.7 Proceso Metodológico.....	28
4.8 Plan Operativo de Intervención.....	29
4.9 Coordinación Interna y Externa.....	31
4.10 Rol del Trabajador Social.....	32
5 Bibliografía.....	33
5. Anexos.....	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Estructural.....	6
Gráfico 2 Departamento de Talento Humano.....	7
Gráfico 3 Género.....	11
Gráfico 4 Estado civil	12
Gráfico 5 Factores de riesgo con sus porcentajes.....	13
Gráfico 6 Autonomía.....	14

RESUMEN

La siguiente propuesta de intervención está dirigida a la prevención de los riesgos Psicosociales en el ámbito laboral y se llevará a cabo en una empresa privada de la ciudad de Cuenca, el desarrollo de la misma estará a cargo del departamento de Trabajo Social de la compañía y el propósito de esta, será poder prevenir aquellos factores que generan los llamados riesgos Psicosociales dentro de la organización.

Para la recopilación de la información y el desarrollo del diagnóstico se utilizó como técnica la encuesta de la mano de un instrumento validado por el Ministerio de Trabajo el cual fue un cuestionario conocido con el nombre de F-PSICO, que se encargó de medir los riesgos psicosociales a través de preguntas que fueron implementadas mediante dos mecanismos: el digital, a través de correo electrónico, al cual se enviaba un link para poder acceder a la plataforma “evaluar” y realizar la encuesta, y a través del encuentro entre encuestador y encuestado, para aquellas personas que no contaban con correo electrónico o no estaban familiarizadas con el manejo de un computador.

Producto de la técnica aplicada, se identificaron tres factores de riesgos a los que se encuentran más expuestos los trabajadores al momento de desarrollar sus funciones, estos fueron: la autonomía, carga de trabajo y la participación, en consecuencia, a estos hallazgos podemos relacionar la pérdida de interés en el trabajo, sumado a una baja productividad, lo que provoca que como compañía no se logren alcanzar los objetivos planteados.

Para esta problemática se propuso un plan de acción que involucre a todos los actores participes de la propuesta, como los líderes de área, directivos y personal del departamento de talento humano, para que, a través de procesos de capacitación y formación, eduquen al personal sobre qué son los riesgos psicosociales y cómo prevenirlos, mediante acciones planificadas que disminuyan estos factores de riesgo.

Esta propuesta está orientada a la prevención de todo tipo de riesgos psicosociales, mediante la capacitación efectiva a todo el personal de la compañía, así como el fortalecimiento de los niveles de involucramiento entre directivos y trabajadores,

impulsando espacios reflexivos y de toma de decisiones que generen un sentido de responsabilidad acerca del impacto que tiene este tema en los trabajadores.

Palabras Claves: Salud laboral, riesgos psicosociales, prevención, trabajador, seguridad laboral, cultura organizacional.

ABSTRACT

The following intervention proposal is aimed at the prevention of psychosocial risks in the workplace and will be carried out in a private company in the city of Cuenca, the development of which will be carried out by the company's Social Work department and The purpose of this, will be to prevent those factors that generate so-called psychosocial risks within the organization.

For the collection of information and the development of the diagnosis, the survey was used as a technique in the hand of an instrument validated by the Ministry of Labor, which was a questionnaire known as F-PSICO, which was responsible for measuring the risks psychosocial through questions that were implemented through two mechanisms: digital, through email, which was sent a link to access the platform "evaluate" and conduct the survey, and through the meeting between the interviewer and respondent, for those people who did not have email or were not familiar with the operation of a computer.

Product of the applied technique, three risk factors were identified to which workers are most exposed at the time of developing their functions, these were: autonomy, workload and participation, consequently, to these findings we can relate the loss of interest in work, coupled with low productivity, which causes that as a company they do not achieve the objectives set.

For this problem, an action plan was proposed that involves all the actors participating in the proposal, such as the area leaders, managers and staff of the human talent department, so that, through training and education processes, they can educate the staff what are psychosocial risks and how to prevent them, through planned actions that reduce these risk factors.

This proposal is aimed at the prevention of all types of psychosocial risks, through effective training for all company personnel, as well as strengthening the levels of involvement between managers and workers, promoting reflective and decision-

making spaces that generate a sense of responsibility about the impact that this issue has on workers.

Key words: Occupational health, psychosocial risks, prevention, worker, occupational safety, organizational culture.

1. INTRODUCCIÓN

La propuesta de intervención, prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral, estuvo a cargo del departamento de Trabajo Social de una empresa privada de la ciudad de Cuenca, donde se buscó identificar cuáles son estos factores de riesgo que pueden llegar a afectar a los trabajadores de esta compañía y su vez establecer un plan acción que permita prevenir estos riesgos.

Para la elaboración del diagnóstico y la respectiva recopilación de la información contamos con la participación del personal operativo de producción y el personal administrativo de las áreas consideradas sensibles (distribución, ventas y cartera), para lo cual se utilizó como técnica de investigación la encuesta con la finalidad de realizar un análisis descriptivo de la realidad que viven los sujetos, apoyado por un instrumento como el cuestionario F.PSICO el cual esta validado por el Ministerio de Trabajo para realizar este tipo de análisis.

Partiendo de los resultados del diagnóstico, se plantea la aplicación de un método de intervención socio educativo que permita primero, la sociabilización con los directivos y empleados de la compañía acerca de los resultados obtenidos en el diagnóstico y la creación de espacios de expresión que promuevan la comunicación organizacional y finalmente la implementación de un plan de acción que promueva la prevención de estos factores de riesgo dando a conocer qué son y por qué se presentan estos riesgos de carácter psicosocial.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Históricamente las condiciones laborales han significado una amenaza a la salud del trabajador, ya que lo han expuesto a un sin número de factores de riesgo, que han dado como resultado la vulneración de sus derechos y la afectación de su salud física y mental, lo que provocó que se determinara a este conjunto de factores como riesgos psicosociales laborales.

En el panorama mundial podemos observar como a lo largo del tiempo el trabajo siempre ha sido una forma de subsistencia que ha comprometido la salud de aquellas personas que han formado parte del ámbito laboral, esta es una de las razones por lo que en la época de la industrialización si se aceptaba todo clase de atropello a la seguridad física y ambiental aumentaba la posibilidad de encontrar un trabajo con facilidad.

Se evidencia que esta situación empieza a dar señales de cambio desde la aparición del sindicalismo, el cual nace en Londres en el año de 1864 con la creación de la primera central sindical mundial fundada bajo el nombre de Asociación Internacional de Trabajadores (AIT). Siguiendo los mismos principios que se plantearon en Londres, esta idea se replica en Francia a fines del siglo XIX.

Estas asociaciones se crearon con el propósito de velar por las mejoras en los procesos industriales y de derechos humanos, lo que ha ido disminuyendo de forma paulatina el endurecimiento de las situaciones de empleo; como consecuencia de estas modificaciones laborales, se ha ido perfeccionando continuamente las perspectivas físicas de los empleos, así como el sobretiempo, exceso de trabajo físico, situaciones excesivas de ruido, higiene y temperaturas. (Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31,1995).

Partiendo de esto se observa como en Europa producto de la finalización de la Segunda Guerra Mundial nace la primera Directiva de prevención de riesgos laborales la cual se basó en las condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención. A pesar de los progresos en este ámbito, la Organización internacional del Trabajo (OIT), estima que en el mundo anualmente de 160 millones personas que sufren de padecimientos o enfermedades relacionadas con el trabajo mueren 6.400 diarias, en estas estadísticas se incluyen las muertes por suicidio que fueron relacionadas con el trabajo, estas cifras hacen un llamado a la necesidad de instaurar un nuevo paradigma de prevención que se centre en la enfermedades relacionadas con el trabajo y no solo en las lesiones profesionales.

Juan Somavía, Director de la OIT, en el año 1999, elaboró la teoría de “trabajo decente” o “decent work”, a modo de contestación del quebranto a los derechos que presentaban la clase obrera o trabajadora, registrada a nivel mundial en los años noventa. Una de las causas identificadas para estas condiciones precarias, es la “globalización”, este proceso también incide desde lo que llaman los economistas ajuste estructural reduciendo los derechos laborales con el objetivo de lograr mayores ganancias económicas, independientemente de las condiciones de trabajo.

En América latina hay retos relevantes que implica la seguridad y la salud de los trabajadores ya que en la ganadería, pesca, agricultura y minería sectores considerados como los más relevantes en la economía de la región, en el año 2016 las estadísticas laborales registran accidentes mortales de 11,1 de cada 100.000 obreros en la industria, 6,9 en diversos servicios y 10,7 en la agricultura.,

En respuesta a esto la OIT, enfoca la relevancia de que exista un entorno reglamentado apropiado para controlar estas cifras en los diferentes países de Latinoamérica, a la vez que se pueda contar con un proyecto de seguridad y salud, alineado a políticas nacionales e internacionales, que permita la promoción de trabajos sistematizados en las organizaciones comprometidas con cambiar esta realidad. En el Ecuador en el año de 1986 se agrega mediante decreto ejecutivo en el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores las normas mínimas de seguridad e higiene en los ámbitos laborales capaces de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos profesionales, así como también fomentar el mejoramiento del ambiente de trabajo.

Adicional a esto en el año 2017 se emite un Acuerdo Ministerial, que comprende la regla sobre la supresión de la discriminación o exclusión en el entorno profesional o laboral, al lograr implementar el nuevo reglamento que tiene la finalidad de avalar la igualdad y evitar la exclusión en los procedimientos de la búsqueda de personal, además de que se pueda prevenir los conflictos en la comunicación entre los trabajadores, las destrezas de este reglamento se debe aplicar de manera obligatoria en las instituciones públicas y privadas, establecidos en la ejecución de instrumentos y acuerdos con características internacionales o a nivel nacional. (Código del Trabajo Ecuador, 2017).

2.3 Campo Profesional

Esta propuesta se desarrolla y responde al campo del Trabajo Social en el ámbito laboral, campo en el cual el profesional interviene de manera estructurada, con la finalidad de beneficiar las relaciones interpersonales que pueda tener el trabajador dentro de la organización, partiendo de esto definimos al Trabajo Social como “la actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa, este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y que mejoren las condiciones económicas y sociales.” (Bernard, 1967)

Por esto se entiende que el profesional en Trabajo Social está capacitado para aportar a otros escenarios donde también puede generar equidad y justicia, además de “trabajar con las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes y su misión es buscar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones, por ello, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades para las que trabaja” (Sociales, 2012)

Entre las principales funciones que cumple el Trabajador Social en las empresas tenemos:

- Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectivos de trabajadores que se encuentren en dificultades.
- Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las relaciones sociales de la empresa.
- Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales originados en el contexto de trabajo.

En estos criterios radica la importancia de que el Trabajador Social conozca he intervenga las problemáticas que se generan en el contexto laboral, con el objetivo de

que pueda priorizar los nudos críticos y diseñar acciones preventivas y correctivas que vallan alineadas a las normativas y políticas institucionales de la compañía.

2.1.4 Contexto Institucional

Esta propuesta de intervención se llevará a cabo en una empresa privada con más de 60 años en el mercado ecuatoriano y con sede en la ciudad de Cuenca, la compañía tiene alrededor de 300 trabajadores y tiene como misión la producción y comercialización de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, además de la distribución de productos de consumo masivo a nivel nacional e internacional, adicional a esto, en los años 2003 y 2005 esta multinacional, expandió su operación comercial con la apertura de plantas de producción en Perú y Colombia, entre sus valores corporativos destaca la pasión, innovación y la honestidad.

La misión organizacional de esta empresa radica en ser referentes en prácticas de gestión, cambio y cultura enfocados al servicio, siendo socios estratégicos de sus trabajadores, potencializando su talento; mientras que su visión se desarrolla en la formación de equipos que viviendo la cultura organizacional construyen, desarrollan y mantienen un ambiente de empoderamiento y comunicación para crear e innovar con pasión.

A continuación, se presentan dos gráficas, en la primera gráfica se observa el organigrama estructural de la compañía con su directorio, jefaturas y departamentos de apoyo y en la segunda gráfica se muestra cómo está conformado el departamento de talento humano, que es en donde se ubica el área de trabajo social responsable de llevar a cabo la propuesta de intervención en la compañía.

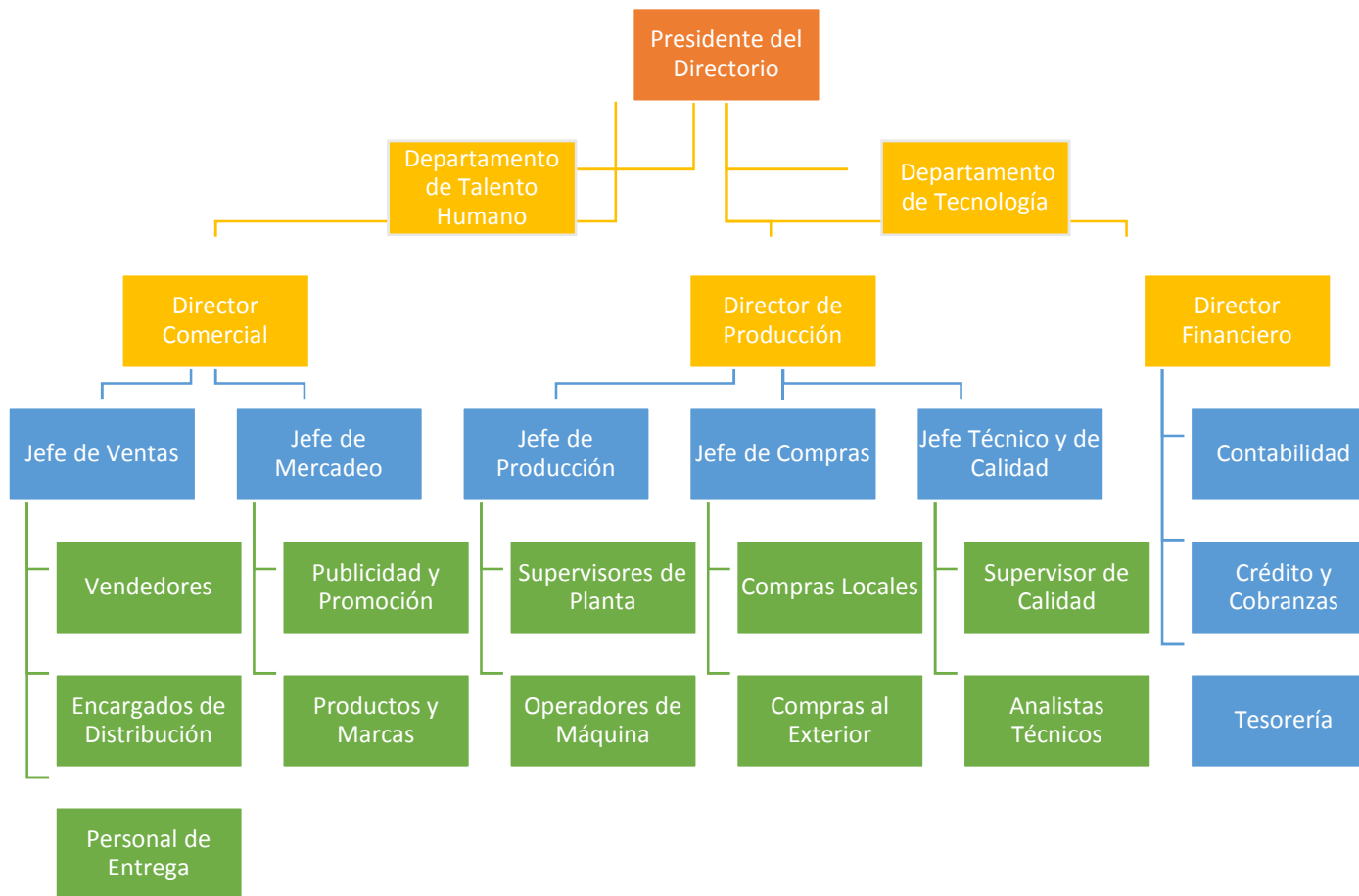


Gráfico 1 Organigrama Estructural

Fuente: Organización estructural 2018.

Autor: Elaboración propia.

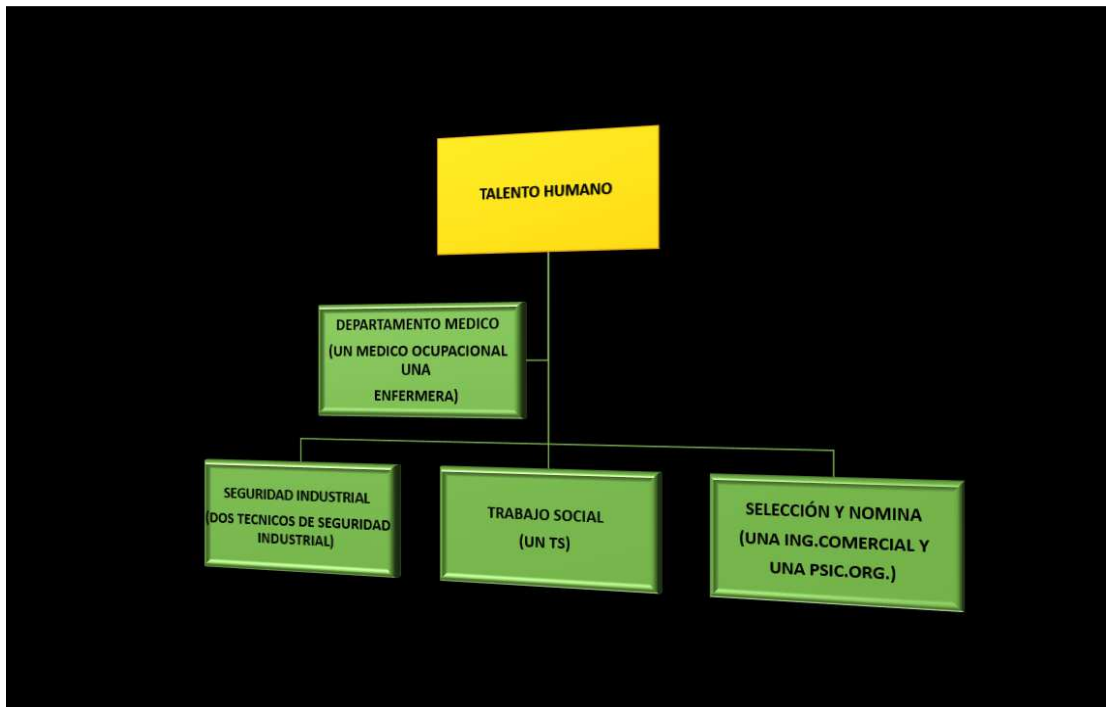


Gráfico 2 Departamento de Talento Humano.

Fuente: Organización estructural 2018.

Autor: Elaboración propia.

En la segunda gráfica podemos observar que dentro de la estructura de Talento Humano se encuentra el departamento de Trabajo Social, el cual estará encargado de desarrollar la propuesta de intervención, destinada a identificar y prevenir los factores de riesgo psicosociales y a su vez crear un plan de acción que reduzca estos riesgos y promueva el bienestar de los trabajadores, basándose siempre en un marco de cumplimiento de las normativas institucionales.

Las funciones a cargo del Trabajador Social en la compañía son:

- Diseño de planificaciones y proyectos que contribuyan al desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Visitas domiciliarias que tendrán como objetivo conocer la situación socioeconómica del trabajador.
 - Desarrollo y monitoreo de programas integrales preventivos sobre la utilización y consumo de drogas, enfermedades de transmisión sexual y riesgo psicosocial.

- Programa de reconocimiento de derechos dirigido a grupos vulnerables o de atención prioritaria, como mujeres en fase de gravidez, individuos con discapacidad y trabajadores con VIH o enfermedades catastróficas.
- Sociabilización de beneficios corporativos con los que cuenta la compañía.
- Acompañamiento a trabajadores con problemas de enfermedades profesionales o problemas en el hogar.

La propuesta de intervención se llevará a cabo en una compañía que cuenta con un profesional en Trabajo Social como parte de su equipo interdisciplinario, esto como respuesta al mandato del Código de Trabajo que indica la obligatoriedad que tienen las compañías que cuenten con más de 100 trabajadores en contratar los servicios de un profesional en Trabajo Social para que, sea la persona encargada de velar por el bienestar de los trabajadores.

3. Diagnóstico

3.1 Metodología utilizada en la propuesta

El diagnóstico se realizó desde un Método descriptivo transversal, el mismo que incluyó la recolección de datos de una muestra obtenida de la población, esto con la finalidad de conocer los factores de riesgo psicosocial que pueden llegar a alterar a los trabajadores en su contexto laboral, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo debido al interés de establecer el nivel de afectación de los riesgos psicosociales en la empresa, para ello se utilizó como técnica de estudio la encuesta, para indagar todo aquello referente al objeto de estudio.

Como se expone en el párrafo anterior la técnica que se aplicó para desarrollar el diagnóstico de esta propuesta fue la encuesta, la cual estuvo integrada por un cuestionario que consistió en una serie de preguntas relacionadas a una o más variables a medir, y que se lo conoce con el nombre de (F-PSICO 3.1.1). Este instrumento y su aplicación informática, corresponde al “Método específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO”, de allí el nombre de su principal instrumento. Este método originalmente se aplicó en el contexto laboral español, y se ha extendido hacia otros

países Europeos y de América Latina; este instrumento se elaboró en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo en Barcelona, y tiene como objetivo identificar las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo.

La aplicación de esta técnica se la realizó bajo el anonimato de cada participante con el fin de incentivar la participación y poder obtener información lo más confiable y verificable posible.

El objetivo fue el de identificar los factores de riesgos a los que se ven mayoritariamente expuesto los trabajadores en su contexto laboral, es importante resaltar que en el Ecuador este instrumento se encuentra avalado por el Ministerio del Trabajo quien es el encargado de velar por los deberes y derechos de los trabajadores tanto del sector público como privado.

Entre las ventajas que nos brinda el cuestionario F-PSICO 3.1.1 tenemos:

- Buen apoyo teórico
- Herramienta ágil y operativa
- Gran adaptabilidad para la importación / exportación de datos y para el análisis multivariable.

Permite identificar aquellas situaciones laborales relacionadas con la organización, contenido, realización de las actividades susceptibles que puedan afectar de formar psicológica y físicas al trabajador o al desarrollo de su trabajo, este instrumento está diseñado para obtener información de las percepciones que tienen los trabajadores sobre los riesgos psicosociales, consta de 89 preguntas y se maneja mediante un criterio de puntuación que califica como “conforme o no conforme” aquellas variables que cumple un determinado puntaje, esto quiere decir que si un factor alcanza un 65% o más según este criterio de evaluación se lo considerara como conforme pero si alcanza 64% o menos se lo determinara como no conforme y deberá ser tomado en cuenta para el plan de acción que se proponga producto de los hallazgos, a continuación exponemos los 9 factores que mide la encuesta:

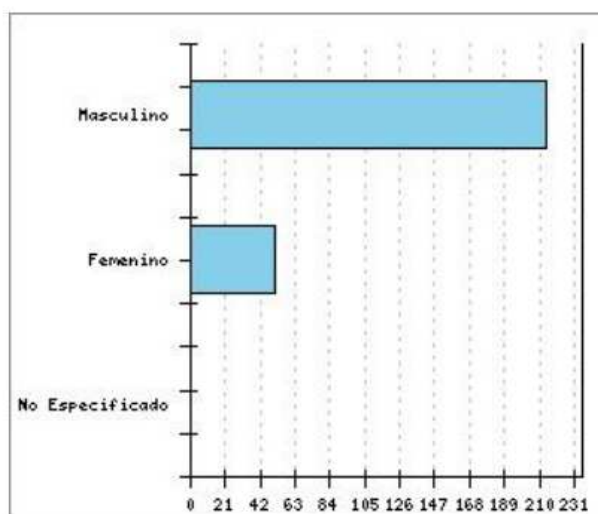
Tiempo de trabajo.	Evalúa las actividades, la cantidad, calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social del trabajador.
Autonomía.	Considera aspectos de las condiciones de trabajo relacionadas a la capacidad y la posibilidad del trabajador para gestionar y tomar decisiones.
Carga de trabajo.	Analiza el nivel de demanda de trabajo, cuanto tiene el trabajador que hacer frente para resolver lo que exige la actividad laboral, de manera independiente de la naturaleza de la carga de trabajo, ya sea esta emocional o cognitiva.
Demandas psicológicas.	Se refieren a la naturaleza de cada una de las exigencias a las que el trabajador debe enfrentarse. Estas demandas suelen ser de naturaleza emocional y cognitiva.
Variedad y contenido.	La variedad y contenido está comprendida por la sensación de que la actividad laboral tiene una utilidad y significado para el trabajador, tanto para la organización como para la sociedad en general, además de ser reconocido otorgándole al trabajador un sentido más allá de las prestaciones económicas.
Participación y supervisión.	La Participación se refiere a los niveles en que el trabajador interviene, se implica y colabora en los distintos aspectos de su trabajo y de la empresa. La supervisión se refiere a la percepción del trabajador hace el control que sus superiores inmediatos ejercen sobre varios aspectos de su trabajo.

Interés por el trabajador/compensación.	El interés por el trabajador relaciona al grado en que la organización se preocupa personalmente por el trabajador a largo plazo.
Desempeño del rol.	Mide los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Identifica las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí que causen un conflicto de carácter ético para el trabajador.
Relaciones y apoyo social.	Este factor hace referencia a los aspectos de las condiciones de trabajo las cuales se derivan de aquellas relaciones que se establecen entre las personas en el mismo entorno de trabajo.

3.2 Resultados descriptivos y analíticos

Gráfico 3 Género

Enviadas	En Proceso	Finalizadas
16	2	266

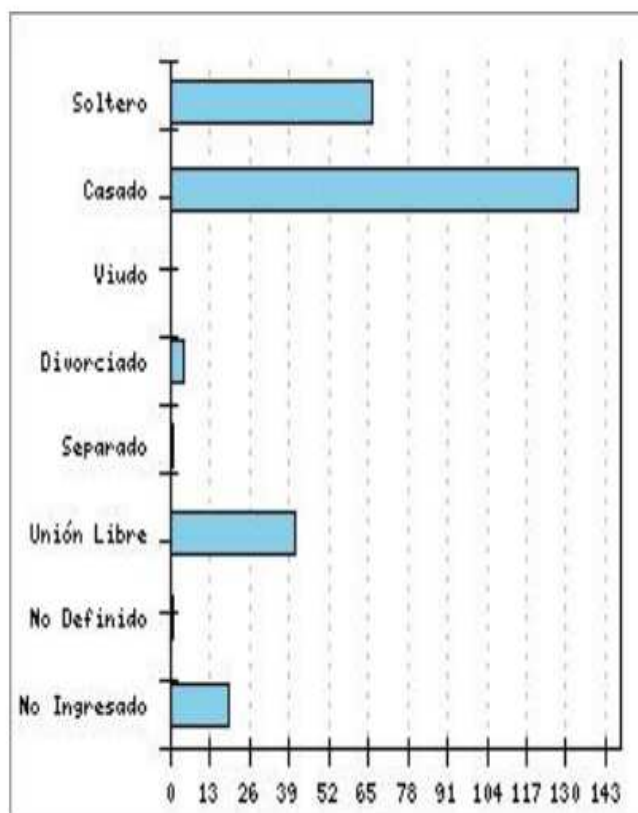


Fuente: Empresa privada de Cuenca.

Autor: Elaboración propia.

Gráfico 4 Estado civil

Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Separado	Unión Libre	No Definido	No Ingresado
66	134	0	4	1	41	1	19



Fuente: Empresa privada de Cuenca.












Autor: Elaboración propia.

Para el desarrollo del diagnóstico participaron los diferentes departamentos con los que cuenta la compañía y como se puede observar en las gráficas que anteceden a este análisis, del total de encuestados se marca un predominio de población masculina con un 80% sobre un 20% de la población femenina, adicional a esto en la segunda grafica se observa que el 50,38% de los encuestados se encuentran casados siendo este el estado civil que predomina en el análisis de resultados.

También se pudo evidenciar que el área de producción fue la que más participo en las encuestas, una vez realizada la tabulación de la información se pudo constatar que se

contó con la participación del 88,6% de la población activa de trabajadores de un total de 300, el Trabajador Social de la compañía fue el profesional responsable de aplicar la encuesta al personal.

Gráfico 5 Factores de riesgo con sus porcentajes.

Factor	Promedio (Porcentaje)	Semáforo
TIEMPO DE TRABAJO	70.28%	
AUTONOMÍA	57.84%	
CARGA DE TRABAJO	61.77%	
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	48.50%	
INTERÉS POR EL TRABAJADOR	69.04%	
DESEMPEÑO DE ROL	80.84%	
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	82.03%	
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	71.87%	
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	76.62%	
SALUD Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	94.91%	
Promedio	71.37%	

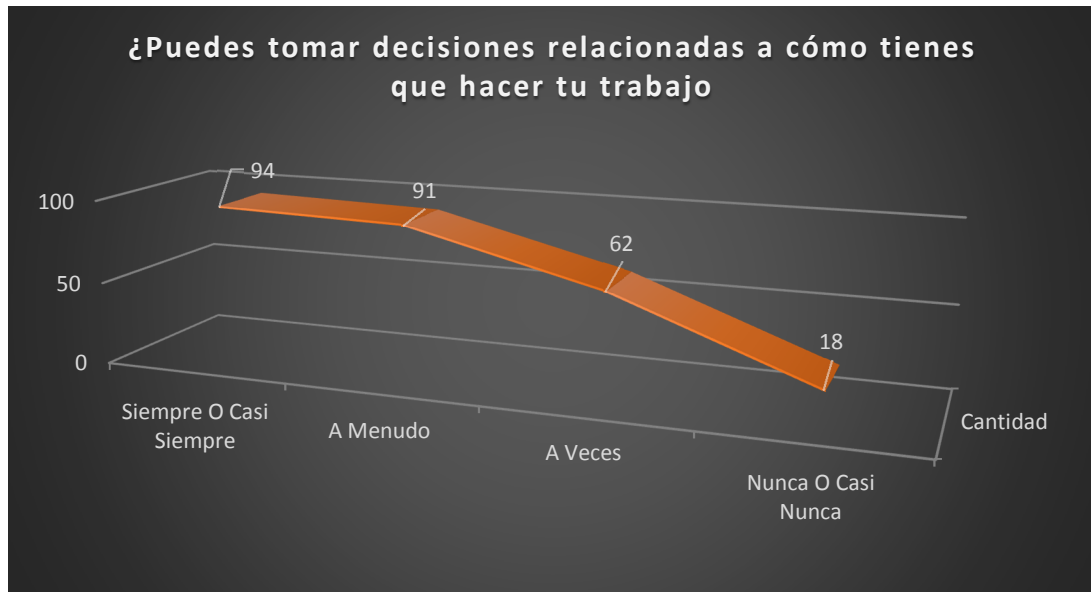
Fuente: Encuesta FPSICO aplicada a Empresa privada de Cuenca.

Autor: Elaboración propia.

A continuación, en el gráfico #2 se presenta una tabla con los porcentajes que adquirió cada uno de los factores de riesgos que promedia las encuestas, se visualiza que para una óptima lectura del gráfico al lado a cada uno de los porcentajes obtenidos se colocó una semaforización que indica con color verde los factores que están dentro del rango aceptable de acuerdo a la metodología del instrumento y se resalta con color amarillo aquellos factores que presentan resultados no malos pero menor a lo esperado y en consecuencia necesitan algún tipo de intervención, entre ellos tenemos:

- Factor autonomía.
- Carga de trabajo.
- Participación.

Gráfico 6 Autonomía.



Fuente: Empresa privada de Cuenca.

Autor: Elaboración propia.

Una de las variable que obtuvo menor puntuación y que por ende se considera necesita algún tipo de intervención fue la de la autonomía reflejada en la pregunta número 13 que nos plantea ¿Puedes tomar decisiones relacionadas a la forma correcta de llevar a cabo el trabajo (métodos, protocolo, procedimiento de trabajo)?, esto hace referencia a la injerencia que tienen los trabajadores sobre las actividades que realizan en su día a día y a la libertad que tienen estos para poder tomar decisiones que incidan en su forma de trabajo o el producto del mismo, esta pregunta presentó el mayor porcentaje en la categoría casi siempre con un 35,47% pero no se puede plantear como positiva esta variable, ya que si bien es la más alta casi está a la par con los demás resultados, por lo que podemos decir que parte de los trabajadores cree tener autonomía y otra parte considerable no lo cree así.

Grafico # 4 Carga de trabajo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Siempre O Casi Siempre	93	35,23%
A Menudo	60	22,73%
A Veces	88	33,33%
Nunca O Casi Nunca	23	8,71%



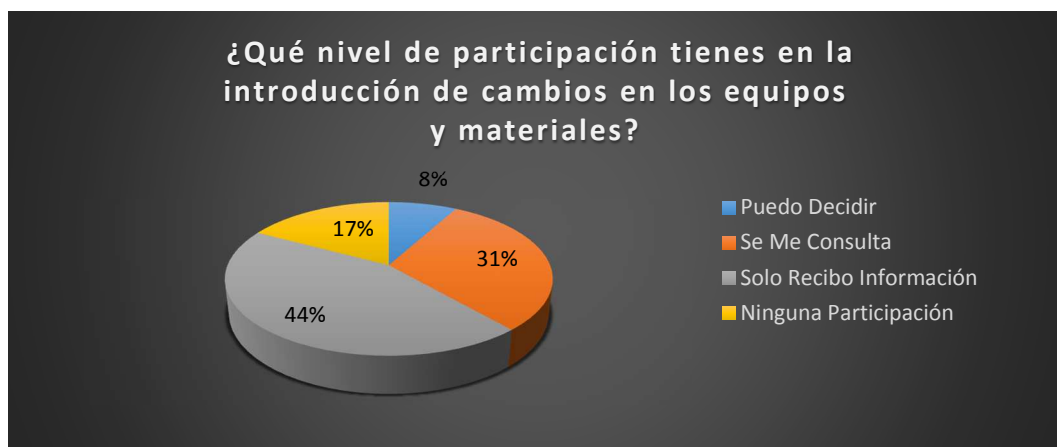
Fuente: Empresa privada de Cuenca.

Autor: Elaboración propia.

En uno de los análisis de la variable carga de trabajo se establece una de las preguntas que mide este factor como ¿Tú horario laboral te permite ajustar tú tiempo libre (vacación, día libre, horario de entrada y salida) con los de tú familiares y amistades? En la cual se evidenció una puntuación bastante dividida entre la respuesta, casi siempre y a veces, esto se dio ya que muchos de los trabajadores coincidieron en que ellos no pueden tomar su período de vacaciones a voluntad debido a que es la empresa quien los planifica, esto desde la postura de la compañía es con la finalidad de que no se vea afectada la operación comercial, sin embargo, esta situación conforme lo señalan los resultados de la encuesta, molesta e incide negativamente en sus trabajadores ya que hace que los lazos y relaciones intrafamiliares se vean afectados, adicional a esto el 80% del personal está regido a un horario de trabajo rotativo lo que agrava más la situación.

Grafico # 5: Participación en el trabajo.

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Puedo Decidir	21	8,02%
Se Me Consulta	80	30,53%
Solo Recibo Información	116	44,27%
Ninguna Participación	45	17,18%



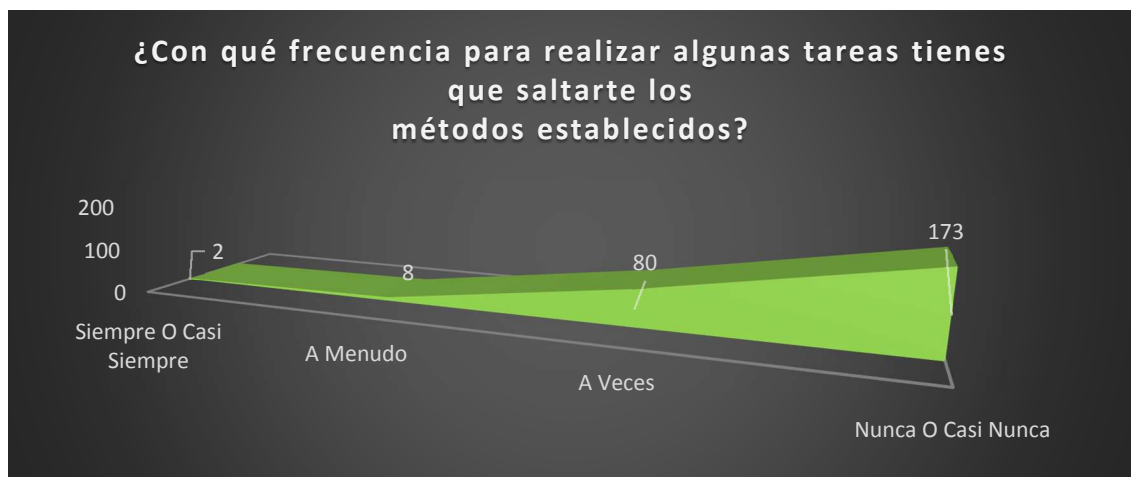
Fuente: Empresa privada de Cuenca.

Autor: Elaboración propia.

En la variable participación/supervisión encontramos expuesta la pregunta número 18 que determina: ¿Qué grado de participación posees en la introducción de variaciones en los equipos y materiales? En esta pregunta los trabajadores en su mayoría manifestaron que no tienen mayor nivel de participación en los cambios que se vinculan con materiales o equipos utilizados en los diferentes procesos que maneja la empresa, ya sean estos de producción o administrativos, lo único que reciben cuando existe algún tipo de variación en los procedimientos, es información de los cambios que se llevarían a cabo por resolución de la directiva de la compañía, esto provoca que el trabajador pierda el empoderamiento y el interés que debería sobre las funciones que realiza dentro de la organización.

Grafico # 6 Desempeño del rol

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Siempre O Casi Siempre	2	0,76%
A Menudo	8	3,04%
A Veces	80	30,42%
Nunca O Casi Nunca	173	65,78%



Fuente: Empresa privada de Cuenca.

Autor: Elaboración propia.

Dentro de las variables destacadas en puntuación se encuentra la que hace referencia al desempeño del rol dentro de la organización que se plantea en la pregunta numero 39 ¿Con qué frecuencia para efectuar ciertas labores tienes que saltarte los métodos establecidos?, esta pregunta tuvo un significativo despunte del 65,78% en la respuesta casi nunca, con relación a las otras opciones debido a que los trabajadores estiman que las acciones y tareas que efectúan son en base a procesos claramente establecidos, por lo que existe una baja probabilidad de saltarse algún tipo de método al momento de realizar sus funciones; puesto que, la empresa establece los cargos y funciones a desempeñar de los trabajadores según los perfiles de cada uno.

Analíticos:

A partir de los resultados obtenidos en base a los instrumentos de recolección aplicados, podemos hacer un análisis de cuáles de las variables planteadas están teniendo mayor afectación en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, así como también se podrá observar que factores muestran índices de aprobación por parte del personal, esto con la finalidad de presentar las respectivas oportunidades de mejora en lo que se está fallando y resaltar las acciones o procesos que los trabajadores consideran se está haciendo bien.

Como ya se expuso en los párrafos anteriores el instrumento aplicado mide 9 factores de riesgos de los cuales tres ingresaron en un rango de no conformidad por no llegar al 65% que se necesita para ser declarado conforme, por esta razón nos enfocaremos en analizar estos tres factores:

- Autonomía.
- Participación.
- Carga de trabajo.

Estos factores son considerados por Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008 como generadores de consecuencias o efectos que los trabajadores presentarán en actitudes frente a la empresa. Entre las principales actitudes que se evidencian con afectación negativa están la satisfacción, involucramiento en el trabajo y las conductas contraproducentes. (Baez, 2010)

El factor autonomía fue una de las variables que obtuvo una de las puntuaciones más bajas de la encuesta, el porcentaje obtenido fue un 57.84% porcentaje que se encuentra por debajo de lo esperado, este factor dentro de la encuesta está compuesto por 12 preguntas y entre ellas la que obtuvo la puntuación más baja fue la pregunta que hacía alusión a si los trabajadores podían tomar decisiones relacionadas a la distribución de sus turnos rotativos, llegando a tener un resultado del 33.33% muy por debajo de la media y situándose en el promedio de crítico.

Este resultado refleja el malestar que tienen los trabajadores al momento de cumplir con sus horarios rotativos de trabajo ya que estos solo responden a una programación de trabajo rígida que solo vela por cumplir con el plan de producción en los tiempos establecidos, pero no toma en cuenta el lado humano del trabajador que también necesita tiempo para recrearse, socializar y para compartir en familia, ante esto Warren Bennis plantea la importancia de la reflexión que deben tener las organizaciones, acerca de la mejora de sus sistemas de planificación de trabajo y del auto-análisis que deberían hacer para identificar los procesos que de manera directa o indirecta están afectando a sus trabajadores.

La otra variable analizar es la de participación que obtuvo un 48.50% en el promedio total siendo esta la puntuación más baja de la encuesta, este factor se encuentra conformado por once preguntas, ubicándose con la menor puntuación dentro de las once la que hace referencia a ¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración de departamentos o áreas de trabajo? Producto de esta pregunta los trabajadores expresaron que casi nunca se les consulta los cambios que van a darse dentro de la organización, mucho menos se los hace partícipes de los mismo.

Adicional a esto el crecimiento profesional dentro de la compañía es débil ya que no se realizan capacitaciones que apunten a la formación profesional de los empleados, sino, que la empresa solo se remite a protocolos o lineamientos establecidos, además que no existe un plan de carrera que les permita escalar o crecer dentro de la organización, para Warren Bennis, desde su teoría “el desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos”, aquí radica la importancia de formar y capacitar al personal con la visión de que sean ellos los que presenten las oportunidades de mejora en los procesos que maneja la compañía ,esto en respuesta a un sistema globalizado que cada vez se vuelve más cambiante.

La tercera variable que no alcanzo una puntuación satisfactoria fue la de la carga de trabajo que obtuvo un 61.77% en el promedio general y que se encontraba conformada por trece preguntas siendo la que obtuvo el menor puntaje la que hacía referencia a ¿Con qué frecuencia debes acelerar tu ritmo de trabajo? A esto los trabajadores

expresaron que en ocasiones se paraba la producción producto de que alguna máquina sufría algún tipo de daño y cuando ya se reparaba los supervisores presionaban al personal para poder recuperar el tiempo perdido y lograr cumplir con el plan de producción en algunas ocasiones esto llevo a generar que los turnos de trabajo se extendieran hasta 12 horas, el mayor problema con esta situación era que sucedía de manera muy frecuente, este análisis lo podemos relacionar con la gestión del cambio que hace referencia el desarrollo organizacional, el cual busca el logro de una mayor eficiencia en los procesos mediante la buena organización que permita prever este tipo de contratiempos y que sepa hacer un buen uso de los recursos humanos y materiales.

En base a los resultados obtenidos de los factores de riesgo analizados, establecemos que el tema de riesgos psicosociales dentro de la compañía es estable ya que solo existen tres de nueve factores que se encuentran en una situación de no conformidad, pero pese a estos resultados es importante mencionar que también estos tres factores están muy cerca del rango de lo que se considera aceptable o satisfactorio.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que el factor salud y seguridad industrial es con el que los trabajadores se encuentran más a gusto, siendo este el que obtuvo la puntuación más alta de la encuesta alcanzando un 94.91% de aceptación, esto debido a la capacitación constante que recibe el personal en temas de seguridad y salud ocupacional, así como también el soporte que se les brinda al momento de realizar sus funciones y el equipamiento necesario para poder trabajar de forma eficaz y segura.

Esto de la mano de un buen manejo de las oficinas administrativas de la compañía, producto de una política de buenas prácticas de manufactura aplicables a una empresa que se encarga de la fabricación y distribución de productos de consumo masivo.

4. Propuesta Metodológica

El Trabajador Social mediante la aprobación y respaldo de los directivos de la compañía se compromete a tomar las acciones necesarias para prevenir los factores de riesgos psicosociales identificados en el diagnóstico, mediante una propuesta de

intervención direccionada a un plan de acción enfocado a formar y capacitar sobre este tema de manera especial al personal de las áreas consideradas como de alto riesgo.

4.1. Objetivo General

Disminuir los riesgos psicosociales en una empresa privada a través de un plan de acción que capacite a los trabajadores en cómo prevenir estos riesgos, con el fin de que puedan desarrollar sus potencialidades en un ambiente de trabajo sano.

4.2 Objetivos Específicos

- Formar a directivos y supervisores de la compañía para que promuevan la prevención de riesgos Psicosociales.
- Crear espacios de expresión para una comunicación organizacional efectiva.
- Fomentar la participación de los trabajadores en los programas de capacitación y formación que realice la compañía.

4.3 Marco Teórico

Teoría Organizacional

Para efectos de esta propuesta se planteó utilizar como fundamento teórico la teoría organizacional la cual expone que “el Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para la gestión del cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional en el ámbito laboral” (Cabrera, 2017).

Se define al desarrollo organizacional como, aquellas actuaciones dentro de la organización destinadas a aumentar su eficacia. Según Warren Bennis, la teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las

creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos.

Por tanto, no es cualquier cosa hecha para mejorar una organización, ni la función de capacitación de la organización, es un tipo particular de cambio en el proceso destinado a lograr un determinado tipo de resultado final. Así el desarrollo organizacional puede implicar intervenciones en la organización de procesos, la utilización de habilidades englobadas dentro de la economía del comportamiento, así como la reflexión, la mejora del sistema, la planificación y el auto-análisis.

El Desarrollo Organizacional surge de las exigencias de un ambiente cambiante y del conocimiento originado por la evolución de las ciencias sociales aplicadas. Los cambios rápidos dentro del entorno organizacional exigen procesos y estructuras que sean mucho más flexibles y que brinden mayor capacidad de respuesta que las estructuras tradicionales. En base a lo expuesto entendemos la necesidad de crear nuevas capacidades individuales y organizacionales que puedan impulsar las iniciativas individuales y la disposición para asumir riesgos dentro de los procesos cambiantes en los que se desarrolla el ámbito laboral.

4.3 Marco Conceptual

Riesgos Psicosociales

Un buen ambiente de trabajo, es fundamental para lograr los objetivos planteados por la compañía, sin embargo, estos se ven influenciados por factores que no favorecen el desempeño laboral de los trabajadores, entre estos tenemos a los llamados riesgos psicosociales que son condiciones que se presentan en el trabajo que pueden llegar a afectar la salud física, social o mental del trabajador.

Uno de los conceptos que aborda y permite comprender de mejor manera la definición de riesgo laborales, es lo planteado por Gaviria que lo expone como “La agrupación de instituciones privadas y públicas, reglas y procesos, encargados de cuidar, advertir y preservar a los obreros acerca de las consecuencias de los accidentes y enfermedades que pudieran padecer producto de la labor que realizan”.

Otros autores exponen lo siguiente: “Se describe la palabra “riesgo” como una posibilidad de provocar perjuicio”. Los contextos o particularidades son establecidos como una contingencia que tiene el nombre de causas de riesgos, las mismas que pueden presentarse de manera directa o indirecta en el entorno laboral y podrían originar perjuicios en el trabajador. En otras palabras, la posibilidad de tener una pérdida en la salud, como resultado de las situaciones en las que se ejecuta un trabajo. (Sánchez, 2011).

Por lo argumentos expuestos entendemos que los riesgos laborales se presentan en todo tipo de empresa, basados en esto decidimos hacer referencia a estos conceptos que permiten tener una idea clara de qué son los riesgos y de qué manera se pueden ver expuestos los trabajadores durante su jornada laboral.

Interés por el Trabajador

El trabajador es parte fundamental en la estructura de una empresa, puesto que, depende de su desempeño y compromiso para su funcionamiento y crecimiento. Entendiendo al trabajador como clave para el desarrollo de la compañía, los directivos y la empresa como institución deben brindarles todas las herramientas necesarias para que este pueda realizar su trabajo de forma dinámica y segura, también deberá velar por que se cumplan sus derechos enmarcados por la ley y asegurar su desarrollo y crecimiento profesional dentro de la organización.

Este factor analiza el nivel de preocupación que la organización manifiesta por su trabajador, este puede ser de forma personal o de manera indirecta con instituciones de apoyo. “La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.” (Martín, 1999)

Salud Ocupacional

En una compañía se debe considerar a la salud ocupacional como, la prevención de los riesgos que están en el entorno de trabajo estos pueden ser los biológicos, físicos y químicos, que son causados por desastres naturales o inestabilidades ecológicas. Las condiciones inseguras en el ámbito laboral son una consecuencia de diversos factores institucionales y socio-técnicos, que la compañía mediante la aplicación de conocimientos técnicos y científicos controlara mediante la identificación y prevención de los mismos.

Luego, la salud ocupacional es una evaluación que debe realizarse constantemente, debido a que, los factores que deterioran la salud del trabajador son latentes en el ambiente laboral. Así que, se pretende a través de esta categoría promover la prevención de riesgos ocupacionales, a partir de actividades como campañas médicas internas y externas con temas relacionados a la salud ocupacional.

Seguridad Industrial

Todas las empresas se encuentran expuestas a riesgos según los factores internos y externos que las rodean. Planteado esto podemos decir que es “La seguridad aplicada al sector industrial que implica el uso conjunto de múltiples disciplinas que se encargan de minimizar los riesgos posibles en las industrias. Parte de la idea de que toda actividad compleja e industrial conlleva peligros inherentes a las técnicas y procesos industriales que necesitan de una correcta gestión para disminuirlos a un mínimo.” (Guerrero, 2007).

Calidad de vida laboral

Relacionada con la seguridad y salud, las características del puesto, clima laboral, factores de riesgos psicosocial, participación en la toma de decisiones, condiciones socioeconómicas, entre otros. Los aspectos desde la perspectiva del colaborador se pueden resaltar el nivel de satisfacción, se tiene en consideración la predisposición en las actividades diarias y su desarrollo, el nivel de aporte que entrega el individuo a la empresa, su compromiso

“Cantidad de satisfacción al cumplirse una necesidad que alcanzan los trabajadores de una organización por medio de su labor en esta”

Cultura organizacional

Catalogada por algunos como la respuesta a problemáticas de adaptación y satisfacción en el entorno laboral, por otros como la suma de valores y filosofía. “Las organizaciones reevalúan el enfoque inicial centrado en aspectos económicos o productivos y contemplan el estudio de aquellos aspectos que inciden en la persona, línea de comunicación, mecanismo para el progreso de habilidades, estrategia que mejore la vinculación clima laboral – clima social, un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización” (González, 2008)

4.5 Marco Normativo

Los Riesgos Psicosociales son determinados como un problema de salud a nivel internacional por la OMS, y como factores de riesgo por la Organización Internacional de Trabajo. Por tanto, para fundamentar esta propuesta en derecho el Ecuador determino políticas que se relacionan con los organismos internacionales para velar por el trabajador y sus derechos.

Constitución Política del Ecuador, (2008)

Art.326 numeral 5 de la Constitución de la República, establece que: "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar"; y, el numeral 6 establece que: "Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley"

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.”

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 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;”

Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b)

Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 MEDICIÓN

a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”

b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;”

Finalmente, el código de trabajo hace referencia a los riesgos psicosociales a través de la definición en general de riesgos:

Art. 38.- “Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.” (Trabajo, 2012).

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores Decreto Ejecutivo 2393 Registro Oficial 565 de 17-nov.-1986 Última modificación: 21-feb.-2003 adoptar normas mínimas de seguridad e higiene capaces de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos profesionales, así como también para fomentar el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Ley de Seguridad Social Art.155 señala como lineamiento de política del Seguro General de Riesgos proteger al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral;

Mediante Registro Oficial No. 16 de fecha 16 de junio de 2017, publica el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 emitido por el Ministro del Trabajo, mediante el cual expiden la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

4.6 Método de Trabajo Social

Para efectos de esta propuesta se va a utilizar un modelo socio educativo, Molina y Saint conceptualizan este modelo como la construcción de redes tomando como base los problemas significativos de donde se plantean estrategias que contribuyan a la no exclusión que la sociedad somete a los grupos, las autoras destacan las siguientes características en este modelo:

- Acción Social o el Qué: Información y formación con base en problemas significativos, definición de alternativas.
- Proceso de Trabajo o el Cómo: Concientización, capacitación.
- Finalidad o el Para Qué: Participación, acciones por una mejor calidad de vida (Molina Molina & Romero Saint Bonnet, 2004, pág. 91).

“Desde el punto de vista individual, hay que entender la educación como un procedimiento gracias al cual el individuo que se instruye obtiene más autonomía y un sentido competitivo evolucionado para el manejo independiente de los procesos vitales específicamente para gestionar procesos de aprendizaje. Instruirse es obtener la habilidad de ser cada vez más autónomo”. (Giné, Parcerisa, Llena, París, & Quinquer, 2003, pág. 26).

Las acciones socioeducativas están orientadas al desarrollo y adquisición de hábitos, de herramientas y funciones de los miembros de determinado grupo, dichas herramientas que se reflejarán en habilidades y capacidades ayudarán al desarrollo positivo, aportarán a transformar condiciones de exclusión social. Dentro de los métodos que propone el modelo se puede mencionar: T.S. de Grupo, Desarrollo de la Comunidad, Alfabetización-concientización de Freire, Investigación Participativas, Educación Popular, para el proceso de la propuesta se tomará como base la Alfabetización-concientización. (Manchola Orta, Martínez Flores, Castrillon Cataño, Uribe Sánchez, & Muriel Múnera).

Estas acciones planteadas desde el modelo Socio Educativo se articulan con la propuesta dado que en sus tres componentes se van a desarrollar campañas de sensibilización, actualización de conocimientos, y fortalecimientos de las capacidades específicas.

4.7 Proceso Metodológico

La propuesta de intervención está integrada por tres componentes que son:

Componente 1:

Gestionar un programa de capacitación sobre cultura organizacional preventiva, dirigido al personal de la compañía:

- ✓ Formación a directivos y supervisores sobre la prevención de riesgos psicosociales en la compañía.
- ✓ La inclusión del tema causas y efectos de los riesgos psicosociales en la inducción corporativa.

Componente 2:

Gestionar la creación de un espacio de coordinación y dialogo con la jefatura comercial de producción, talento humano y comitiva del personal:

- ✓ Promover la comunicación organizacional representativa.
- ✓ Establecer políticas de comunicación organizacional efectivas para la organización del trabajo.
- ✓ Desarrollar mecanismos de participación sobre la toma de decisiones al interno de las áreas de producción.

Componente 3:

Promover la participación de los colaboradores en los proyectos de formación y prevención que realice la compañía:

- ✓ Dos ferias de salud al año con la presencia de todos los proveedores de beneficios corporativos con los que cuenta la compañía.
- ✓ Se realizarán los fines de semana con el objetivo de que puedan asistir las familias de los trabajadores.
- ✓ Se llevará a cabo un reconocimiento trimestral a las áreas que no hayan tenido accidentes de trabajo y a los departamentos que hayan cumplido sus metas de producción.

4.8 Plan Operativo de Intervención

El Plan Operativo de intervención refleja la orientación, coordinación y ejecución de las actividades de la propuesta, los responsables y recursos técnicos o materiales que puedan llegar a utilizarse.

PLAN OPERATIVO DE TRABAJO

Fase	Objetivo Específico	Actividades	Tiempo											Recursos	Responsables	Resultados	
			Meses														
			1m	2m	3m	4m	5m	6m	7m	8m	9m	10m	11m				
Componente 1	Gestionar un programa de capacitación sobre cultura organizacional preventiva, dirigido al personal de la compañía.	Definición de los temas de capacitación													Humanos: Trabajador/a Social, directivos de la compañía y jefaturas. Materiales: Breaks, proyector, microfono, sillas, auditorio. Marcadores.	Trabajador social.	Directivos y supervisores de la compañía con conocimientos y herramienta sobre la prevención de los riesgos psicosociales.
		Diseñar la presentación que se incluirea en la inducción corporativa sobre las causas y efectos de los riesgos psicosociales.															
		Reunión de coordinación con el area de talento humano responsable de la inducción corporativa.															
		Gestionar el profesional o departamento responsable de dar la capacitación sobre prevención de riesgos psicosociales.															
		Planificación del proceso de capacitación a desarrollar.															
		Desarrollo de la capacitación y evaluación de conocimientos adquiridos.															
Componente 2	Gestionar la creación de un espacio de coordinación y dialogo con la jefatura comercial de producción, talento humano y comitiva del personal.	Definición de políticas organizacionales que promuevan una comunicación representativa.												Humanos: Trabajador/a Social, Representantes de los trabajadores, supervisores. Materiales: Afiches, proyector.	Trabajador social.	Se definieron los espacios para una comunicación organizacional transversal entre directivos, mandos medios y trabajadores.	
		Se establecio el espacio y la fecha para las asambleas participativas entre el area, comercial, producción, talento humano y comitiva del personal.															
		Reunión con representantes de los trabajadores para oportunidades de mejore en temas como: procesos de producción, horarios de trabajo y plan de carrera,															
Componente 3	Promover la participación de los colaboradores en los proyectos de formación y prevención que realice la compañía	Definición de las fechas de las feria de la salud y beneficios corporativos.												Humanos: Trabajador/a Social, Jefaturas, comitiva de trabajadores. Materiales: Proyector, sillas, auditorio, microfono, breaks	Trabajador Social.	Mecanismos de participacion establecidos en la compañía.	
		Reconocimiento a las áreas que no hayan tenido accidentes de trabajo y a los departamentos que hayan cumplido sus metas de producción.															
		Feria de la salud y beneficios corporativos.															
		Concurso Reinvéntate con la finalidad de reconocer el área mas organizada de la compañía.															

4.9 Coordinación Interna y Externa

La propuesta va requerir la coordinación de todos los departamentos involucrados, en los niveles estratégicos establecidos según el organigrama institucional, es decir que la coordinación interna se dará con la finalidad de poder realizar actividades en conjunto que permitan disminuir los riesgos psicosociales de la compañía. Los/las profesionales deben optimizar los recursos materiales y no materiales a través de un plan operativo que permita aprovechar el tiempo y delegar actividades con la finalidad de realizar una intervención sistémica.

- ✓ Talento Humano será el encargado de coordinar y articular el accionar de los distintos departamentos involucrados en la propuesta y de la inclusión del tema de riesgos Psicosocial en la inducción corporativa de la compañía.
- ✓ Las jefaturas de las áreas comerciales, producción y administrativa serán los encargados de definir el espacio fecha y hora para las reuniones que tienen como fin la mejora en la comunicación organizacional.

De manera externa se definirán acciones con organizaciones públicas o privadas que generen contenido a la empresa con la finalidad de contribuir a la ejecución de la propuesta planteada. Las instituciones pueden aportar con recursos materiales y no materiales

- ✓ Solicitar dos veces al año la presencia de los proveedores corporativos con los que cuenta la compañía, con la finalidad de que realicen capacitaciones acerca de los beneficios con los que cuentan los trabajadores.
- ✓ El Ministerio de Salud Pública para que participe en el proceso de capacitación mediante la realización de campañas de prevención de enfermedades estacionales, transmisión sexual y estilo de vida saludable.

- ✓ Convocar a la entidad financiera que maneja la nómina de la compañía para que cree y socialice un plan de ahorro futuro para los trabajadores y sus familias con la finalidad de darles un guía y soporte el tema de economía familiar y micro emprendimientos.

4.10 Rol del Trabajador Social

“La prevención de riesgos psicosociales” en una empresa privada de la ciudad de Cuenca, es una propuesta de intervención que busca prevenir a los trabajadores de los denominados factores de riesgo psicosocial, esta problemática va ser abordada por el Trabajador Social desde una metodología socio educativa con un enfoque teórico de Desarrollo Organizacional.

En base a lo expuesto la propuesta convierte al Trabajador Social en un promotor de programas que capaciten y formen a los trabajadores y directivos de la compañía brindándoles herramientas que les permita poder realizar sus funciones de manera sana y participativa, lo que es clave para generar encuentros, alianzas y redes que redimensionen nuevos vínculos sociales y nuevas formas de acción colectiva frente a las problemáticas que puedan llegar a generarse en la organización.

También se trabajará fortaleciendo la responsabilidad patronal de la compañía, mejorando su calidad de vida, mediante la atención prioritaria de los problemas ya identificados y previniendo futuras problemáticas como la exclusión, inequidad e injusticia social, a partir del diseño de políticas, planes, programas y proyectos de intervención social desde una perspectiva integral.

5 Bibliografía

- Baez, B. M. (noviembre de 2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Bastidas, R. (septiembre de 2013). *Factores de Riesgo Psicosocial a través del métodoFPSICO*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8326/Rebeca%20Bastida.pdf?sequence=1>
- Bernard. (1967). *Universidad internacional de la rioja*. Obtenido de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1932/2013_07_25_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1
- Bravo, A., & Pallais, B. (2008). *Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad*. Proyectos y Servicios Editoriales .
- Bronfenbrenner. (1979). *Universidad de Murcia*. Obtenido de https://www.um.es/analesps/v18/v18_1/03-18_1.pdf
- Burbano, S. (20 de Julio de 2015). *Prezi.com*. Obtenido de <https://prezi.com/jbv35ocrzz3p/corporacion-azende/>
- Cabrera, P. (2017). *Escuela Nacional de Salud Pública. Cuba*. Obtenido de <file:///C:/Users/Sony/Downloads/DESARROLLO%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Constitución Política de la Republica del Ecuador . (2008). *La Asamblea Nacional* . Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Fantova. (2015). *Nuevos Modelos en Gestión Social: Calidad y Excelencia en las Organizaciones Sociales: Calidad y Excelencia en las Organizaciones Sociales*.
- Fierro Gutiérrez, M. (2013). *La cultura organizacional, variable importante para objetener ventaja competitiva*. Bogotá.
- García, F. (30 de Noviembre de 2001). *Modelo Ecológico /Modelo Integral de intervención en Atención Temprana* . Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-temprana/modelo_ecologico_y_modelo_integral_de_intervencion.pdf

- González. (2008). *Universidad Nacional Abierta*. Obtenido de <http://dip.una.edu.ve/mae/desarrolloorg/paginas/LECTURA%20%20%20GONZALEZ%20ISABEL.pdf>
- Jimenez, B. M. (2011). *SCIELO*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Martín, F. (1999). *Factores Psicosociales: Metodología de la Evaluación*.
- Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de investigación*.
- Moreno, B. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Rodríguez, C. (2009). *Los convenios de la OIT: sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y medio ambiente del trabajo*.
- Rodriguez, P. (2015). *Globalización*. Obtenido de <https://globalizacion.net/>
- Sociales, F. i. (2012). *Federacion internacional de Trabajadores Sociales*. Obtenido de <https://www.ifsw.org/es/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Trabajo, C. d. (2012). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>

5. Anexos

Sociabilización del programa de prevención de riesgo y de la creación de espacios de comunicación organizacional efectiva.



Anexo 1. Inducción en el puesto de trabajo sobre que son y cuáles son las causas de los riesgos psicosociales.



Anexo 2. Capacitación de seguridad y salud en el puesto de trabajo.



Anexo 3. Campaña médica para promover la salud ocupacional y la prevención de riesgos.



Anexo 4. Aplicación manual de Cuestionario F-PSISCO sobre Riesgos Psicosociales a trabajadores sin correo electrónico.



AUTORIZACIÓN

Guayaquil, 01 de junio de 2018.

Señores:

Universidad Católica Santiago de Guayaquil

Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano

Ciudad.

Yo, [REDACTED] con cedula # [REDACTED] en mi calidad de Jefe de Recursos Humanos de la compañía [REDACTED] S.A. autorizo a José Adrián Montiel Armijos con cedula # 0926193715 a utilizar la información confidencial de la empresa para el respectivo componente práctico de su examen complejo "Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca" con el compromiso de que use esta información de manera responsable con fines personales y que no sea divulgada de alguna forma en la que se pueda ver perjudicada la compañía.

Toda la información y el resultado que se obtenga de la propuesta serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente,



ENCUESTA

F PSICO 3.1.1

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Este cuestionario permite identificar los riesgos psicosociales, que se definen como las situaciones laborales relacionadas con la organización, contenido y realización de las actividades susceptibles de afectar psicológica, física o socialmente al trabajador o al desarrollo de su trabajo.

Es un instrumento diseñado para obtener información de las percepciones sobre riesgos

psicosociales, consta de 88 preguntas y mide 9 factores: Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y con el fin de conseguir una buena información es necesario que contestes sincera y exactamente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta, así como sus opciones de respuesta, escoge la respuesta que consideres más adecuada (señalando una sola respuesta por cada pregunta).

INSTRUCCIONES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y con el fin de conseguir una buena información es necesario que contestes sincera y exactamente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta, así como sus opciones de respuesta, escoge la respuesta que consideres más adecuada (señalando una sola respuesta por cada pregunta).

1.- ¿Trabajas los sábados?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

2.- ¿Trabajas los domingos y festivos?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

3.- ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

4.- ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte trabajo a casa?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

5.- ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

6.- ¿Tu horario laboral te permite ajustar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

7.- ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo) dentro del horario establecido para el efecto?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

8.- Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

9.- ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

10.- Puedes tomar decisiones relacionadas a las actividades y tareas a realizar?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

11.- Puedes tomar decisiones relacionadas a la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

12.- ¿Puedes tomar decisiones relacionadas a la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

13.- ¿Puedes tomar decisiones relacionadas a cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

14.- ¿Puedes tomar decisiones relacionadas a la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

15.- ¿Puedes tomar decisiones relacionadas a la calidad de trabajo que realizas?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

16.-Puedes tomar decisiones relacionadas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

17.- Puedes tomar decisiones relacionadas a la distribución de los turnos rotativos?
(SI NO TRABAJAS EN TURNOS ROTATIVOS, DEJA EN BLANCO ESTA PREGUNTA Y CONTINÚA A LA SIGUIENTE)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

18.- Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en los equipos y materiales?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

19.- Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en la manera de trabajar?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

20.- Qué nivel de participación tienes en proponer nuevos o mejores productos o servicios?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

21.- Qué nivel de participación tienes en reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

22.- Qué nivel de participación tienes en cambios en la dirección o entre tus superiores?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

23.- Qué nivel de participación tienes en contratación o incorporación de nuevos empleados?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

24.- Qué nivel de participación tienes en la elaboración de las normas de trabajo?

- Ninguna participación
- Solo recibo información
- Se me consulta
- Puedo decidir

25.- ¿Cómo calificas la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?

- excelente
- adecuada
- insuficiente
- no interviene

26.- ¿Cómo calificas la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?

- excelente
- adecuada
- insuficiente
- no interviene

27.- ¿Cómo calificas la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?

- excelente
- adecuada
- insuficiente
- no interviene

28.- ¿Cómo calificas la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre La calidad de trabajo realizado?

- excelente
- adecuada
- insuficiente
- no interviene

29.- ¿Cómo calificas el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?

- no hay información
- insuficiente
- es adecuada

30.- ¿Cómo calificas el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de ascenso?

- no hay información
- insuficiente
- es adecuada

31.- ¿Cómo calificas el grado de información que te proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar un puesto en específico?

- no hay información
- insuficiente
- es adecuada

32.- ¿Cómo calificas el grado de información que te proporciona la empresa sobre la situación de la empresa en el mercado?

- no hay información
- insuficiente
- es adecuada

33.- Para realizar tu trabajo ¿cómo calificas la información que recibes sobre lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)?

- nada clara
- poco clara
- clara
- muy clara

34.- Para realizar tu trabajo ¿cómo calificas la información que recibes sobre cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?

- nada clara
- poco clara
- clara
- muy clara

35.- Para realizar tu trabajo ¿cómo calificas la información que recibes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas?

- nada clara
- poco clara
- clara
- muy clara

36.- Para realizar tu trabajo ¿cómo calificas la información que recibes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?

- nada clara
- poco clara
- clara
- muy clara

37.- Para realizar tu trabajo ¿cómo calificas la información que recibes sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- nada clara
- poco clara
- clara
- muy clara

38.- ¿Con qué frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

39.- ¿Con qué frecuencia para realizar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

40.- ¿Con qué frecuencia se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional, etc.)?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

41.- ¿Con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

42.- ¿Con qué frecuencia te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

43.- Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo ¿puedes contar con tus jefes? (SI NO TIENE JEFE/S, DEJA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

44.- Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo ¿puedes contar con tus compañeros? (SI NO TIENES COMPAÑERO/S, DEJA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

45.- Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo ¿puedes contar con tus colaboradores? (SI NO TIENES COLABORADOR/ES, DEJA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

46.- Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (SI NO TRABAJAS CON OTRA/S PERSONAS, DEJA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

47.- ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- buenas
- regulares
- malas

48.- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo los conflictos entre compañeros?

- constantemente
- con frecuencia
- raras veces
- no existen

49.- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo las situaciones de violencia física?

- constantemente
- con frecuencia
- raras veces
- no existen

50.- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, descalificaciones personales...)?

- constantemente
- con frecuencia
- raras veces
- no existen

51.- ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo las situaciones de acoso sexual?

- constantemente
- con frecuencia
- raras veces
- no existen

52.- ¿Cómo actúan las autoridades de la empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores?

- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema
- Deja que sean los implicados quienes soluciones el tema
- no lo sé

53.- En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría, discapacidad...)

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca

54.- ¿A lo largo de la jornada laboral cuánto tiempo debes mantener total concentración en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- Nunca o casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre o casi siempre

55.-En general ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- Escasa
- Adecuada
- Elevada
- Excesiva

56.- El tiempo que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

57.- La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre
- a veces
- a menudo
- nunca o casi nunca

58.- ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre
- a veces
- a menudo
- nunca o casi nunca

59.- En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- escasa
- adecuada
- elevada
- excesiva

60.- ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

61.- El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

62.- ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

63.- En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

64.- En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

65.- ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular y repentina?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

66.- ¿En qué medida tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

67.- ¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

68.- ¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

69.- ¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

70.- ¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

71.- ¿En qué medida tu trabajo requiere tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, proveedores, visitantes, etc.)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

72.-En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus superiores jerárquicos? (SI NO TIENES JEFES JERÁRQUICOS DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- Siempre o casi siempre

73.-En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus colaboradores? (SI NO TIENES SUBORDINADOS DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- Siempre o casi siempre

74.-En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus compañeros de trabajo? (SI NO TIENES COMPAÑEROS DE TRABAJO DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- Siempre o casi siempre

75.-En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante personas que no están empleadas en la empresa (clientes, proveedores, visitantes, etc.)? (SI NO TRATAS CON PERSONAS QUE NO ESTÁN EMPLEADAS EN LA EMPRESA DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- Siempre o casi siempre

76.- Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

77.- Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (clientes, proveedores, visitantes, etc.) (SI NO TRATAS CON CLIENTES EXTERNOS DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

78.- El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario o repetitivo?

- mucho
- bastante
- a veces
- no

79.- En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?

- nada
- poco
- bastante
- mucho

80.- ¿Tu trabajo contribuye dentro de la empresa u organización?

- no lo sé
- no es muy importante
- es importante
- es muy importante

81.- En general ¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por tus superiores? (SI NO TIENES SUPERIORES DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

82.- En general ¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo? (SI NO TIENES COMPAÑEROS DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

83.- En general ¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por el público, clientes, proveedores, visitantes, etc. (SI NO TRATAS CON EL PÚBLICO, CLIENTES, PROVEEDORES, VISITANTES, ETC, DEJA LA PREGUNTA EN BLANCO Y CONTINÚA CON LA SIGUIENTE PREGUNTA)

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

84.- En general ¿Tu trabajo es reconocido y apreciado por tu familia y tus amistades?

- nunca o casi nunca
- a veces
- a menudo
- siempre o casi siempre

85.- ¿La empresa te facilita el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

- no existe posibilidad de desarrollo profesional
- insuficientemente
- regular
- adecuadamente

86.- ¿Cómo definirías la formación o capacitación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- totalmente insuficiente
- insuficiente en algunos casos
- suficiente
- muy adecuada

87.- En general, el esfuerzo que haces en tu trabajo y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- totalmente insuficiente
- insuficiente en algunos casos
- suficiente
- muy adecuada

88.- Tomando en cuenta los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy insatisfecho
- insatisfecho
- satisfecho
- muy satisfecho



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



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



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

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Montiel Armijos José Adrián**, con C.C: # **0926193715** autor del componente práctico del examen complejo: **Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca**, previo a la obtención del título de **Licenciado 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, 30 de abril de 2019

F. _____

Nombre : **Montiel Armijos José Adrián**

C.C : **0926193715**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Propuesta de intervención desde el departamento de Trabajo Social en una empresa privada de la ciudad de Cuenca.		
AUTOR(ES)	José Adrián Montiel Armijos		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. León Cercado Jesenia Patricia, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	De Jurisprudencia, ciencias sociales y políticas		
CARRERA:	Trabajo Social y desarrollo humano.		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado en Trabajo social.		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30 de abril de 2019	No. DE PÁGINAS:	61
ÁREAS TEMÁTICAS:	Diagnóstico, Modelo de gestión organizacional, Plan operativo de intervención		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Empresa, cultura organizacional, clima laboral, trabajadores, riesgos psicosociales laborables, seguridad laboral		
RESUMEN/ABSTRACT: Las empresas basan su accionar en una cultura organizacional definida a partir de elementos fundamentales de la institución como los valores, la misión, visión, filosofía corporativa y procesos estratégicos, que influyen en el clima laboral, por ende, los trabajadores/as están rodeados de factores internos y externos que forman parte de su trabajo diario, es por esta razón que se ven expuestos a una serie de riesgos los cuales se encuentran en el día a día en el ámbito profesional, puesto que, la sobre carga de trabajo, la inseguridad industrial y la falta de capacitaciones más la violación de sus derechos, entre otros, promueven un malestar e inestabilidad laboral en todo el personal. Estos factores negativos a los cuales se exponen los trabajadores durante su jornada laboral se los conoce como riesgos psicosociales los cuales no solo afectan su rendimiento laboral sino también su vida personal, es por esta razón que es importante evaluar estos riesgos para intervenir de forma oportuna a través de la elaboración de un plan de acción ante esta situación, con el fin de disminuir los factores de riesgos identificados en un diagnóstico previo. Para terminar, por lo antes expuesto trabajaremos esta problemática de riesgos psicosociales en una empresa privada			



de la ciudad de Cuenca en el año 2018, el levantamiento del diagnóstico y la elaboración del plan de acción estarán a cargo del profesional en Trabajo Social, convertido en un gestor, el cual deberá utilizar herramientas, métodos, teorías, dinámicas y otros aspectos que le permita trabajar de la mano con un equipo multidisciplinario para poder cumplir los objetivos propuestos.

ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-2182716	E-mail: jadrian.montiel@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre : Lcdo. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.	
	Teléfono: +593-4- 2200439 ext. 2212	
	E-mail: bingochris1@hotmail.com	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		