

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

“TRABAJO SOCIAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO (EP-EMAPA-A), PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

Trabajo de Graduación previa a la obtención del Título de Licenciado en Trabajo Social

AUTOR:

Johana Guadalupe Sánchez Galarza

TUTOR:

MSC LCDA. Silvia Altamirano

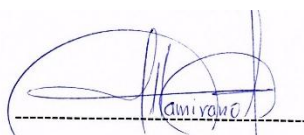
Ambato – Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutora de Trabajo de Investigación sobre el tema: “TRABAJO SOCIAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO (EP-EMAPA-A), PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”, de la Señorita Johana Guadalupe Sánchez Galarza, Egresado de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación

Ambato, 10 de abril 2019




MSC LCDA: Silvia Altamirano
Tutor del Trabajo de Titulación

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “TRABAJO SOCIAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO (EP-EMAPA-A), PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de éste trabajo de grado.

Ambato, 10 de abril 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johana Guadalupe Sanchez Galarza', is written over a horizontal dotted line.

JOHANA GUADALUPE SANCHEZ GALARZA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 10 de abril 2019



JOHANA GUADALUPE SANCHEZ GALARZA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros de Tribunal de Grado, APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema “TRABAJO SOCIAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO AMBATO (EP-EMAPA-A), PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”, presentado por la Srta. Johana Guadalupe Sánchez Galarza, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A.

Ambato , 2019

Para constancia firman:

.....

Presidente

.....

Miembro

Miembro

DEDICATORIA

A Dios por las bendiciones que derrama sobre mi vida.

A mi madre que con mucho esfuerzo, amor y anhelo me ha dado las herramientas día a día para que sea profesional.

JOHANA S.

AGRADECIMIENTO

Infinito a mis profesores que contribuyeron a mi formación integral dentro de mi carrera, que sembraron curiosidad y conocimientos sobre academia como el Msc. Pablo Poveda, el PHD Álvaro Jiménez y el Mcs. Fredy Aguilar, a la siempre inolvidable Msc. Eulalia Pino y sobre todo a mi tutora Msc: Lcda. Silvia Altamirano quien me guió y acompañó en mi proceso universitario y en la elaboración de este proyecto.

JOHANA S.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS	xi
INDICE DE TABLAS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
Tema:.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Contextualización.....	3
Macro	3
Meso	4
Micro	5
Árbol de problemas	8
Análisis crítico	9
Prognosis	10
Formulación del Problema	11
Interrogantes.....	11
Delimitación del objeto de investigación.....	11
Población.....	12

Delimitación espacial	12
Delimitación temporal	12
Unidades de observación.....	12
Justificación.....	12
Objetivos	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	15
CAPITULO II	16
MARCO TEÓRICO.....	16
Antecedentes investigativos	16
Fundamentación filosófica	20
Fundamentación Legal	21
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	25
Constelación de ideas de la variable independiente	26
Constelación de ideas de la variable dependiente	27
Marco conceptual de la variable independiente	28
Marco conceptual de la variable dependiente	37
Hipótesis.....	47
Hipótesis nula:.....	47
Hipótesis alternativa:	47
Determinación de Variables Variable	47
Variable Independiente:	47
Variable Dependiente	47
CAPITULO III.....	48
METODOLOGÍA	48
ENFOQUE INVESTIGATIVO	48
MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
Investigación documental-bibliográfica.....	49
Investigación de campo:	49
NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
Bibliográfica Documental.....	50
De Campo.....	50
Nivel o Tipo de Investigación	51
Descriptiva	51
Exploratorio.....	51
Correlacional	51

POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
Operacionalización de Variables.....	54
VARIABLE INDEPENDIENTE	54
VARIABLE INDEPENDIENTE	55
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	57
PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	57
PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	58
CAPITULO IV.....	60
ANÁLISIS DE DATOS	60
Verificación de hipótesis.....	72
CAPITULO V	78
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
CAPITULO VI.....	80
PROPUESTA.....	80
Justificación	81
Análisis de factibilidad	83
Bibliografía	98
Anexos	
Paper	

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1: Árbol de Problemas	8
Grafico N° 2: Red de Categorías Conceptuales	25
Grafico N° 3: Constelación de ideas de la Variable Independiente	26
Grafico N° 4: Constelación de ideas de la Variable Dependiente Elaborado por: Sánchez J. (2018)	27
Grafico N° 5: Resultados de la valoración de Riesgos Psicosociales por dimensión	65
Grafico N° 6: Resultados de la valoración de los ítems de Trabajo Social	70

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población de empleados EP-EMAPA-A	52
Tabla N° 2: Población y muestra	53
Tabla N° 3: Trabajo Social.....	54
Tabla N° 4: Riesgos Psicosociales	55
Tabla N° 5: Técnicas e instrumentos	57
Tabla N° 6: Plan de recolección de información	58
Tabla N° 7: Resultados por dimensión de Riesgo Psicosocial.....	61
Tabla N° 8: Resultado de valoración de Riesgo Psicosocial-ítems	62
Tabla N° 9: Resultados de la valoración de la variable de Trabajo Social	72
Tabla N° 10: Relación entre el bienestar y las funciones de Trabajo Social (Amarillo-significativas; Rojo-no significativas)	76
Tabla N° 11: Usuarios y necesidades de un Plan de Comunicación.....	87
Tabla N° 12: Instrumentos de la comunicación	90
Tabla N° 13. Medios de comunicación interna	92
Tabla N° 14: Plan de comunicación interna	94
Tabla N° 15: Fases del Plan de Comunicación	95
Tabla N° 16: Fases del Plan de Comunicación	97

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad de elaborar un modelo de gestión comunicacional de Trabajo Social para la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A con el propósito de promover la eficiencia y eficacia en la organización. Teniendo como objetivo la prevención de Riesgos Psicosociales y contribuir con la organización el trabajo para que pueda tener un óptimo desarrollo empresarial y humano.

Trabajo Social en la empresa actualmente no está cumpliendo con las funciones profesionales en el área laboral ya que existe un desconocimiento de las mismas por parte de la empresa y altos mandos, es por ello que la gestión realizada para esta investigación al igual que los resultados alcanzados en la misma serán significativos para el próspero desarrollo del área de Trabajo Social y la empresa.

Como metodología se utilizó el enfoque mixto pues se realizó encuestas tomando así datos relevantes para el procesamiento de la información siendo importante la comprobación de la hipótesis del trabajo de investigación; dando mayor veracidad al trabajo de investigación. Como conclusión se obtuvo que tras existir riesgo psicosocial en diferentes aspectos o dimensiones, es pertinente la elaboración y ejecución de estrategias que mitiguen o prevengan esta problemática, contribuyendo de esta manera al bienestar de los empleados.

La propuesta contiene un modelo comunicacional, basado en actividades acordes a la necesidad de la empresa.

Palabras clave: Trabajo Social; Riesgos psicosociales; servidores públicos; Ecuador.

AMBATO TECHNICAL UNIVERSITY
JURISPRUDENCE FACULTY AND SOCIAL SCIENCES
SOCIAL WORK CAREER

Theme: "Social work and psychosocial risks of public servants of the Municipal Public Water and Sewerage Company Ambato (EP-EMAPA-A), province of Tungurahua".

Author: Johana Guadalupe Sánchez Galarza

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this research was to develop a communication model of Social Work for the Public Water and Sewerage Municipal Company EP-EMAPA-A with the purpose of promoting efficiency and effectiveness in the organization. Having as objective the prevention of Psychosocial Risks and contributing with the organization the work so that it can have an optimal business and human development.

Social Work in the company is not currently fulfilling the professional functions in the workplace since there is a lack of knowledge of them by the company and senior managers, that is why the management carried out for this research as well as the results achieved in the same will be significant for the successful development of the area of Social Work and the company.

As a methodology, the mixed approach was used, since surveys were carried out, taking relevant data for the processing of the information, being important the verification of the hypothesis of the research work; giving greater veracity to the research work. As a conclusion it was obtained that after psychosocial risk exists in different aspects or dimensions, the elaboration and execution of strategies that mitigate or prevent this problem is pertinent, contributing in this way to the welfare of the employees.

The proposal contains a communicational model, based on activities according to the company's needs.

Keywords: Social Work; Psychosocial risks; public servers; Ecuador.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado con el título “Trabajo Social y riesgos psicosociales de los servidores públicos de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Ambato (EP-EMAPA-A), provincia de Tungurahua”;

CAPÍTULO I, contiene el tema a desarrollar “Trabajo Social y riesgos psicosociales de los servidores públicos de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Ambato (EP-EMAPA-A), provincia de Tungurahua”, teniendo una investigación previa para el abordaje de esta problemática que aqueja a la organización siendo menester el conocer el nivel de riesgo psicosocial en los empleados, dentro de esta problemática se visualizó que el área de Trabajo Social no está desempeñando las funciones adecuadas dentro de la empresa debido al desconocimiento del área por parte de los altos mandos.

CAPÍTULO II, aborda al Marco Teórico, donde se constata las investigaciones que se han realizado a nivel mundial y nacional. La fundamentación filosófica y legal que profundizan la temática a tratar para una mayor comprensión del tema, así también se tiene las categorías fundamentales, Constelación de ideas de las Variables Independiente y Dependiente, Hipótesis y Determinación de Variables.

CAPÍTULO III, titulado metodología plantea que la investigación se realizará desde el enfoque de carácter Cuantitativo y Cualitativo, para ello se creó un formato de encuestas para trabajo Social y se utilizó el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo , explicado en la Modalidad de la Investigación, Tipo de la Investigación, teniendo en cuenta que la Población y Muestra es de 200 personas, se destaca además la Operacionalización de Variables, Técnicas e Instrumentos, Plan para la recolección de Información y el Plan de procesamiento de Información.

CAPÍTULO IV, este capítulo engloba los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los servidores públicos de la empresa, mediante cuadros y gráficos estadísticos y la verificación de hipótesis mediante la prueba Rho Spearman.

CAPÍTULO V, Contiene las Conclusiones y Recomendaciones donde se realizara la convergencia de los principales resultados arrojados en el análisis e interpretación de resultado y los aportes significativos a la investigación, mientras que las recomendaciones dan paso a la formulación de la propuesta.

CAPÍTULO VI, designado como la propuesta, donde se diseña un Modelo de Gestión Comunicacional de Trabajo Social en prevención de Riesgos Psicosociales para la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A. Compuesto por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad y modelo operativo, Se formula y se puntualiza paso a paso la propuesta que ayudará a dar solución al problemática de la investigación

Línea de investigación: Patrones de Comportamiento Social.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Tema:

“Trabajo Social y riesgos psicosociales de los servidores públicos de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado Ambato (EP-EMAPA-A), provincia de Tungurahua”.

Planteamiento del Problema

La incidencia de la gestión de Trabajo Social en la prevención de los riesgos Psicosociales de la empresa EP-EMAPA-A.

Contextualización

Macro

Tras un estudio realizado en la Unión Europea de los riesgos Psicosociales se ha llegado a la conclusión que estos son un problema importante debido al coste económico y social que producen. (Gill-Monte, 2012).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, publicó un informe sobre riesgos psicosociales el cual menciona que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado origen a riesgos psicosociales de carácter emergente, que están teniendo consecuencias en la salud de y la seguridad de los trabajadores (Gill-Monte, 2012) siendo un foco de interés para la disciplina de Trabajo Social que tiene como objetivo la prevención de los mismos.

El lugar de trabajo representa el sistema social donde los colaboradores pasan la mayor parte de su tiempo, pero también, son sistemas abiertos que funcionan mediante el intercambio con el sistema que los rodea.

Montes (2014) refiere que el naciente Trabajo Social Latinoamericano concentraría sus esfuerzos en la ejecución de políticas sociales estructuradas desde el Estado, y por su influencia académica y profesional devenida del Social Work estadounidense se limitaría principalmente al asistencialismo, al control social, al ajuste del individuo al sistema económico y social, y la atención individual desde una perspectiva psicológica de la cuestión social. En síntesis, el Trabajo Social de esos primeros años trasladaba la responsabilidad de los problemas sociales a las personas, obviando las condiciones estructurales que los determinaban, y reproduciendo el sistema económico y social desde el entendido funcionalista de que la sociedad no se podía transformar. La posibilidad para aportar de forma integral al desarrollo de la calidad de vida de la persona, su empoderamiento social y el avance en la construcción de una sociedad democrática, justa y solidaria no era uno de los temas relevantes en la agenda del trabajo social latinoamericano de aquel periodo.

Meso

Según Torres, (2015) en el 2014 la Dirección de Riesgos del Trabajo registró 447 enfermedades, y en lo que va de este año se reportan 121. A escala nacional se enferman cinco de cada 1 000 trabajadores. Pero las cifras más preocupantes tienen que ver con los accidentes laborales. Mientras en 2014 se reportaron 19 299 percances de trabajo, en lo que va del 2015 llegan a 6 487. Las cifras mencionadas dan a notar la presencia de Riesgos Psicosociales que están afectando al personal de trabajo de una empresa u organización, por ello es pertinente la prevención desde la disciplina de Trabajo Social.

En este contexto, controlar los riesgos de seguridad y salud laboral, asociados a la actividad, no sólo compromete a las empresas a tener un ambiente de trabajo más seguro y saludable, sino que les permitirá ser más competitivas.

En Ecuador la existencia de los Factores Psicosociales y la intervención sobre el rendimiento laboral de las personas, es sin duda la gran asignatura pendiente hoy en día en las empresas, dado que dicha mediación debe basarse en un diagnóstico preventivo.

El Trabajo Social en el ámbito laboral debe estar encaminado a la prevención y atención de las eventuales y posibles situaciones críticas que afecten al bienestar del personal, todo con el fin de coadyuvar al logro de los objetivos de la organización.

Según datos estadísticos INEC, (2015) nos manifiesta que “El perfil productivo se ha mantenido con una estructura similar en los últimos 30 años. Si bien, la manufactura representa menos del 14% sobre el PIB y ha crecido a un ritmo inferior que el promedio de la economía, su productividad muestra el crecimiento más alto en el período 2007-2013”. Es aquí donde nos encontramos con las primeras dificultades, ya que la evaluación en trabajos dirigidos a detectar los riesgos psicosociales exige una predisposición determinada por parte de las empresas (y fundamentalmente su dirección) y, a su vez, exige de un método suficientemente válido como para determinar con la mayor de las realidades cómo está la situación de las personas en esa faceta.

El Trabajo Social en general se va planteando la necesidad de servicios sociales, demandando al Estado, la organización y planificación de estos para toda la comunidad. De esta forma, el Trabajo Social de empresa cada vez tiene menos protagonismo en las obras sociales de la empresa, dirigiendo cada vez más su actuación hacia la participación en la elaboración y puesta en práctica de la política social de una organización, buscando el desarrollo de las personas que en ella trabajan y el logro del bienestar ocupacional.

Micro

En la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato, según información que se ha recabado de la rendición de cuentas del INEC, (2014), en las empresa de esta ciudad, es posible determinar si la relaciones familiares ayudan o perjudican a las relaciones laborales en nuestra sociedad, teniendo en cuenta la responsabilidad social con la que

la empresa debe contar, ya que estas pueden provocar la aparición de los Riesgos Psicosociales.

La Provincia de Tungurahua un 40% de las empresas están bajando su rendimiento laboral ya que sus trabajadores se ven afectados por la mala relación familiar que tiene en sus hogares así como un 25%, por la desmotivación que les genera esta problema ya que incluso son agredidos física y psicológicamente y el 35% son los que aparentemente realizan bien sus funciones y no se ven afectados con esta problemática existente. INEC (2014).

Teniendo en cuenta lo anterior el contexto de los colaboradores de la empresa, está provocando riesgos psicosociales que están repercutiendo en el desempeño de las funciones que realizan, desde el área de Trabajo Social de la empresa este problema puede ser tratado y dado una solución adecuada por el bienestar de la empresa y sus colaboradores.

En la empresa EP-EMAPA-A en la ciudad de Ambato, es necesario realizar esta investigación sobre las funciones del área de Trabajo Social, ya que esto llevará al personal de la organización a percibir un ambiente favorable, dónde puedan desenvolverse profesionalmente. Para lograr aprovechar el potencial de colaboradores es necesario que los mismos estén motivados, sientan satisfacción en su lugar de trabajo, caso contrario esta desmotivación o falta de interés por el trabajo, puede llegar a producir apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual, lo que puede producir grandes pérdidas a la organización, ya sea por: ausentismo, daños en producción, alta rotación de personal, baja productividad, negativos resultados económicos.

Al obtener todos los datos estadísticos tanto del personal que está bajo el régimen de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Trabajo, con un total de 426 empleados, se considera las respuestas dadas para obtener como resultado que el 70% del personal tiene una percepción en relación a su entorno laboral que se cataloga como SATISFECHO y refiere a un nivel MODERADAMENTE ALTO, según la

escala de valoración, a su vez se obtiene un 30% como INSATISFECHO. (EP-EMAPA-A, 2017)

Es notorio que en base a los datos estadísticos del 2017 de los Servidores Públicos y Trabajadores de la EP-EMAPA-A, denota la satisfacción en su ambiente de trabajo, de acuerdo a ello es esencial mantener este nivel. La responsabilidad de generar un clima laboral y un bienestar psicológico adecuado, está en manos no solo de los jefes departamentales o autoridades de la EP-EMAPA-A, sino también de cada uno de sus colaboradores.

Árbol de problemas
EFECTO

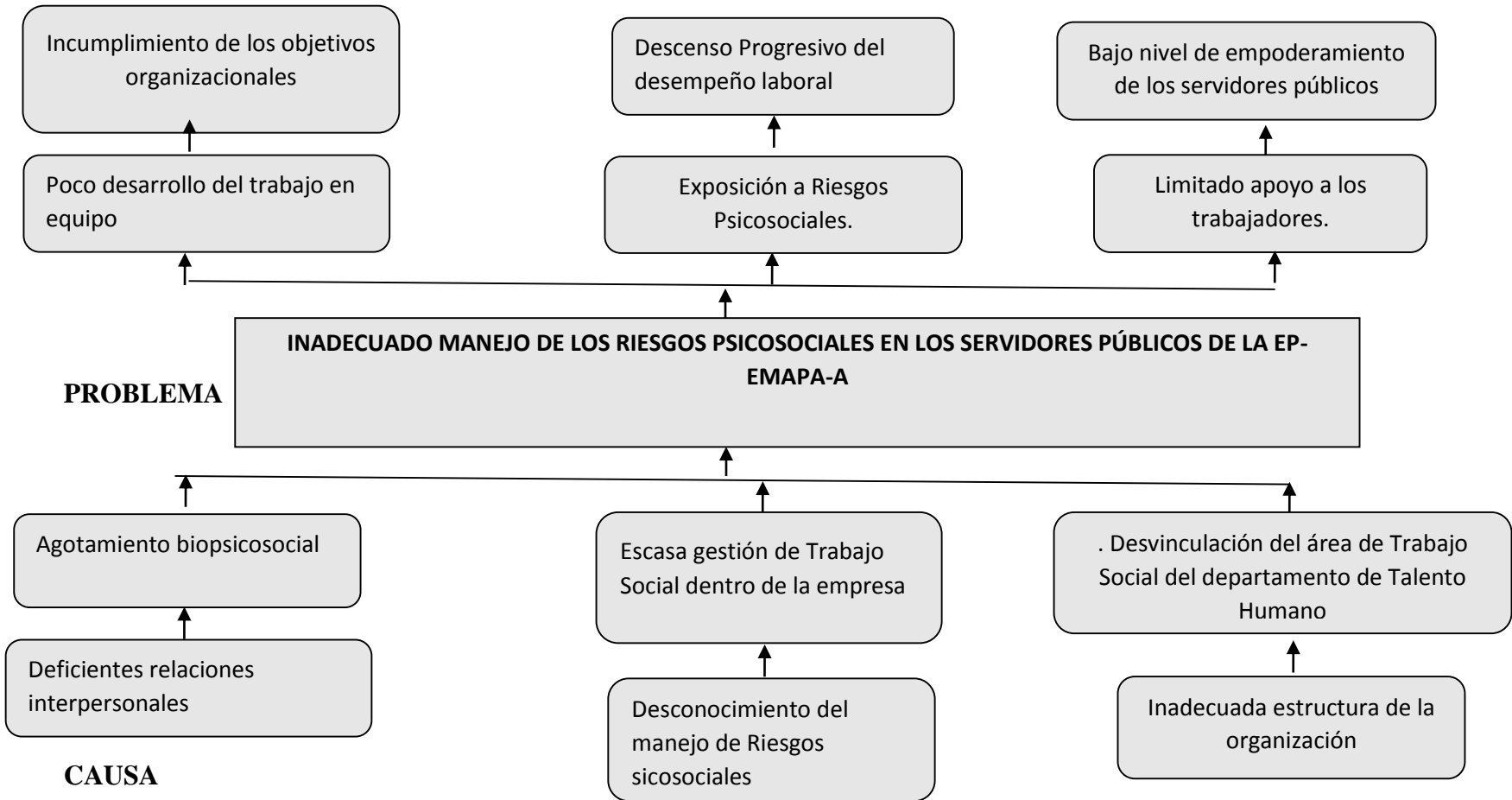


Grafico N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Sánchez, J (2018)

Análisis crítico

A través del análisis crítico se puede indagar la problemática del trabajo Social y los Riesgos Psicosociales en los trabajadores de la Empresa Pública EP-EMAPA-A.

Una de las causas que se presentan dentro de esta problemática es las deficientes relaciones interpersonales que tienen lugar dentro de la empresa, esto presenta una estrecha relación con la satisfacción de los trabajadores, dentro de esta se encuentran los problemas de comunicación, individualismo, rivalidad, etc. que no permiten un adecuado desarrollo del trabajo en equipo.

El agotamiento biopsicosocial dentro de la empresa se compone del trabajo expandido, horarios de alimentación, descaso, contacto con familiares y amigos, que desgastan tanto física y mentalmente a los trabajadores. Se tiene en cuenta además que en muchos de los casos, la principal causa que genera riesgos Psicosociales dentro de la empresa tiene que ver con la doble presencia, que en el caso de las mujeres es más notoria, ya que la carga laboral y familiar, puede causar incomodidad y fatiga al momento de desempeñar sus funciones dentro de la empresa.

El compromiso y la fidelidad de los trabajadores hacia la empresa y la satisfacción del trabajo que realizan es clave fundamental para que los trabajadores desarrollen su potencial y realicen sus labores de manera óptima, de no existir lo anteriormente mencionado, vislumbraríamos el descenso progresivo del desempeño laboral y por ende el incumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es fundamental que toda empresa cuente con una adecuada estructura organizacional, esta permite definir las características de relación que promueven su gestión regular; la dirección y relación entre cada departamento permiten realizar un trabajo en conjunto que satisface las necesidades generadas dentro de la empresa, es por tal motivo que la desvinculación del área de Trabajo Social del departamento de Talento Humano propicia ciertas falencias en los procesos de comunicación y gestión que debe realizar el Trabajador Social en pro-al bienestar de la empresa y sus trabajadores,

siendo esto causa del limitado apoyo a los trabajadores y generando como consecuencia un bajo nivel de empoderamiento.

Los problemas de comunicación entre directivos y empleados también viene a tomar parte en la generación de la baja productividad laboral por cuanto el desempeño no puede ser evidenciado de manera eficiente.

Otro factor importante dentro de la empresa tiene que ver con el desconocimiento acerca de la función que tiene Trabajo Social dentro del área laboral, sabiendo que su principal objetivo es el de velar por el bienestar del trabajador a través de los conocimientos tanto conceptuales como metodológicos en lo a que bienestar laboral se refiere; dentro de esto el desconocimiento del manejo de los Riesgos Psicosociales y la escasa gestión del Trabajador Social exponen más a los trabajadores a sufrir Riesgos Psicosociales.

Prognosis

La base fundamental de estabilidad emocional y desenvolvimiento social- afectivo en cualquier individuo depende en gran medida del nivel de satisfacción que el mismo tenga en el contexto en el que se desarrolle; siendo así que, un desequilibrio en ésta área genera problemas en el desarrollo de todas las actividades que un individuo realiza, generalmente en su empresa.

De no existir la intervención oportuna del profesional de trabajo social en la prevención de los riesgos psicosociales laborales se continuarían generando efectos negativos sobre el rendimiento laboral. De no ser tratada, corregida y prevenida a nivel de la empresa EP-EMAPA-A, desarrollará efectos negativos sobre el clima laboral, y carga emocional; Además de que los daños causados y generados sobre el individuo, en este caso los empleados de la empresa, no solo incidirán en su desempeño laboral, sino también estarán inmersos en riesgos psicosociales.

La gestión de Trabajo Social en este sentido vendría a tomar parte en el involucramiento directo con los empleados que están presentando inestabilidad y están siendo afectados en su rendimiento laboral; esto a través de la asesoría individual para con los mismos.

De ésta manera tanto a nivel macro, meso y micro se podría contribuir a que las empresas del País, la Provincia y como lo es el caso de la temática, la ciudad de Ambato, puedan actuar de manera preventiva en el abordaje de los Riesgos Psicosociales y las condiciones que estos generan.

Formulación del Problema

¿De qué manera incide la gestión de Trabajo Social en la prevención de riesgos psicosociales en los empleados de la empresa EMAPA., de la ciudad de Ambato?

Interrogantes

¿Qué influencia tiene la gestión de Trabajo Social en la prevención de los Riesgos Psicosociales?

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales en la empresa EP-EMAPA-A?

¿Cuál sería la mejor alternativa para prevenir los riesgos psicosociales servidores públicos de la empresa EP-EMAPA-A?

Delimitación del objeto de investigación

Campo: Trabajo Social

Área: Talento Humano

Aspecto: Trabajo Social-Riesgos Psicosociales

Población

La población establecida para la presente investigación es de 414 personas entre ellos constan los servidores públicos de LOSEP Y Código de Trabajo

Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en la empresa EMAPA de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizó en los meses de septiembre del año 2018 hasta febrero del año 2019

Unidades de observación

- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EP-EMAPA-A
- Bibliotecas
- Páginas de internet
- Profesores de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Justificación

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, publicó un informe sobre riesgos psicosociales el cual menciona que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado origen a riesgos psicosociales de carácter emergente, que están teniendo consecuencias en la salud de y la seguridad de los trabajadores. (Gil, 2009), siendo esto, un foco de estudio pertinente para la prevención de los mismos, vislumbrado desde el Trabajo Social.

En la empresa EP-EMAPA-A en la ciudad de Ambato, es necesario realizar esta investigación sobre las funciones del área de Trabajo Social, esto llevará al personal de la organización a percibir un ambiente favorable, dónde puedan desenvolverse profesionalmente.

La atención brindada a los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado es de permanente contacto, lo que propicia que los trabajadores estén expuestos con frecuencia a riesgos psicosociales como agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga laboral, conflicto y ambigüedad de rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales, falta de control sobre los resultados, etc. (Gill-Monte, 2012).

Según Mejía Lida, (2011) menciona en su investigación sobre el Rol de Trabajo Social en salud ocupacional que:

El profesional de Trabajo social dentro de la sección socio-laboral, desempeña un rol de gestor, investigador, diseñador, planificador, coordinador e identificador de situaciones; esto por medio de las diferentes actividades educativas enfocadas al clima organizacional e identificación de factores de calidad de vida en el trabajo. (pág. 89)

Su importancia radica en incorporar en la empresa una gestión de Trabajo Social óptima y continua que permita un cambio positivo para ambas partes, patrono y empleado, que se pueda evitar los factores disfuncionales que provoquen respuestas de inadaptación, de tensión o estrés, siendo esencial mediar entre los colaboradores de la empresa, pues forman un todo sistémico, una red holística que debe mantener un buen funcionamiento.

Esta investigación es factible, pues permite tener el control de las situaciones que son comunes, y pasan desapercibidas, siendo el trabajador social quien debe diagnosticar y propiciar la búsqueda de soluciones a las diversas problemáticas enmarcadas en la ley de Seguridad Social, el Código de Trabajo, dispuestos en la Constitución de la Republica, entre otros sustentos que aportan a la investigación.

La Constitución de la República, (2008), en el Capítulo Segundo denominado *Derechos del Buen Vivir*, Sección Octava llamada “Trabajo y Seguridad Social” determina en el artículo 33, que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Además, se cuenta con la colaboración de las autoridades de la institución, con la participación de los empleados de EMAPA, con fuentes investigativas apropiadas para el desarrollo de la misma, con el tiempo y los recursos necesarios.

Su impacto reside en buscar mecanismos efectivos para que el problema sea abordado para mitigar los riesgos psicosociales y promover el bienestar de los empleados de la empresa EMAPA. En estos espacios, el trabajador social ejerce su labor dentro de la empresa satisfaciendo las necesidades de sus trabajadores.

Los beneficiarios de este trabajo investigativo, serán servidores públicos de la empresa EMAPA., quienes intervienen en la resolución de esta problemática los cuales podrán apoyarse en este documento, que indaga los riesgos psico-sociales que puedan padecer quienes trabajan en una empresa.

De esta manera, la presente investigación se sustenta en obtener los resultados de la intervención que realiza el Trabajo Social en el área de Talento Humano, abordado desde el contexto actual de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la intervención que tiene el Trabajo Social en la prevención de riesgos psicosociales en los empleados de la empresa EMAPA, de la ciudad de Ambato

Objetivos Específicos

- Visualizar las funciones de Trabajo social en la prevención de los riesgos psicosociales.
- Identificar los factores de los Riesgos Psicosociales de los servidores públicos de la EPEMAPA-A.
- Proponer un modelo de gestión que contribuya con la prevención de riesgos psicosociales de los empleados de la Empresa EMAPA., de la ciudad de Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos

Realizado el recorrido de las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato, se evidencian algunos temas que presentan similitud a la presente investigación, más en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales , en la carrera de Trabajo Social no se encontró temas similares que vinculen el accionar del Trabajo Social laboral con la prevención de los Riesgos Psicosociales.

Los trabajos que presentan similitud son los siguientes:

En la investigación de López Chalán, (2012) se plantean los siguientes objetivos: a) Determinar la incidencia que tiene el sistema de gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social, b) Diagnosticar los procesos de gestión que se utilizan actualmente en la administración del talento humano en la institución, c) Determinar la relación existente entre la correcta gestión del talento humano en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la institución, d) Proponer un sistema de gestión de talento humano que permita incrementar el rendimiento laboral de la institución, se debe considerar que el enfoque determinado en la investigación fue de carácter cuanti-cualitativo, donde el investigador pudo identificar las siguientes conclusiones previamente establecidas: a) Mediante la investigación de campo realizada, se determinó que la carencia de procesos administrativos de talento humano, da como resultado un deficiente rendimiento laboral de los servidores públicos de la institución,

b) La institución carece de un adecuado análisis de puestos de trabajo y de perfiles profesionales, lo que evidencia la falta de procesos técnicos que permitan garantizar la correcta selección de nuevo personal y correcta inducción de los mismos.

De igual manera Camacho Rosero, (2014) planteó los siguientes objetivos: a) Investigar de qué manera el Ambiente Laboral influye en el Desarrollo Integral de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A., de la ciudad de Ambato, b) Analizar cómo afecta el Ambiente Laboral en el desarrollo integral de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, c) Diagnosticar el nivel de desarrollo integral de los trabajadores en relación con el ambiente laboral de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato d) Proponer una alternativa de solución al problema investigado en la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato, el investigador pudo identificar las siguientes conclusiones previamente establecidas: a) El Ambiente Laboral en la empresa Megaprofer S. A. de la ciudad de Ambato, si demuestra afectación para sus trabajadores en cuanto a diversos aspectos que de alguna manera se han descuidado, siendo éstos muy importantes tanto para los trabajadores como para las autoridades respectivas, pueden mencionarse los siguientes: Según el 61,63% de los encuestados, los trabajos son impuestos aún si no corresponden al cargo para el que el empleado u obrero fue requerido, de acuerdo con el 25% su área de trabajo no ha sido diseñada ergonómicamente, lo que limita desempeñar de manera eficiente su trabajo, uno de cada tres encuestados si ha sufrido algún tipo de acoso por parte de sus compañeros, el acoso laboral o Moobing podría ser el más frecuente, uno de cada cinco encuestados considera que no ha recibido motivación alguna para realizar su trabajo, una cuarta parte permiten notar que la comunicación no es efectiva en el interior de la empresa pues solo en casos sumamente importantes, se publican los comunicados en una papelera o por vía mail únicamente al personal administrativo y aproximadamente el 30% del personal afirma que su cargo actual no promueve su desarrollo profesional, b) El nivel de desarrollo integral de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A. de la ciudad de Ambato de acuerdo con la investigación realizada, se puede decir que es un nivel insatisfactorio por las siguientes razones: Aproximadamente un 15% de los encuestados, no está conforme con la asignación de los puestos de trabajo, pues se realiza sin atender a las capacidades desarrolladas, uno de cada tres encuestados, percibe que las demostraciones de solidaridad en cuanto a la resolución de conflictos es muy irregular, actitud que limita el desarrollo 114 profesional en el ámbito de la práctica, el desarrollo físico del personal, no es convincente, pues una cuarta parte afirma que el trabajo que realiza en la empresa no

potencia su desarrollo físico. Cerca del 15% de las opiniones se orientan a afirmar que no existe un respeto absoluto a las creencias y otras prácticas religiosas de los trabajadores, no se valora el rendimiento para la asignación de cargos. La estrategia más idónea en consideración de los resultados

Por otra parte en la investigación de Pilamunga Llumitasig, (2017) planteó los siguientes objetivos: a) Determinar de qué manera la seguridad laboral afecta el rendimiento integral de los empleados en la empresa CALZAFER de la ciudad de Ambato, b) Analizar el nivel de conocimiento de los empleados de la empresa CALZAFER sobre seguridad laboral, utilizando técnicas de evaluación, c) Interpretar el rendimiento laboral integral de los empleados de la empresa, utilizando técnicas de evaluación y motivación para canalizar el esfuerzo, la energía y su conducta para conocer el grado de satisfacción del personal, d) Diseñar una propuesta de solución al problema planteado, se debe considerar que el enfoque determinado en la investigación fue de carácter cualitativo, donde el investigador pudo identificar las siguientes conclusiones previamente establecidas: a) Los empleados están expuestos a riesgos de trabajo debido a una mala señalización y un inadecuado lugar de trabajo produciendo un bajo rendimiento integral en su trabajo, b) El clima laboral a pesar que no es malo, debe mejorar y las herramientas necesarias para la evaluación y desarrollo de su personal son escasas.

En la investigación realizada por Alvarado Calderón (2016) se genera los siguientes objetivos a) Investigar la influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Desempeño Laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua. b) Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en el personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua. c) Determinar los niveles de Desempeño Laboral en el personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua. d) Estructurar un documento científico que integre los Factores de Riesgo Psicosocial con el Desempeño Laboral. e) Proponer una alternativa de solución a los problemas generados por los Factores de Riesgo Psicosocial. Esta investigación fue realizada por el método cuali-cuantitativo, en el cual arroja las

siguientes conclusiones: a) De acuerdo con la comprobación de la hipótesis mediante el método de chi cuadrado se concluye que existe una influencia negativa de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Desempeño Laboral de los miembros del Sindicato de Trabajadores del MTOP. Los Riesgos Psicosociales más relevantes identificados en el personal del Sindicato de Trabajadores del MTOP de Tungurahua son los siguientes: Participación/Supervisión, Interés por el Trabajador/Compensación, Desempeño del rol, Relaciones y Apoyo Social. Lo cual habitualmente con el tiempo genera problemas de salud al empleado en el aspecto físico como mental. b) El Desempeño Laboral del personal del MTOP de Tungurahua se encuentra en un nivel medio, el cual es descrito por la Organización Nacional de Evaluación como un desempeño satisfactorio en el dominio del conjunto de actividades laborales encomendadas y capacidades necesarias para el puesto de trabajo. c) Los Factores de Riesgo Psicosocial influyen de manera directa en el Desempeño Laboral, reduciendo la efectividad del colaborador y productividad de la organización, por lo cual es necesario asignar recursos humanos y económicos para la elaboración de un documento interno que ayude a prevenir enfermedades y accidentes en el trabajo. d) La falta de prevención de aspectos psicosociales en el trabajo ha provocado que el 60% de los trabajadores tenga afecciones físicas a la salud a causa de la realización de su trabajo.

De las presentes investigaciones, la información obtenida puede considerarse como relevante ya que permitió determinar la importancia que existe entre el Trabajo Social y los riesgos Psicosociales, también se puede apreciar la influencia del clima laboral en la productividad del recurso humano la cual ve la necesidad de ejecutar un programa de motivación para ayudar al mejoramiento del rendimiento de los trabajadores de la empresa, así como también ve la necesidad de una estrategia de prevención de los Riesgos Psicosociales, tomando en cuenta que es primordial la estructuración y la gestión de un protocolo de prevención de los riesgos Psicosociales para de esta forma evitar o minimizar el impacto que estos tienen sobre los trabajadores de la empresa EP-EMAPA-A.

Fundamentación filosófica

La investigación se alinea al paradigma crítico – propositivo, como una alternativa para la investigación social, que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Es crítico ya que cuestiona los esquemas sociales y es propositivo, cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos, sino plantea alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la interpretación y comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó el paradigma crítico propositivo por los siguientes motivos: En la actualidad la empresa EP-EMAPA-A se encuentra en un proceso cambiante en cuanto a sus procesos por lo que todo el personal debe estar dispuesto a adaptarse a ese cambio para así lograr un mejor desempeño de los trabajadores en cada puesto de trabajo es por esto que se plantea como estrategia principal un cambio en cuanto a la disminución de los riesgos psicosociales ya que han ocasionado varios accidentes y enfermedades laborales y lo que es más importante el rendimiento laboral de los trabajadores ha bajado considerablemente pero por medio del paradigma propuesto se logrará un cambio de los propios trabajadores de manera que se sientan comprometidos con la empresa, y se logre un mejor desempeño de los mismos.

A la vez esto servirá como una forma de compensación al investigador en conocimiento y compromiso de aspirar a dar solución de la manera más acertada al problema de la empresa, esperando que todo el personal de la empresa sea más activo y participativo, pero no medida desde el punto de vista de su rendimiento sino más bien medido por las cualidades y habilidades de sus miembros, todo ello se pretende alcanzar utilizando métodos de investigación que den resultados (cualitativos).

En éste aspecto para poder interpretar, comprender y explicar el problema en estudio, la observación de campo ha sido importante, llegando a la conclusión de que la causa del problema es el mal manejo de los Riesgos Psicosociales, la cual se pretende mejorar con la aplicación de un protocolo de gestión o prevención de Riesgos Psicosociales, prevención y manejo de los Riesgos Psicosociales.

Fundamentación Legal

Teniendo en cuenta que la seguridad y salud de los trabajadores ecuatorianos está respaldada por la Legislación Ecuatoriana con el fin de salvaguardar los derechos de los trabajadores y establecer las obligaciones y deberes de los empleadores en cuanto a Salud y Seguridad Ocupacional; la investigación se respalda con lineamientos tanto legales como jurídicos, contemplados en artículos de las normativas presentadas a continuación.

Constitución del Ecuador

La Constitución del Ecuador (2008) en el Título II sobre “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social, Art. 33 garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente.

Además de enfatizar el título el Título VI sobre “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, Art. 326, Numeral 5 que manifiesta: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, de igual manera en el Numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo. Tomando en cuenta que en el Art. 332 de la sección anterior, se menciona la eliminación de riesgos laborales a los trabajadores a fin de no afectar su salud reproductiva.

Código de Trabajo.

Tomando como referente que el Código de Trabajo en el Ecuador (2017) fue expedido con la finalidad de regular las relaciones entre empleadores y trabajadores, siendo éste el documento normativo por el cual se rige la actividad laboral del país, basándose en las disposiciones contempladas en la Constitución Política de la República; convenios

con la Organización Internacional del Trabajo, OIT, ratificados por el Ecuador; entre otras legislaciones laborales vigentes. Sus preceptos mencionan regulaciones en cuanto a la salud y seguridad del trabajador, y las medidas de prevención laboral, teniendo los siguientes artículos de referencia:

Título I, “Del contrato Individual de Trabajo”

Capítulo III, “De los Efectos del Contrato de Trabajo”, Art. 38., “Riesgos provenientes del trabajo”. Este artículo menciona que el empleador tiene a su cargo los riesgos provenientes del trabajo y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufriera daño personal, está en la obligación de indemnizarlo.

Capítulo IV, “De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador”, Art. 42, “Obligaciones del empleador”. En el numeral 2 de este artículo se menciona que es obligación del empleador de proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, tomando en cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad. En el numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código”.

Capítulo III, “De las enfermedades profesionales”. En el artículo 363 de este capítulo se habla sobre la clasificación de las enfermedades profesionales que el estado ecuatoriano considera como tales, clasificadas según su origen en: enfermedades infecciosas y parasitarias y enfermedades de la vista y del oído.

Capítulo IV, “De las indemnizaciones”, Parágrafo 2do, “De las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales”. En el presente parágrafo se manifiesta cómo y en qué proporción serán canceladas las indemnizaciones en caso de enfermedades profesionales, las cuales serán determinadas según lo dictamine un Juez de Trabajo.

Capítulo V, “De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo”. En los artículos que conforman este capítulo del código se enuncian las obligaciones en cuanto a prevención de riesgos, así como los preceptos que se deben tomar en cuenta en cuanto a prevención de riesgos se refiere. Además, se encuentran regulaciones en cuanto a las formas y medidas a tomar para realizar un trabajo seguro, en lo que se refiere a andamios, higiene, maquinarias, y asistencia médica.

Decreto 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y el mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

En el vigente reglamento se aplica a toda la actividad laboral teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de riesgos del trabajo y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, es el manual interno de seguridad e higiene industrial.

Resolución 741. Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo.

El presente reglamento fue anunciado en el publicado en el Registro Oficial No. 427 del 30 de abril de 1986 inserto en el Código del Trabajo, como respuesta a la responsabilidad del IESS de actualizar el sistema de calificación, de evaluación e indemnización de los accidentes del Trabajo y las enfermedades profesionales. En concordancia con la técnica y los problemas actuales y mejorar, además, las prestaciones económicas del Seguro de Riesgos del Trabajo para los afiliados o para sus deudos así como impulsar las acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral.

En los preceptos de esta normativa se hace referencia a los diferentes tipos de agentes que ocasionan enfermedades profesionales, así como los accidentes laborales. Adicionalmente se menciona el derecho a las prestaciones en el seguro de riesgos del trabajo a las que tiene derecho los trabajadores tanto del sector público y privado, además de regular la obligación de los empleadores a dar aviso de los accidentes de

trabajo que sufrieren sus trabajadores; y, la responsabilidad patronal en cuanto a la prevención de riesgos laborales.

Importante además es hacer mención del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo; el mismo que a través de la solución 957 trata acerca de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, estableciendo una división basada en los siguientes aspectos: Gestión administrativa, Gestión técnica, Gestión del talento humano, y Procesos operativos básicos. Adicionalmente norman aspectos en cuanto a la salud y seguridad de los trabajadores, así como la disposición de la creación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

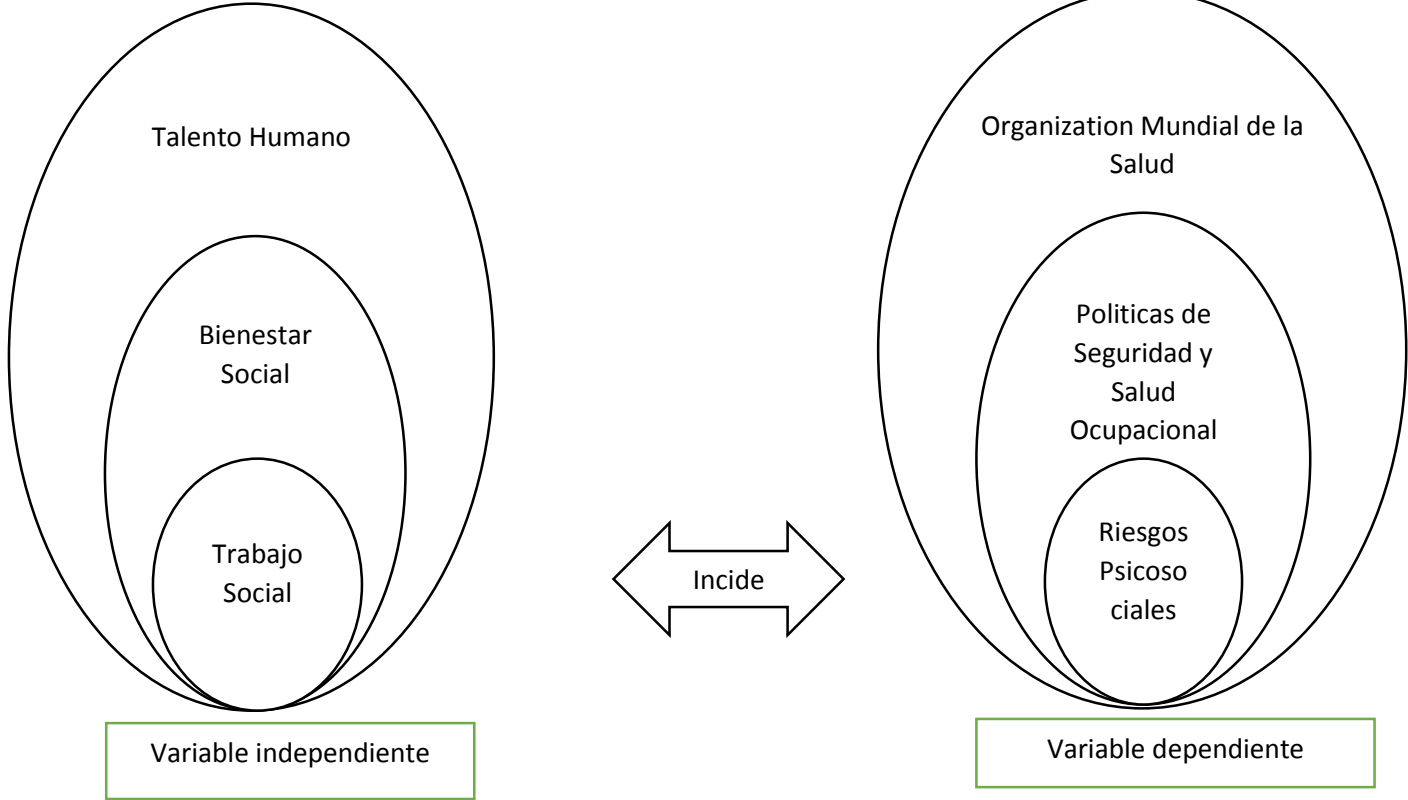


Grafico N° 2: Red de Categorías Conceptuales
Elaborado por: Sánchez J. (2018)

Constelación de ideas de la variable independiente

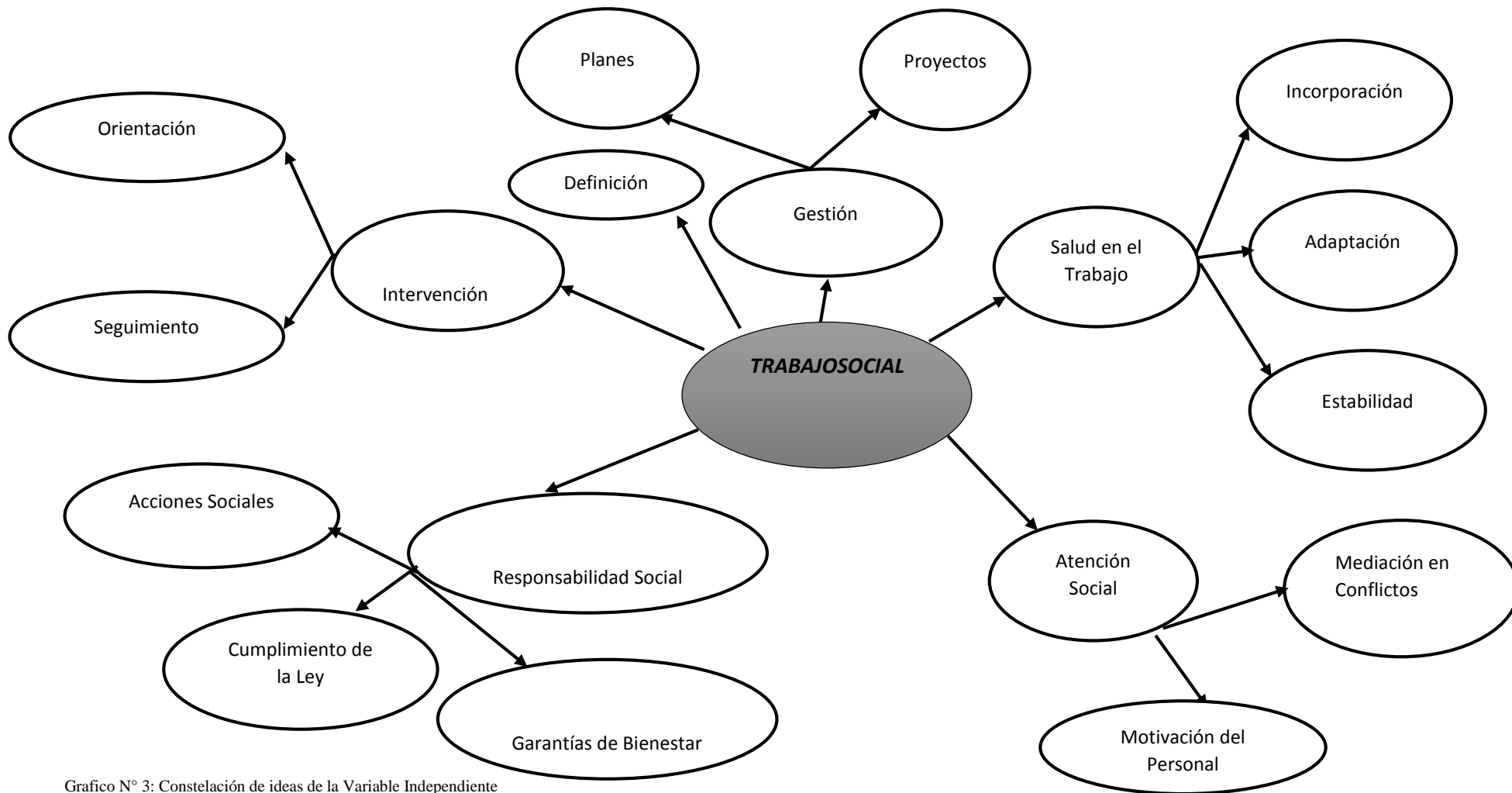
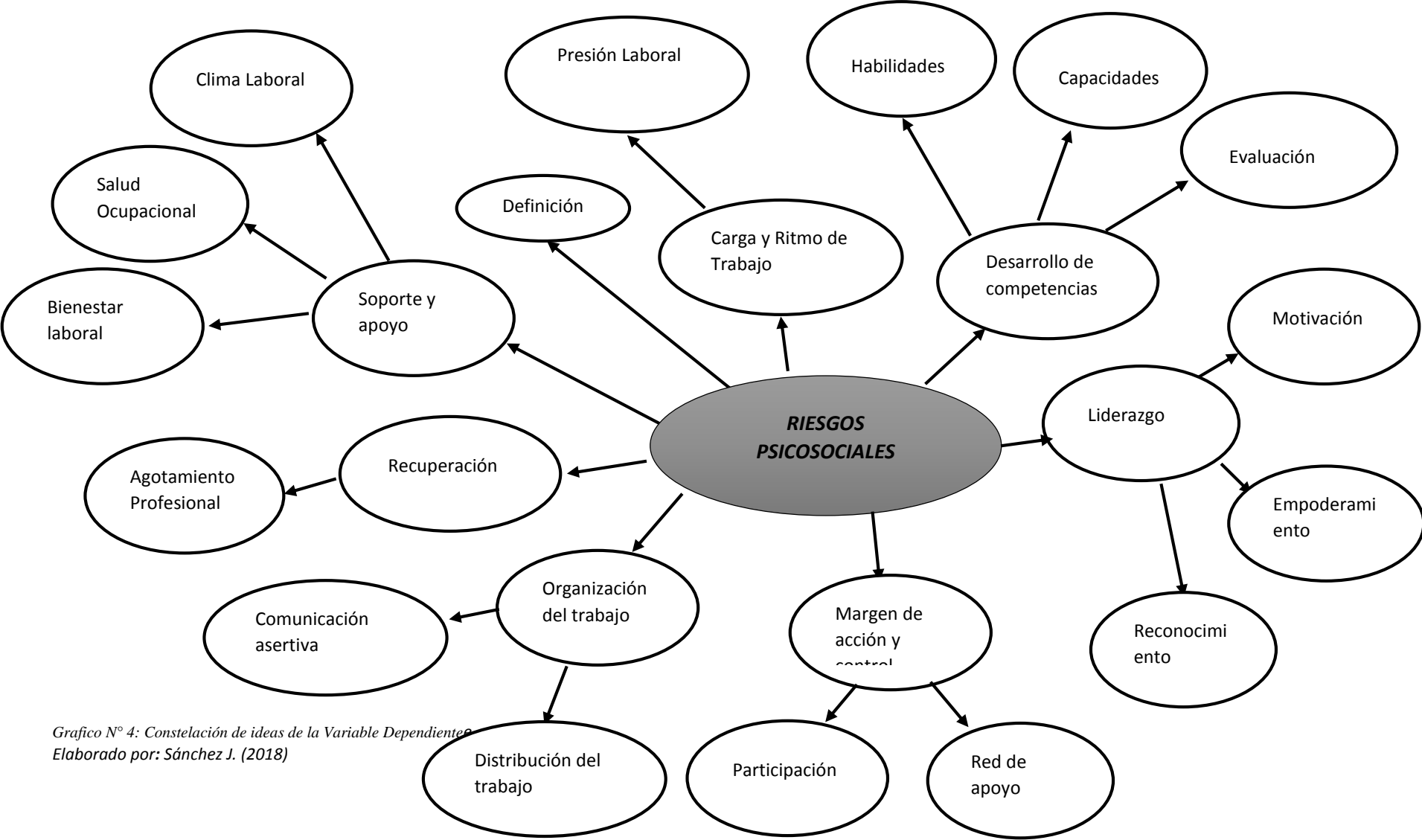


Grafico N° 3: Constelación de ideas de la Variable Independiente
Elaborado por: Sánchez J. (2018)

Constelación de ideas de la variable dependiente



*Grafico N° 4: Constelación de ideas de la Variable Dependiente
Elaborado por: Sánchez J. (2018)*

Marco conceptual de la variable independiente

TALENTO HUMANO

Consiste en la planeación, desarrollo y organización como también el control eficaz y efectivo de las técnicas que permitan promover e incentivar el buen desempeño del capital humano y a la vez que les permita alcanzar sus objetivos. Bejarano, (2013).

Son diferentes destrezas y habilidades que cada uno de los profesionales demuestran dentro de su área desempeñar, envolviendo en si la acción del ser humano como persona de derecho dentro de una sociedad, Chiavenato (2002).

BIENESTAR SOCIAL

El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación con y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar (Sen, 2011)

TRABAJO SOCIAL

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social” Federación Internacional de Trabajo Social (2014).

La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento

humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social. (Universidad de Costa Rica, 2017)

GESTION DEL TRABAJO SOCIAL

Es una actividad organizada, que busca beneficiar las relaciones entre los trabajadores y la empresa, pretende dar apoyo a los trabajadores que se encuentren en dificultades, así como dar solución a los problemas humanos y sociales que se dan por motivos del trabajo, todo esto con el fin de prevenir los riesgos Psicosociales.

Según Katherine Ruiz (2010) el papel que realiza un gestor social con capacidad de coordinación y coordinación puede marcar la gestión de conocimiento en diferentes problemáticas dependiendo el sector mercado donde esta se sitúe, con la suficiente formación integral del profesional, tomando también en cuenta la participación de todos los involucrados.

Definición:

Es un proceso que se aplica al crecimiento y la conservación del esfuerzo y las expectativas de los miembros de dicha organización en beneficio absoluto del individuo y de la propia empresa. Bejarano, (2013).

Gestión

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Benavides, (2011).

Gestionar quiere decir realizar las acciones que debemos llevar adelante para resolver nuestros problemas, para satisfacer las necesidades y demandas que nos propusimos

encarar como organización. Entre estas acciones también se incluye el establecer relaciones con otros actores sociales.

Planes

Un plan es un documento que describe cómo se va a implementar un proyecto, listando a todos los ejecutantes, sus responsabilidades y cometidos, y todas las tareas necesarias ordenadas por las fechas de su ejecución.

El plan es una herramienta metodológica, de planeación estratégica, de articulación de los procesos, que permite construir una propuesta de intervención.

El plan, como otras herramientas de planificación, (..) permite tomar decisiones, establecer metas, objetivos y estrategias que se asuman como comunes de un determinado grupo; desarrollar y mejorar los programas, proyectos y actividades además de promover la evaluación permanente. Jiménez, (2010).

Proyectos

Es una serie de tareas relacionadas que por lo general están dirigidas a la consecución de un resultado importante y que requieren un periodo significativo de tiempo para realizarse.

Un proyecto es una alternativa para concretar la utopía, que parte del reconocimiento de la realidad para construir nuevas realidades, encontrando en la realidad concreta, concreta, compleja y contradictoria con múltiples problemas que se convierten en oportunidades o puntos de partida para nuestra intervención, transformándose en desafíos. Lo que motiva el paso de un problema a un desafío se encuentra en la subjetividad de los individuos y de los colectivos. Jiménez, (2010).

SALUD EN EL TRABAJO

Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, de los cuales aquí sólo se enumeran algunos. Parra, (2013).

- **Salario:** el salario permite a su vez la adquisición de bienes necesarios para la mantención y mejoramiento del bienestar individual y grupal; en las formas de trabajo no asalariado, el producto del trabajo puede servir directamente una necesidad o ser intercambiado por otros bienes.
- **Actividad física y mental:** los seres humanos necesitamos mantenernos en un adecuado nivel de actividad física y mental, en forma integrada y armónica, para mantener nuestro nivel de salud; en ese sentido, cualquier trabajo es mejor para la salud que la falta de trabajo.
- **Contacto social:** un adecuado bienestar social es imposible sin un contacto con otros, que a su vez tiene múltiples beneficios: cooperación frente a necesidades básicas, apoyo emocional, desarrollo afectivo, etc.
- **Desarrollo de una actividad con sentido:** el trabajo permite que las personas podamos “ser útiles” haciendo algo que estamos en condiciones de hacer y que sirve a una finalidad social; desde ese punto de vista, el trabajo permite “pertenecer” a la comunidad y sentirse satisfecho con sus resultados.
- **Producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos:** todos los trabajos producen algo para otros, por lo tanto, mejoran el bienestar de los demás.

Incorporación

El Proceso de Incorporación comienza cuando existe el puesto vacante, ya sea de nueva creación, o bien, resultado de alguna promoción interna y termina cuando se reciben los antecedentes de los futuros candidatos a llenar la vacante de la organización. Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo.

El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita empleo y culmina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. Contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección. Algunos puestos son más difíciles de llenar que otros, particularmente los que requieren conocimientos especiales. Manene, (2011).

Adaptación

Podemos definir la adaptación como: “Acción y efecto de adaptar o adaptarse.” Adaptarse. Dicho de una persona: Acomodarse, avenirse a diversas circunstancias, condiciones, etcétera. Flexibilidad: Cualidad de flexible. Flexible: adj. Susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades. Aceptación: Acción y efecto de aceptar. Aceptar: 1) Recibir voluntariamente o sin oposición lo que se da, ofrece o encarga. 2) Asumir resignadamente un sacrificio, molestia o privación. Vallejo Calle, (2011).

Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir, en la medida en que el volumen de lo obtenido mediante sus productos y servicios, sea mayor que el invertido en la obtención y aplicación de los recursos.

Estabilidad

La estabilidad en el trabajo es un principio que otorga carácter permanente a la relación de trabajo y hace depende su disolución únicamente de la voluntad del trabajador y sólo excepcionalmente de la del patrono, del incumplimiento grave de las obligaciones del trabajador y de circunstancias ajenas a la voluntad de los sujetos de la relación, que hagan imposible su continuación. Manene, (2011).

ATENCION SOCIAL

El concepto Atención Social se utiliza frecuentemente como sinónimo de Bienestar Social o de Servicios Sociales restringiendo así todo su contenido a una de sus formas, que aun siendo hoy la más significativa, no es la única, ni lo ha sido a lo largo de la Historia.

Ander-Egg (1984) define este concepto como " toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla".

Otras autoras como Montserrat Colomer (1983) refieren que la Atención Social tiene como finalidad "conseguir la mejora de las condiciones de vida y promover la satisfacción de las necesidades básicas de los mismos, para terminar con la injusticia social".

De las Heras y Cortajarena (1979) sitúan la Atención Social en el campo de la relación entre necesidades y recursos; para ellas esta relación se caracteriza por el conflicto por lo que es necesaria una intervención intencionada, denominándose así Atención Social.

Mediación en conflictos

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren de manera voluntaria a una tercera persona que es el mediador y

este debe ser imparcial, para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Es un proceso extrajudicial o convencional de resolución de conflictos, porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Rozenblum, (1998).

Motivación del personal

En lo que atañe a la motivación señala Chiavenato (1999) las personas son diferentes y sus necesidades varían de acuerdo al individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento son más o menos semejantes en todas las personas.

El problema de la motivación es fundamental en todo tipo de empresas, puesto que al no tener al personal motivado en la forma adecuada el cliente (interno o externo) sufre las consecuencias de empleados insatisfechos pues producen artículos u ofrecen servicios de baja calidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Cajiga, 2004).

Acciones Sociales

En este sentido, la Fundación Empresa y Sociedad define la Acción Social Empresarial (ASE) como la dedicación de recursos humanos, financieros o técnicos a proyectos de desarrollo de la sociedad en beneficio de personas desfavorecidas y gestionadas en sentido empresarial en las siguientes áreas: formación profesional y empleo, educación, salud y asistencia social. No obstante, parece ser que la Acción Social Empresarial es el componente más desatendido de la gestión empresarial, quizá porque las empresas consideran que ésta corresponde más al ámbito de la iniciativa individual y que por tanto es un tema menor que tiene más relación con la caridad o la filantropía. Martínez, (2003).

Cumplimiento de la ley

La Ley establece una serie de contenidos mínimos de información que deben ser divulgados por las entidades públicas a través de sus páginas WEB, que se constituyen en el punto de partida y puerta de acceso a las entidades. Adicionalmente, se establecen directrices en relación con contenidos y la forma en que deben ser generados. Información mínima que además de estar disponible (que debe hacerse pública), requiere para su generación el cumplimiento de unas condiciones específicas de producción y organización. Córdova Alvarado, (2015).

Garantías de Bienestar

Según la (OIT) .La organización, tanto de los trabajadores como de los empleadores, trae muchos beneficios, dado que desde sus organizaciones las personas pueden defender sus intereses y se puede negociar el mejoramiento de las condiciones laborales y elevar la productividad de las empresas. Para negociar es necesario establecer un diálogo y éste es más fácil si, tanto los trabajadores como los empleadores, están organizados.

Dos de los Convenios Fundamentales en el Trabajo promulgados por la OIT están relacionados con la libertad que tienen las personas para organizarse y para defender sus intereses y establecer negociaciones colectivas. Dentro de estos convenios la libertad sindical tiene mucha importancia para la OIT, dado que esta organización está constituida en forma tripartita (esto quiere decir que cuenta con representación de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores). Nos referimos al convenio número 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, y el convenio número 98 sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva.

INTERVENCION SOCIAL

Para Fantova (2012) la intervención social es la marca de una necesidad que comprende en la sociedad y específica, de una manera organizada, basada en la relación, contacto que las personas tienen como ente social, que protegen los derechos del individuo como algo legítimo del ser.

La intervención en el Trabajo Social es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Barranco, (2004).

Orientación

La Orientación Laboral como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo. Bernal Cantó, (2006).

La necesidad de servicios de orientación y de asesoramiento sobre el mercado de trabajo, de buena calidad, parece fuera de toda duda. Los cambios en el mercado de

trabajo son rotundos y aparentemente irreversibles. Por tanto, las necesidades de asesoramiento para el empleo serán mayores porque:

1. Los cambios de trabajo serán más frecuentes así como los cambios de puesto de trabajo o de trayectoria profesional.

2. La orientación se requerirá a lo largo de toda la vida laboral, sobre todo en periodos de desempleo, en las transiciones de un empleo a otro y al intentar adquirir las cualificaciones apropiadas para responder a las demandas del mercado.

3. La diferenciación entre los grupos sociales tiende a ser cada vez mayor por lo que el asesoramiento deberá especializarse para prevenir una mayor polarización y para intervenir con aquellos colectivos más vulnerables.

4. El propio concepto de trabajo y su organización social está sufriendo un profundo cambio. Los profesionales de la orientación deben no sólo incidir en la vida laboral sino intentar apoyar al individuo para que éste le dé un sentido dentro de su vida global.

Seguimiento

La atención social incluye el seguimiento del caso, que consiste en un acompañamiento posterior al tratamiento que se le ofreció en la institución. Reside en visitas recíprocas, llamadas, asistir a reuniones preestablecidas, o bien atenciones que se llevan a cabo a petición propia de la persona. Díaz, (2013).

Marco conceptual de la variable dependiente

Riesgos Psicosociales

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

En 1995, la Asamblea Mundial de la Salud, de la Organización Mundial de la Salud, aprobó la Estrategia Global de Salud Ocupacional para Todos. La estrategia enfatiza la importancia de la intervención primaria y anima a los países a establecer políticas y programas nacionales con la estructura y los recursos requeridos para la salud ocupacional contando con la guía y soporte de la OMS y la OIT. Diez años más tarde una encuesta por países reveló que las mejoras en los abordajes al problema de los ambientes de trabajo saludables eran mínimas y se requerían mejoras adicionales. En mayo de 2007, la Asamblea Mundial de la Salud aprobó el Plan Global de Acción Sobre la Salud de los Trabajadores (GPA, por sus siglas en inglés) para el período 2008-2017 con el objetivo de mover a los países miembros hacia estrategias de acción y darles nuevos ímpetus. OMS (2010)

La OMS da una definición acerca de un entorno de trabajo saludable donde los trabajadores no se expongan a la adquisición de Riesgos Psicosociales, definiéndolo de la siguiente manera “Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a las siguientes indicadores:

- La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.
- La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo.
- Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad” OMS (2010)

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. Pérez & Gardey (2008)

Para Apaza (2012) La Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) es una multidisciplina en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo. Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

RIESGOS PSICOSOCIALES

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran Gill, (2012).

Definición:

Para *La Asociación Chilena de Seguridad* (2013) Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la

incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

CARGA Y RITMO DE TRABAJO

La sobrecarga laboral, está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estado de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional, (Gill, 2012).

El ritmo de trabajo es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea. Los problemas de salud que ocasiona un ritmo de trabajo inadecuado son variados: problemas para dormir, para concentrarse, alteraciones del sueño, del apetito, mareos y dolores de cabeza, sensación de fatiga crónica (sensación de estar siempre cansado y no recuperarse), etc. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012).

Presión

Refiriéndonos a Cano, (2013) en su trabajo “Presión laboral ¿Estresa o motiva?” se menciona que cuando la presión aumenta el trabajador puede conformarse a ello o a su vez todo lo contrario, pues puede aumentar la tensión y el estrés del trabajador, incluso de aquellos que en un inicio lo aceptaron, la diferencia radica en como el trabajador reaccione a esta situación, generando estrés y emociones positivas o negativas; El rendimiento en una primera fase puede elevarse, más este expone al trabajador al cansancio y agotamiento.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Como lo mencionan Tejada & Gómez (2005), Es un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, en el sentido que el individuo ha de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional. El dominio de estos saberes le hace capaz de actuar con eficacia en situaciones profesionales.

Habilidades

La habilidad requiere la búsqueda y selección de los hechos, datos y eventos que son necesarios para responder a las dificultades y problemas que presenta el entorno de actuación; luego, se procede al registro, clasificación y organización para transformarlos en la información; mediante la depuración y un adecuado procesamiento se convierte en conocimiento; este, a su vez, puede ser sistematizado y utilizado para resolver problemas y cualificar el desempeño personal y profesional. García (2005).

Capacidades

Desde el punto de vista de García (2005), menciona que un conjunto de capacidades generan competencias y estas al lograrse a su vez fortalecen las capacidades, convirtiéndose así en un espiral Centrifuga y ascendente que contribuye a satisfacer las necesidades de su entorno social-laboral.

Evaluación

Según Zavala (2003) Es un proceso de retroalimentación que se realiza mediante el análisis del desempeño de las personas en tareas y problemas pertinentes en el entorno que se encuentren, identificando los logros que los evaluados han tenido progresivamente. Siendo importante la manera en que se evalúe el desarrollo de competencias ya que estos representan retos alcanzables para quienes están sujetos a evaluación.

LIDERAZGO

"Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". Chiavenato (1993)

Para Peters (1993) el liderazgo: “significa la visión, estímulo, entusiasmo, amor, confianza, vigor, pasión, obsesión, consistencia, uso de símbolos, prestar atención como se demuestra por el contenido de la agenda de uno, drama empedernido (y la gestión del mismo), crear héroes a todos los niveles, entrenar, ir a la ventura como decisión y muchas cosas más. El liderazgo ha de estar presente en todos los niveles de la organización. Depende de un millón de cosas pequeñas hechas con obsesión, persistencia y cuidado, pero la suma de todo ese millón de cosas pequeñas no es nada si no existe la confianza, la visión y la creencia básica.”

Motivación

De acuerdo con Robbins (1999) el deseo de satisfacer una necesidad individual actúa como impulso para alcanzar las metas de la organización, siendo el resultado final atractivo.

“La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización” Camacaro (2006).

Empoderamiento

Como lo menciona Valdez (2017) refiriendo a García (2014) explica que empoderamiento es darles a los colaboradores el poder de su puesto de trabajo, busca

delegar la capacidad de actuación, de modo que sientan que son responsables y capaces de las actividades que desarrollan, deja a un lado las jerarquías basadas en estructuras en forma de pirámide, en las que los trabajadores no participan en la toma de las decisiones, limitándose las mismas a los niveles directivos de la empresa. Mediante el sistema de empoderamiento, se aprovecha al máximo nivel los recursos técnicos y humanos de la empresa, además de la información, necesaria ya que los miembros de la compañía cuentan con los medios, responsabilidades y capacidades necesarios para alcanzar los objetivos de la misma.

Reconocimiento

Premiar el desempeño de los empleados de una organización puede verse como una herramienta de gestión ya que esta ayuda de manera significativa a la percepción de los colaboradores sobre la satisfacción hacia la organización y puede mejorar la productividad ya que fomenta el compromiso de alcanzar las metas individuales u organizacionales.

MARGEN DE ACCION Y CONTROL

El Ministerio de Trabajo (2018) refiere que “representa la medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales)”.

Red de apoyo

Según la Organización Internacional de Trabajo, OIT (2018) esta representa los “arreglos flexibles de ayuda mutua entre pequeñas y micro empresas. Están establecidos a menudo para compartir sea instalaciones comunes, o aprendizajes, cooperativas de créditos, mercadotecnia y distribución, etc”.

Participación

La participación en la empresa es, pues, la resultante de un compromiso entre intereses contrapuestos por lo que difícilmente puede ser definida con precisión a priori. Dependerá de las respectivas estrategias de las partes en los distintos contextos económicos y sociales, y adoptará formas diferentes en función de los problemas y las necesidades. Boix y Vogel (2017).

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Para el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2018) este se refiere a “Contemplación de las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo”.

Distribución del trabajo

Para Smit (1776) representaba un aumento proporcional en las facultades productivas del trabajo ya que al especializarse en una sola función se finalizaría pronto el trabajo asignado.

Es la separación de tareas en cualquier sistema económico para que los participantes se especialicen. Los individuos, las organizaciones y las naciones están dotados o adquieren capacidades especializadas y forman combinaciones o intercambios para aprovechar las capacidades de otros además de los suyos. Las capacidades especializadas pueden incluir equipo o recursos naturales, además de destrezas y entrenamiento, y combinaciones complejas de tales activos que a menudo son importantes, como cuando se usan múltiples artículos de equipo especializado y operadores especializados para producir un solo producto Rosenberg & Nathan (1993).

Comunicación asertiva

En la Publicación de Corrales, Quijano, & Góngora (2017) se menciona lo referido por Mantilla, 2002; OMS, 1999.

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad.

RECUPERACIÓN

Según el Ministerio de Trabajo (2018) se refiere al “tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales”.

Agotamiento Profesional

Según refiere Segura (2014) El agotamiento profesional (burnout) se describió originalmente como una condición mental caracterizada por disminución del desempeño laboral, sensación de impotencia y frustración e incapacidad para alcanzar objetivos o metas laborales. Para algunos autores, el agotamiento profesional es un conjunto de signos y síntomas mal definido, en tanto que para otros es una enfermedad en sí misma y un problema potencial de salud pública. Se ha observado en todo el mundo que los profesionales y técnicos más afectados son aquellos que prestan servicios o asisten a otras personas, especialmente los dedicados a la atención en salud.

SOPORTE Y APOYO

El Ministerio de Trabajo de Ecuador (2018) refiere que son “acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo

para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales”

Bienestar Laboral

Basile (2018) menciona que promueve la integración entre sectores, mantiene un buen clima laboral y mejora la calidad de vida de los colaboradores, siendo ciertas medidas clave para la identificación de la persona con la empresa a través de programas que se extiendan hacia las familias.

Salud Ocupacional

En el trabajo realizado por Gomero, Zevallos y Llapyesan (2006) se menciona que en la Organización Panamericana de la Salud se tomó la siguiente definición:

“Es el conjunto de conocimientos científicos y de técnicas destinadas a promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, a las condiciones y ambiente de trabajo y a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de acciones que la favorezcan”. Agregando a continuación “El desarrollo de la salud ocupacional, debe lograrse con la participación y cooperación de los trabajadores, empresarios, sectores gubernamentales, instituciones y asociaciones involucradas. Para proyectar y ponerla en práctica es necesaria la cooperación interdisciplinaria y la constitución de un equipo, del cual tiene que formar parte el médico de los trabajadores”

Clima Laboral

Según lo referido por Fundació per a la motivació dels recursos humans en su publicación “El clima laboral” (2006) “Es la suma de las percepciones sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización”, se menciona que se asienta en la cultura organizacional y su historia.

Otros puntos importantes

Según el Ministerio de Trabajo de Ecuador se denotan otros puntos importantes a consideración de los Riesgos Psicosociales como son:

Acoso discriminatorio: Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

Acoso laboral: Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.

Acoso sexual: Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor. Ministerio de Trabajo (2018)

Hipótesis

Hipótesis nula: NO hay relación entre la función del trabajador social y el bienestar de los trabajadores

Hipótesis alternativa: SÍ hay relación entre la función del trabajador social y el bienestar de los trabajadores.

Determinación de Variables Variable

Variable Independiente: La Gestión del Trabajo Social

Variable Dependiente Los Riesgos Psicosociales de los servidores públicos de la empresa Pública municipal de agua potable y alcantarillado EP-EMAPA-A.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

ENFOQUE INVESTIGATIVO

Se observa el problema dentro de la Empresa EMAPA., para lo cual será necesario involucrarse totalmente, se investigará en el lugar donde se suscitó el problema y posteriormente se establecerá una propuesta de solución. La comprobación de la hipótesis planteada, será un objetivo concreto a demostrar, con especial énfasis en la aplicación de estrategias para manejar los Riesgos psico-sociales en el área de Trabajo Social.

La investigación se sustenta en un modelo mixto, que para Hernández, et al. (2010), representa:

El más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (pág. 21)

Así también para Driessnack, Sousa y Costa, (2007): “Los métodos mixtos se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis”, siendo el de mayor relevancia, en esta investigación, el enfoque cualitativo siguiéndole el enfoque cuantitativo.

En cuanto a la investigación cualitativa representa la concreción metodológica de la perspectiva ética que enfatiza conocer la realidad, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático (Ruiz J. , 2012, pág. 17), las preguntas e hipótesis surge como parte de la investigación; el énfasis no es medir las variables sino entenderlas.

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se detalla los factores de los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal: cuali-cuantitativo porque se basa en la observación de grupos de población reducidos, sistematiza los problemas encontrados y permite examinar datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística

MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación, utilizará dos modalidades de investigación, mismas que se mencionan a continuación:

Investigación documental-bibliográfica

Este proyecto de investigación tendrá como partida la documentación que se empleó para la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, electrónicas y temas que se encuentren en estrecha relación con el tema de investigación.

Es un proceso de búsqueda que se realiza con el objeto de recoger información, organizarla, describirla, e interpretarla de acuerdo a ciertos procedimientos que garanticen confiabilidad y objetividad en la presentación de resultados (Palella & Martins Pestana, 2012) (Palella & Martins Pestana, 2012).

Investigación de campo:

La investigación de campo se basa en datos obtenidos directamente de la realidad para cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se ha conseguido los datos haciendo posible su revisión, permite indagar los efectos de la interrelación entre los diferentes tipos de variables en el lugar de los hechos (Palella & Martins Pestana, 2012).

Al acudir a la empresa EP-EMAPA-A con la finalidad de registrar sistemáticamente información primaria referente al problema de estudio, se utiliza técnicas de investigación de campo como son la observación, entrevista, escucha activa, encuesta a personal entre otros métodos de recolección de información para de esta manera obtener información primordial de juicio y evaluar la situación real de la empresa y a posterior proponer soluciones que puedan ayudar a cambiar la realidad actual.

NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Bibliográfica Documental

Para Rivas Galarreta, E., (2010), la investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada. (pág. 11)

Para la obtención de la información secundaria, se utilizará la investigación bibliográfica o documental ya que se hará uso de libros, revistas, tesis, periódicos, internet, y documentación en general en los cuales se buscará temas relacionados en el problema objeto de estudio. Se analizará, clasificará y procederá a realizar el fichaje de información más sobresaliente, lo que permitirá aplicar, profundizar, diferenciar teorías o conceptualizaciones relacionadas con el objeto de estudio.

De Campo

Según Graterol Rafael, (2010), define a la investigación de campo como: el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Para obtener la información primaria se utilizará la investigación de campo ya que está en contacto directo con los empleados de la Empresa EMAPA de la ciudad de Ambato,

provincia de Tungurahua, en donde se llevará a cabo la investigación, para ello se empleará principalmente técnicas, observación directa, encuestas.

Nivel o Tipo de Investigación

Descriptiva

Según Cazau, Pablo, (2010), menciona que en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin de describirlas.

Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. Se caracterizará las peculiaridades del problema en lo que respecta a un origen y desarrollo, para comparar, clasificar elementos que se dan dentro del problema.

Exploratorio

El objetivo de una investigación exploratoria es examinar un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar relaciones potenciales entre ellas.

Una vez asimilada la hipótesis de trabajo se investigara y se elijara la estrategia a utilizar para averiguar el problema motivo de la investigación y conocer el contexto en el cual se desarrollan los empleados de la Empresa EMAPA. de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. (Cazau, 2006, pág. 26)

Correlacional

Para Cazau, Pablo, (2006, pág. 28), La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no

una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad. Permitirá relacionar la variable independiente Riesgos laborales y la variable dependiente la gestión del trabajo Social y así poder establecer su incidencia.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población sujeto de investigación, según Suarez, (2011) es un conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo; que es elegida en un tiempo determinado y un lugar específico para su observación. La población elegida son los empleados de la empresa EMAPA del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Según Hernández, (2014) menciona que: “El investigador social tiene como objetivo final buscar conclusiones sobre un gran número de personas, (población) para ello no estudia todo el conjunto, sino una parte significativa (muestra).”

Población y Muestra de los servidores públicos de la empresa EP-EMAPA-A.

Unidades de observación	Total
Empleados LOSEP	163
Empleados Código de Trabajo	251
TOTAL	414

Tabla N° 1: Población de empleados EP-EMAPA-A

Elaborado por: Sánchez J.(2018)

Fuente: EP-EMAPA-A

Muestra

Según Fidias Arias (2012, pág. 83) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, por tanto, una muestra es representativa cuando su tamaño y características similares, permite hacer inferencias y generalizar los resultados al conjunto total de la población con un margen de error conocido.

Tomando en cuenta el elevado número de la población a encuestarse, se aplica la

siguiente fórmula para obtener la muestra respectiva.

Calculo de la Muestra

Datos: Servidores públicos de la empresa EP-EMAPA-A.

Población: 414

Seguridad: (95%) (1,96)

N 414 (Total de la población)

Z 1.96 (95% de nivel de confianza)

d 0.05 (5% de error admisible)

p 0.5 (50% de probabilidad de éxito)

q 0.5 (50% de probabilidad de fracaso)

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$414 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5$$

$$n = \frac{\text{-----}}{(0.05)^2(414-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n : 200

Unidades de Observación	Numero
Empleados LOSEP	82
Empleados Código de Trabajo	118
TOTAL	200

Tabla N° 2: Población y muestra
 Elaborado por: Sánchez J. (2018)
 Fuente: EP-EMAPA-A

Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla N° 3: Trabajo Social

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Es una actividad organizada, que busca beneficiar las relaciones entre los trabajadores y la empresa, brindando atención social, asesoramiento laboral, y velando por su salud ocupacional a los trabajadores que se encuentren en dificultades, así como dar solución a los problemas humanos y sociales realizando gestiones con responsabilidad social, todo esto con el fin de prevenir los riesgos psicosociales.</p>	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> -Planes -Programas -Proyectos 	<p>¿Está de acuerdo con las funciones que realiza el/la Trabajador/a Social dentro de la empresa?</p> <p>¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?</p> <p>¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social aporta en el desarrollo de la empresa?</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>
	Salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Incorporación -Adaptación -Estabilidad 	<p>¿En caso de una calamidad doméstica, enfermedad o accidente, el área de Trabajo Social le ha brindado el respaldo necesario?</p> <p>¿En caso de necesitar ayuda, usted acudiría al área de Trabajo Social?</p>	
	Atención Social	<ul style="list-style-type: none"> -Mediación en conflictos -Análisis del clima laboral -Motivación del personal 	<p>¿Está de acuerdo que la empresa cuente con un/a Trabajador/a Social?</p> <p>¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?</p> <p>¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?</p>	
	Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> -Acciones sociales -Cumplimiento de la ley -Garantías de bienestar 	<p>¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se interese en fomentar el bienestar de los empleados?</p> <p>¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social lo respalde en cuestiones administrativas (cambios de puesto, multas, etc.)</p> <p>¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se preocupe por los empleados que pertenezcan a grupos vulnerables?</p>	
	Asesoramiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Acompañamiento - Seguimiento 	<p>¿Al realizar un trámite en Trabajo social, la gestión realizada ha cumplido sus expectativas?</p> <p>¿Considera usted que la labor desempeñada por el área de Trabajo Social es eficiente?</p>	

Elaborado por: Sánchez J. (2018)

VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla N° 4: Riesgos Psicosociales

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Son situaciones que bajo condiciones de una magnitud media-alta llegan a afectar de una manera importante a los trabajadores, viéndose afectado su desarrollo de competencias, liderazgo, su recuperación, siendo parte importante también la carga y el ritmo de trabajo, el margen de acción y control y el soporte y apoyo que se les brinda a los empleados.</p>	Carga y Ritmo de trabajo	- Sobrecarga de trabajo - Presión laboral	- Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas - Decido el ritmo de trabajo en mis actividades - Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés - Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado del Ministerio de Trabajo</p>
	Desarrollo de competencias	- Habilidades - Capacidades - Evaluación	- Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado - En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo - En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas - En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	
	Liderazgo	- Motivación - Empoderamiento - Reconocimiento	- En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos. - Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo - Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades - Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar - Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo - Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos	
	Margen de acción y control	- Red de apoyo - Participación	- En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión - Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	

			<p>-Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones</p> <p>-Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo</p>
	Organización del trabajo	<p>-Distribución del trabajo</p> <p>-Comunicación asertiva</p>	<p>-Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión</p> <p>-En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores</p> <p>-En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas</p> <p>-En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos</p> <p>-Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables</p> <p>-Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo</p>
	Recuperación	-Agotamiento laboral	<p>-Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades</p> <p>-En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía</p> <p>-En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo</p> <p>-Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales</p> <p>-Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo</p>
	Soporte y Apoyo	<p>-Bienestar Laboral</p> <p>-Salud Ocupacional</p> <p>-Clima Laboral</p>	<p>-El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas</p> <p>-En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas</p> <p>-En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad</p> <p>-En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero</p> <p>-En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación</p>

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la realización de la presente investigación, se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

La encuesta: Según Arias (2012) la define como una técnica que pretende obtener información de un grupo o muestra de sujetos acerca de sus semejantes o si mismos, en relación a una temática específica.

Técnicas e instrumentos

TIPOS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
Información secundaria	Lectura Científica	Tesis de Grado Artículos Científicos Libros de Trabajo Social y Riesgos Psicosociales
Información Primaria	Encuesta	Cuestionario

Tabla N° 5: Técnicas e instrumentos
Elaborado por: Sánchez J.(2018)
Fuente: Investigación

PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización de la presente investigación, será necesario contar con información que se detalla en la a continuación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIONES
¿Para qué?	Para demostrar el objetivos general de la investigación que es determinar la incidencia que tiene la gestión de Trabajo Social en la prevención de riesgos psicosociales en los empleados de la empresa EMAPA., de la ciudad de Ambato.
¿De qué personas u objetos?	Empleados de la empresa EMAPA.
¿Sobre qué aspectos?	Gestión del Trabajo Social y los Riesgos Psicosociales.
¿Quién?	La información recolectada será responsabilidad de la investigadora Johana Sánchez.
¿Cuándo?	Agosto- Febrero 2019.

¿Dónde?	Empresa EMAPA., de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.
¿Cuántas veces?	Una sola vez.
¿Qué técnicas de recolección?	-Encuesta.
¿Con qué?	-Cuestionario estructurado.
¿En qué situación?	Se buscará el mejor momento para obtener resultados.

Tabla N° 6: Plan de recolección de información

Elaborado por: Sánchez J.(2018).

Fuente: Investigación

PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para poder tener una buena categorización se procederá a enumerar cada una de las preguntas de los cuestionarios aplicados a 200 servidores públicos, considerando que dicha investigación es cuali-cuantitativa, se estructurará un cuestionario con la finalidad de describir los aspectos intrínsecos en la gestión de Trabajo Social y que dichas experiencias puedan contribuir el camino de la investigación en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato, para que de esta manera se perfeccione el proceso de tabulación, obteniendo información real, dando adecuadas alternativas de solución al problema.

Revisión y Codificación de la información. Después de realizar el análisis de la información obtenida, se procederá a su respectiva codificación; que comprende señalar un número para cada una de las categorías incluidas en las preguntas que se realizó a través de las encuestas, ayudándonos este particular al momento de tabular los datos.

Tabulación de la información. Permite conocer el comportamiento repetitivo del fenómeno objeto de estudio, determinando la frecuencia con que aparece y cuál es su impacto en las variables.

Análisis de datos. Es necesario presentar un análisis de los resultados, el cual dependerá del grado de complejidad de la hipótesis y del cuidado con el que se haya elaborado la investigación.

Selección de Hoja Electrónica. Se utilizara el Microsoft Excel para ingresar la

información de los cuestionarios de Riesgos Psicosociales y el programa estadístico SPSS para el cuestionario de Trabajo Social, tabular los datos realizar las tablas de frecuencias y graficar los datos.

Presentación de los datos. Con la tabulación de los datos estaremos en capacidad de presentarlos, para lo cual se realizara en un gráfico de barras.

Interpretación de los resultados. Para poder comprender la magnitud de los datos, se analizara y se interpretara cada uno de los resultados por separado para relacionarlos con el marco teórico. Para proceder a realizar la tabulación de los datos se realizará en forma computarizada la cual nos permitirá verificar las respuestas e interpretar de una mejor manera los resultados que la investigación arroje.

Para esta presentación se utilizará gráficos de barras, con la finalidad de facilitar el análisis de datos; se realizará una correlación de Spearman entre la SUMA (grado de bienestar) y los ítems relacionados con la función del Trabajo Social para verificar la hipótesis planteada en la investigación de forma que se compruebe si existe relación entre las variables de Trabajo Social y Riesgos Psicosociales, finalmente la interpretación de los resultados se elaborará bajo una síntesis de los mismos para poder hallar toda la información que promueva una alternativa de solución al problema u objeto de estudio.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos es una etapa clave de la investigación, establece una dinámica de trabajo, organizada en unidades manejables, clasificada, destacando información útil de la investigación realizada.

Por otra parte la interpretación: representa el significado que el investigador le da a los datos con relación a la problemática en investigación, sobre el objetivo o finalidad que se perseguía con la realización de la encuesta.

Según los resultados arrojados tras el procesamiento de información en la herramienta de tabulación de Riesgos Psicosociales del Ministerio de trabajo se obtiene:

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL			
DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
DIMENSIÓN 1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	55%	44%	2%
DIMENSIÓN 2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	52%	46%	2%
DIMENSIÓN 3. LIDERAZGO	47%	36%	17%
DIMENSIÓN 4.MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	41%	48%	12%
DIMENSIÓN 5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	66%	28%	7%
DIMENSIÓN 6.RECUPERACIÓN	54%	42%	5%
DIMENSIÓN 7. SOPORTE Y APOYO	48%	44%	9%
DIMENSIÓN 8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	59%	37%	5%
DIMENSIÓN 8.1. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO DISCRIMINATORIO	46%	43%	12%
DIMENSIÓN 8.2. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO LABORAL	29%	42%	29%
DIMENSIÓN 8.3. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ACOSO SEXUAL	62%	24%	15%
DIMENSIÓN 8.4. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ADICCIÓN AL TRABAJO	63%	36%	2%

DIMENSIÓN 8.5. OTROS PUNTOS IMPORTANTES:CONDICIONES DEL TRABAJO	47%	36%	18%
DIMENSIÓN 8.6. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	43%	43%	15%
DIMENSIÓN 8.7. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	55%	41%	5%
DIMENSIÓN 8.8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES: SALUD AUTO PERCIBIDA	59%	33%	9%

	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	57%	39%	5%
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS			
<p>RIESGO BAJO: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.</p>			
<p>RIESGO MEDIO El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.</p>			
<p>RIESGO ALTO: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.</p>			

*Tabla N° 7: Resultados por dimensión de Riesgo Psicosocial
Elaborado por: Sánchez, J. (2019)
Fuente: Encuesta*

Tabla N° 8: Resultado de valoración de Riesgo Psicosocial-items

Dimensiones	Definiciones	Cantidad de Items	Número de los Items	RESULTADO POR DIMENSIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL		
				Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Carga y ritmo de trabajo	Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.	4	1 al 4	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.	4	5 al 8	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.	6	9 al 14	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.)	4	15 al 18	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativa del trabajo.	6	19 al 24	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.	5	25 al 29	16 a 20	10 a 15	5 a 9

Soporte y apoyo	Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.	5	30 al 34	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.	4	35, 38, 53 y 56	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.	2	41 y 50	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.	2	43 y 48	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones.	5	36, 45, 51, 55 y 57	16 a 20	10 a 15	5 a 9

Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.	2	40 y 47	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar	2	46 y 49	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.	5	37, 39, 42, 52 y 54	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza.	2	44 y 58	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Resultado Global			Número de los Items	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
			58	175 a 232	117 a 174	58 a 116

Elaborado por: Sánchez, J. (2019)
Fuente: Encuesta

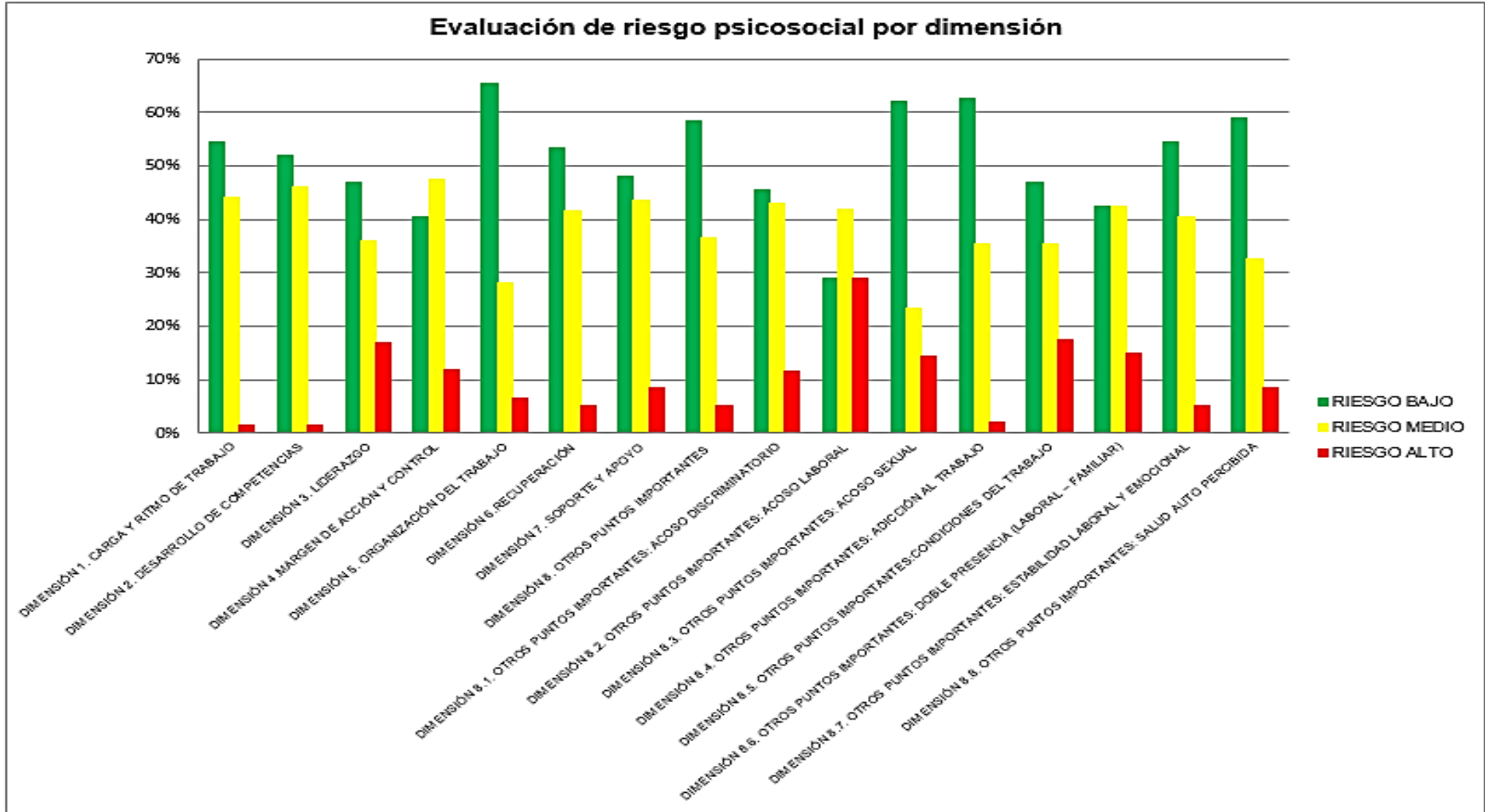


Grafico N° 5: Resultados de la valoración de Riesgos Psicosociales por dimensión
 Elaborado por: Sánchez, J. (2019)
 Fuente: Encuesta

Interpretaciones Generales de las preguntas de evaluación de Riesgos Psicosociales:

El cuestionario para la evaluación de Riesgos Psicosociales consta de cincuenta y ocho preguntas las cuales están divididas en ocho dimensiones: Carga y ritmo de Trabajo, Desarrollo de competencias, liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo y la última que refiere Otros puntos importantes como: Acoso discriminatorio, Acoso laboral, Acoso sexual, Adicción al trabajo, Condiciones de trabajo, Doble presencia, Estabilidad laboral y emocional y Salud auto percibida.

Para la primera dimensión se ha tomado en cuenta que esta es el conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, podemos decir que en un 44% de la población está medianamente expuesta a una distribución de trabajo que pueda llegar a una afectación laboral; por otro lado el desarrollo de competencias contemplado en la segunda dimensión enmarca que la oportunidad de desarrollarse es punto clave dentro del bienestar de un empleado, habiendo dicho esto cabe señalar que el 46% de la población total encuestada se encuentra descontento en este aspecto, llevándolos a contraer un riesgo medio.

La tercera dimensión aborda la importancia del liderazgo que brinda las habilidades y características personales que influyen a los demás, siendo esto primordial dentro de un equipo de trabajo; En la investigación se pudo denotar que el 17% de la población total encuestada presenta gran inconformidad en este aspecto observándose un alto nivel de riesgo al igual que el 37% de los encuestados se encuentran en un riesgo medio; de la mano de esto, los resultados arrojados en la cuarta dimensión Margen de acción y control que representa la medida en la que los empleados participan y toman decisiones en su trabajo es preocupante ya que el 12% del total de población encuestada está insatisfecha o no ha podido cumplir esta necesidad, ubicándose así en un riesgo psicosocial alto, mientras que el 48% de la población encuestada se encuentra en un riesgo medio.

La quinta dimensión: Organización del trabajo contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del mismo, como resultado se obtuvo que un 28% de la población total encuestada que se ubica en un Riesgo psicosocial medio y un 7% en un nivel alto.

El bienestar de los empleados es menester dentro del área de Trabajo Social por ello, aspectos como el tiempo destinado para el descanso de los empleados es fundamental para que estos puedan desarrollar de manera eficiente en sus actividades día a día, este aspecto tomado en cuenta en la sexta dimensión destacó que el 42% de los empleados encuestados se encuentran ubicados en un rango de riesgo medio, mientras que un 5% en un riesgo alto al no cumplir con esta necesidad, propendiendo a que estos puedan elevar el nivel de riesgo en la adquisición de una enfermedad laboral. Por tanto, también es importante mencionar el soporte y apoyo que facilita la solución de problemas laborales o personales de los empleados, ya que de no ser tratada esta área puede generar mayores dificultades, poniendo esto en consideración se destaca que el 43% del total de población encuestada siente que esto no es tratado de la mejor manera en su trabajo situándose en un riesgo medio, más el 9% de la población piensa que este aspecto no es tomado en cuenta en su trabajo.

La octava dimensión que enmarca aspectos como el acoso discriminatorio trata los aspectos de: trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos, encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral, todo esto mencionado por el Ministerio de Trabajo (2018), sabiendo esto el 12% de la población encuestada piensa que ha sido vulnerada en estos aspectos presentando así un Riesgo psicosocial alto, mientras que el 43% de la población tiene

desconformidades en cuanto al cumplimiento de estos ítems situándose en un riesgo psicosocial medio. El acoso laboral definido por el Ministerio de Trabajo (2018) es la forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista, una vez dejando esto claro, en los resultados arrojados de la encuesta existe un 29% de la población que se encuentra en riesgo alto en estos aspectos y un 29% en riesgo medio, visibilizando así un punto de atención pronta.

Por otro lado, las insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor son tratadas en esta dimensión como acoso sexual, siendo alarmante la cifra arrojada por la investigación que ubica en un riesgo alto al 15% de la población encuestada y en un riesgo medio a otro 24% de la población siendo el 62% que se ubica en un nivel bajo de riesgo.

Esta dimensión trata aspectos como la adicción al trabajo que representa la dificultad de desconectarse del trabajo después de haber cumplido su jornada laboral, siendo importante el descanso mental que debe tener la persona, tras referir esto, resultado que se obtuvo es un 2% de la población en riesgo alto ya que realmente no pueden cumplir con esta necesidad y un 36% en riesgo medio ya que presentan cierta dificultad.

Las condiciones de trabajo agrupan a los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral como lo menciona el Ministerio de Trabajo (2018), habiendo definido esto es importante destacar que el 18% de los encuestados se encuentran en un riesgo alto en este aspecto y un 35% en riesgo medio de acuerdo a su trabajo, pudiendo sufrir afectaciones a su salud.

Las demandas conflictivas entre la vida laboral y personal se abordan igualmente en esta dimensión, tomando en cuenta que el bienestar del empleado es holístico y lo laboral puede afectar a lo personal y viceversa es importante destacar que el 15% de los empleados encuestados se encuentra situado en un nivel alto de riesgo y el 43% en un nivel medio, denotando que la importancia del abordaje de esta problemática de

doble presencia por el área de Trabajo social, al igual que la estabilidad emocional y laboral dentro de los aspectos de la precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento pues son importantes dentro del sentir de un empleado hacia su trabajo, sabiendo esta importancia cabe identificar que el 40% de la población encuestada presenta desconformidad en estos aspectos situándose en un riesgo psicosocial medio mientras que un 5% de los encuestados presenta un riesgo Psicosocial alto.

La percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza es fundamental para el bienestar de los empleados dentro de una empresa, más, la investigación realizada en esta dimensión de Salud auto percibida permite visualizar que un 9% de los encuestados están en total desacuerdo con este aspecto situándose en un riesgo alto, y un 32% de la población se encuentra inconforme con ello situándose así en un riesgo psicosocial medio.

De acuerdo con el análisis de datos en el Programa estadístico SPSS a las preguntas referentes a la variable de Trabajo Social tenemos:

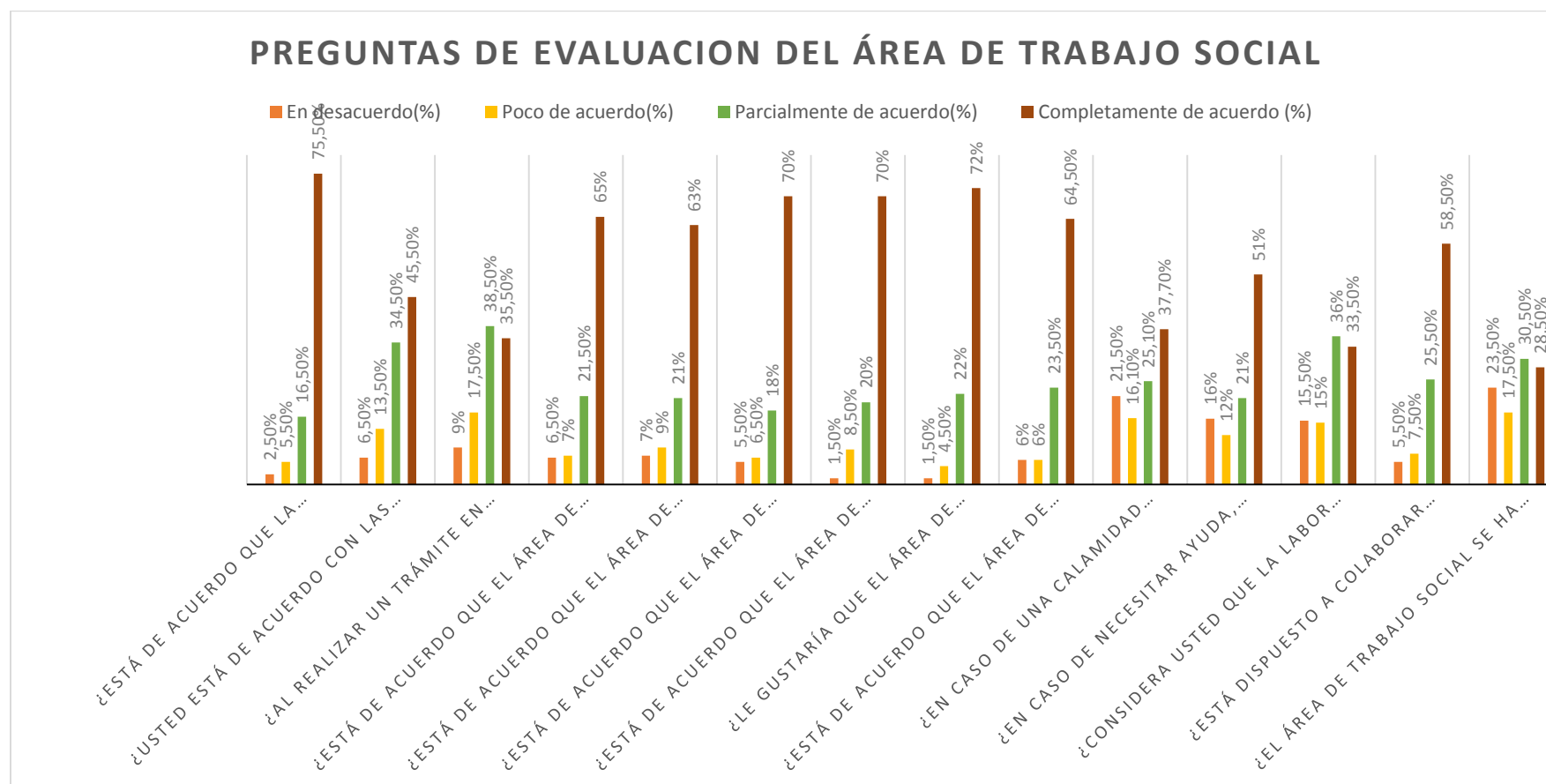


Grafico N° 6: Resultados de la valoración de los ítems de Trabajo Social
 Elaborado por: Sánchez, J. (2019)
 Fuente: Encuesta

Interpretaciones Generales del cuestionario de evaluación de las funciones de Trabajo Social dentro de la empresa.

La presencia del Área de Trabajo Social es importante debido a que se precautela el bienestar tanto de la empresa como de sus empleados y es por ello que el 75% de la población encuestada está de acuerdo con que la empresa cuente con un profesional en Trabajo Social, más las funciones que este realiza dentro de la empresa no están de acorde según los encuestados, ya que el 6.5% no está de acuerdo con las funciones realizadas, seguido por un 13.5% que están poco de acuerdo y un 34.5% que están parcialmente de acuerdo, debido a que el desconocimiento del accionar de la profesión en el área laboral se ha visto enmarcado por el desconocimiento imposibilitando de esta manera el cumplimiento de las funciones acorde la profesión. Es por ello que la gestión realizada por el área de Trabajo Social dentro de la empresa ha cumplido las expectativas de sus colaboradores en un 35% y en un 9% se ha presentado desconformidad en los requerimientos solicitados, concordando así con la cifra de apenas 35.5% que se encuentran completamente de acuerdo en la eficiencia de gestiones realizadas por parte de Trabajo Social

Una de las funciones a desempeñar Trabajo Social en el ámbito laboral, es la de cumplir y hacer cumplir los derechos del trabajador o servidor público fomentando su bienestar, y es por ello que el 65% de los encuestados están de acuerdo que Trabajo Social realice esta función dentro de la empresa, al igual que le brinde un respaldo al trabajador en cuestiones administrativas según los resultados obtenidos en un 73% de aceptación; Esto vinculado al interés que ha puesto el área de Trabajo Social en grupos de atención prioritaria en un 70% dan relevancia a la necesidad de la profesión dentro de la empresa, más aún cuando el empleado presenta dificultades en su área personal como calamidades domesticas señalando así que el 37.5% de la población encuestada está completamente de acuerdo que se le ha brindado ayuda en estas situaciones. Trabajo Social es el área de la empresa por la cual se hace llegar el respaldo que el empleado necesita, en caso de necesitar ayuda el 51% del total de encuestados acudiría a la dependencia de Trabajo Social de necesitar ayuda.

Los conflictos que pueden darse dentro de un entorno laboral deben ser manejados de una manera adecuada donde el bienestar de los empleados sea el principal objetivo y

es por ello que el 70% de la población encuestada está completamente de acuerdo con esta función.

Otra de las funciones a desempeñar por Trabajo Social en el ámbito laboral, es la de elaborar proyectos que promuevan el bienestar de los empleados de la empresa y es por ello que el 72% de los encuestados están de acuerdo que Trabajo Social realice esta función, dado esto el 58.5% está de acuerdo en cooperar en proyectos futuros.

El desarrollo de la empresa es una de las preocupaciones claves del área de Trabajo Social y es por ello que las funciones que realiza deben estar claramente identificadas y respaldadas, de no haber esto tendremos resultados como los obtenidos en la encuesta, estando solo el 64.5% completamente de acuerdo con el aporte de Trabajo Social a la empresa y un 23.5% parcialmente de acuerdo, mientras que un 6% esta desacuerdo. El desempeño de Trabajo Social refleja la preocupación por el bienestar de los empleados de la empresa, más la investigación arroja un 23.3% de los encuestados no han sentido preocupación por parte de Trabajo Social y apenas un 28.5% se ha sentido apoyado por esta área, invitando de esta manera a adoptar estrategias que permitan el mejoramiento de esta dependencia dentro de la empresa.

Verificación de hipótesis

Hipótesis

Hipótesis nula: NO hay relación entre la función del trabajador social y el bienestar de los trabajadores

Hipótesis alternativa: SÍ hay relación entre la función del trabajador social y el bienestar de los trabajadores.

Resultados

En la parte descriptiva sobre la función del trabajador social se obtuvieron los siguientes resultados (ver tabla 9)

Tabla N° 9: Resultados de la valoración de la variable de Trabajo Social

Ítem	En desacuerdo	Poco de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo
N=197				

¿Está de acuerdo que la empresa cuente con un/a Trabajador/a Social?	2.50%	5.50%	16.50%	75.50%
¿Usted está de acuerdo con las funciones que realiza el/la Trabajador/a Social dentro de la empresa?	6.50%	13.50%	34.50%	45.50%
¿Al realizar un trámite en Trabajo social, la gestión realizada ha cumplido sus expectativas?	9%	17.50%	38.50%	35.50%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se interese en fomentar el bienestar de los empleados?	6.50%	7%	21.50%	65%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social lo respalde en cuestiones administrativas (cambios de puesto, multas, etc.)?	7%	9%	21%	63%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se preocupe por los empleados que pertenezcan a grupos vulnerables?	5.50%	6.50%	18%	70%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre	1.50%	8.50%	20%	70%

empleados y jefes inmediatos?				
¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?	1.50%	4.50%	22%	72%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social aporta en el desarrollo de la empresa?	6%	6%	23.50%	64.50%
¿En caso de una calamidad doméstica, enfermedad o accidente, el área de Trabajo Social le ha brindado el respaldo necesario?	21.10%	16.10%	25.10%	37.70%
¿En caso de necesitar ayuda, usted acudiría al área de Trabajo Social?	16%	12%	21%	51%
¿Considera usted que la labor desempeñada por el área de Trabajo Social es eficiente?	15.50%	15%	36%	33.50%
¿Está dispuesto a colaborar con el área de Trabajo Social en proyectos futuros?	5.50%	7.50%	28.50%	58.50%
¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?	23.50%	17.50%	30.50%	28.50%

Elaborado por: Sánchez, J. (2019)

Fuente: Encuesta

Como se puede apreciar en la tabla 9, la mayoría de los encuestados están parcialmente de acuerdo o completamente de acuerdo en que la figura del Trabajo Social es importante, relevante para la empresa y consideran que les aporta en su bienestar. Sin embargo en la última cuestión (*¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?*) es donde se han obtenido peores resultados, por lo que habría que incidir en este aspecto, procurando que el Trabajo Social se preocupe más por el bienestar de los empleados.

Para averiguar el bienestar se sumaron todos los ítems relacionados con esta variable. Esta sumatoria conformó otra variable denominada SUMA, donde valores bajos indican poco bienestar y valores altos mayor bienestar (media = 176; mínimo = 64; máximo = 232).

Respecto al análisis inferencial, al relacionar esta variable con otros aspectos se encontraron diferencias significativas en las siguientes cuestiones:

Más bienestar en aquellos con menos años de experiencia dentro de la empresa (y viceversa)

Más bienestar a mayor acuerdo en todas las preguntas sobre trabajo social, menos en:

- ¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?
- ¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?

En estas dos preguntas no se ha encontrado relación con el bienestar; Pero en el resto sí, luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Esto significa que sí hay relación entre el bienestar de los trabajadores y la labor del Trabajador Social, tal y como se puede comprobar en la tabla 10 al realizar una correlación de Spearman entre la SUMA (grado de bienestar) y los ítems relacionados con la función del Trabajo Social.

Tabla N° 10: Relación entre el bienestar y las funciones de Trabajo Social (Amarillo-significativas; Rojo-no significativas)

Ítem N=197	Rho Spearman Significación
¿Está de acuerdo que la empresa cuente con un/a Trabajador/a Social?	,168* ,018
¿Usted está de acuerdo con las funciones que realiza el/la Trabajador/a Social dentro de la empresa?	,416** ,000
¿Al realizar un trámite en Trabajo social, la gestión realizada ha cumplido sus expectativas?	,446** ,000
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se interese en fomentar el bienestar de los empleados?	,252** ,000
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social lo respalde en cuestiones administrativas (cambios de puesto, multas, etc.)	,189** ,008
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se preocupe por los empleados que pertenezcan a grupos vulnerables?	,151* ,034
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?	,124 ,082
¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?	,039 ,582
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social aporte en el desarrollo de la empresa?	,304** ,000
¿En caso de una calamidad doméstica, enfermedad o accidente, el área de Trabajo Social le ha brindado el respaldo necesario?	,438** ,000
¿En caso de necesitar ayuda, usted acudiría al área de Trabajo Social?	,356** ,000
¿Considera usted que la labor desempeñada por el área de Trabajo Social es eficiente?	,404** ,000

¿Está dispuesto a colaborar con el área de Trabajo Social en proyectos futuros?	,203** ,004
¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?	,492** ,000
<p>* $p < 0.05$</p> <p>** $p < 0.01$</p>	

Elaborado por: Sánchez, J. (2019)

Fuente: Encuesta

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se obtiene las siguientes conclusiones:

- Con los datos obtenidos en la investigación se llega a la conclusión que la intervención del trabajador social se ve limitada por falta de conocimiento en modelos de intervención para la prevención de Riesgos Psicosociales en la empresa.
- De los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos se puede notar que existe un gran porcentaje de la población que presenta riesgo psicosocial medio respondiendo a las preguntas con afirmaciones como parcialmente de acuerdo o poco de acuerdo dando a notar que este porcentaje disminuye en ciertas preguntas aumentando el nivel alto de riesgo psicosocial.
- La mayoría de los encuestados están parcialmente de acuerdo o completamente de acuerdo en que la figura del Trabajo Social es importante, relevante para la empresa y consideran que les aporta en su bienestar. Sin embargo en la última cuestión (*¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?*) es donde se han obtenido peores resultados, por lo que habría que incidir en este aspecto.
- Tras realizar una correlación de Spearman entre la SUMA (grado de bienestar) y los ítems relacionados con la función del Trabajo Social del instrumento se pudo comprobar que existe gran relación entre el bienestar de los trabajadores y la labor que realiza el trabajador social.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el área de Trabajo Social aplique este modelo de gestión comunicacional en la empresa teniendo mayor énfasis en los empleados con mayor años de antigüedad ya que son ellos quienes presentar menor bienestar.
- Se recomienda que el área de trabajo social genere más proyecto en beneficio de la empresa y sus empleados ya que actualmente no se encuentra desempeñando las funciones propias de la profesión.
- Se recomienda trabajar en próximos proyectos en clima laboral y relaciones humanas entre el personal de Código de trabajo y LOSEP ya que es motivo de malestar la división de la empresa.

CAPITULO VI

PROPUESTA

Datos Informativos

Título: Modelo de Gestión Comunicacional de Trabajo Social en prevención de Riesgos Psicosociales para la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A.

Institución Ejecutora: Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A.

Beneficiarios Directos:

Área de trabajo social

Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A.

Beneficiarios Indirectos:

Clientes externos

Ubicación:

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Tiempo Estimado para la Ejecución:

Inicio:

Fin:

Equipo Técnico Responsable:

Investigador: Sanchez G. Johana G.

Tutor: Mac. Lcda. Silvia Altamirano

Trabajo Social

Costo: \$600

Antecedentes de la Propuesta

La investigación realizada en la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A ha permitido determinar las diferentes debilidades que exponen a los servidores Públicos de esta empresa a adquirir riesgos psicosociales, lo que demanda de una atención urgente por parte del área de Trabajo Social y Talento Humano.

Es importante destacar que el accionar profesional del Trabajador Social se ve limitado en esta empresa debido al desconocimiento de las funciones que realiza un Trabajador Social en ámbito laboral, debido a la falta de coordinación adecuada entre Trabajo Social, Psicología industrial y Talento Humano.

La gestión realizada por Trabajo Social, Talento Humano y el Área administrativa de la empresa deben crear Planificaciones que permitan el crecimiento profesional de sus empleados al igual que la satisfacción del cumplimiento de su trabajo a través de su desarrollo en ambientes laborales adecuados que estimulen la competitividad y solidez organizacional.

El rol del Trabajador Social dentro de la empresa es precautelar el bienestar de los empleados y el crecimiento organizacional basado en una teoría sistémica optimizando la calidad de vida de sus colaboradores y el desarrollo de sus capacidades y competencias dentro de la empresa.

El Modelo de Gestión Comunicacional de Trabajo Social en prevención de Riesgos Psicosociales contribuye al desarrollo y satisfacción de las necesidades esenciales de los servidores públicos de esta empresa, fomentando el desarrollo de sus capacidades y participación activa que mejoran sus oportunidades dentro de su trabajo.

Justificación

La importancia de la existencia del área de Trabajo Social dentro de la empresa, al igual que la cantidad de Trabajadores Sociales está contemplada en el Código de Trabajo en artículo 42, literal 24 señala: “La empresa que cuente con cien o más

trabajadores está obligada a pactar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la “Organización, Competencia y Procedimiento” Código de Trabajo (2017).

Trabajo Social puede cumplir un rol empoderante en diversas necesidades que presenta la organización, al igual que en la satisfacción de las mismas, trabajando en conjunto con los departamentos de la empresa como el departamento Administrativo y de Talento Humano, coordinando planes que contribuyan al mejoramiento de la empresa de manera endógena..

El área de Trabajo Social dentro de la empresa precautela el bienestar del empleado así como el de la organización, reinterpretando las relaciones laborales que estos presentan dentro de un ambiente adecuado que genere bienestar, al igual que el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial.

Los entornos en los que se desarrollan los empleados de una empresa pueden llegar a ser cambiantes, debido a las diferentes situaciones internas y externas de la empresa y de sus empleados, por ello es necesario propiciar ambientes donde se genere una estabilidad para los empleados propendiendo al éxito de la empresa y disminuyendo el riesgo psicosocial.

Maurer (1998), menciona por su parte, que los individuos se diferencian en el tipo y en el nivel de los conocimientos que poseen, así como por sus habilidades cognoscitivas. Sabiendo esto, el desarrollo de las capacidades es parte fundamental a tomar en cuenta, realizando capacitaciones constantes que promuevan el cumplimiento de estas necesidades.

A más de esto, es necesario enfatizar que el lugar de trabajo es donde los empleados pasan la mayor parte de su tiempo cada día y este puede generar efectos tanto positivos como negativos y por ello la estabilidad que este les genera influirá de manera positiva en el cumplimiento de sus actividades laborales así como en su vida personal y familiar.

Objetivo general:

Elaborar un Modelo de Gestión Comunicacional de Trabajo Social en prevención de Riesgos Psicosociales para la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A.

Objetivo específicos:

- Identificar las líneas de acción para Trabajo Social en prevención de Riesgos Psicosociales.
- Establecer estrategias de acción para la prevención de Riesgos Psicosociales en comunicación en el área de Trabajo Social

Análisis de factibilidad

De acuerdo a la misión que tiene la EP-EMAPA-A, el objetivo el cual persigue es ser reconocida como una empresa eficiente, rentable e innovadora en el servicio que presta a la comunidad con responsabilidad social; Tomando esto en cuenta es fundamental contemplar los aspectos internos que posibilitarían el cumplimiento de este objetivo, como lo es una acertada comunicación, buenas relaciones laborales, adecuada distribución del trabajo y la satisfacción del trabajo que asegure la motivación para el cumplimiento de tareas.

El objetivo que persigue la empresa para su constante desarrollo no debe permitirse pasar por alto los problemas que aquejan a sus empleados, los cuales les imposibilitarían gradualmente en el cumplimiento eficiente de sus tareas, afectando de esta manera a la productividad y a la salud ocupacional de la empresa.

La labor que desempeña el profesional en Trabajo Social junto al personal de Psicología industrial y Talento Humano, permitirá entender las circunstancias individuales de cada empleado que posibilite un accionar adecuado para a satisfacción de necesidades, es por ello que la elaboración de un Modelo de Gestión de Trabajo

Social en prevención de Riesgos Psicosociales para la Empresa Pública Municipal de Agua y Alcantarillado EP-EMAPA-A, tiene gran factibilidad, pues permite trabajar con todos los actores sociales de la empresa, realizando procesos de participación, capacitación, cooperación, relaciones humanas, empoderamiento y liderazgo para un mejor desenvolvimiento laboral, ya que la empresa cuenta con los recursos necesarios para desarrollar dicha propuesta.

Factibilidad Técnica

Si existe factibilidad técnica debido a que la investigación realizada arrojó datos cualitativos como cuantitativos, así como también existió el apoyo por parte de la empresa para poder observar de cercar y conocer la realidad de sus empleados.

Fundamentación Legal

El marco legal e institucional de la Política Laboral en el Ecuador está conformado por garantías constitucionales, leyes, derechos y demás normativas a nivel nacional con entidades como el Ministerio de Trabajo que amparan y acogen a los servidores públicos tanto de la LOSEP como también del Código de Trabajo.

Derechos y garantías constitucionales para la producción y empleo. - El Título VI, “Régimen de Desarrollo” de la Constitución vigente, menciona normas, derechos y principios fundamentales en el trabajo. (Art. 327); garantiza la no discriminación y beneficia a través de medidas de acción para ciertos grupos (art. 329, 330, 331 y 332). Asamblea Nacional (2008)

En el sistema de seguridad y salud en el trabajo en el Ecuador, la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo sustentado en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución Ecuatoriana (2008),

A nivel mundial se han establecido políticas para minimizar o prevenir el riesgo psicosocial, en Ecuador en su Constitución Política en el artículo 331 y 393; y el

Código Integral Penal, en la Sección 5, artículo 177, garantiza los derechos de las personas a no sufrir violencia psicológica. Ministerio de Trabajo (2018)

La normativa para erradicación de la discriminación en el ámbito laboral menciona en su Artículo Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. Ministerio del Trabajo (2018)

Metodología

Modelo operativo

Dentro de los modelos analizados sobre la función que realiza trabajo social, para la presente propuesta se tomó en cuenta el modelo sistémico y el modelo de gestión social estratégica

El modelo sistémico analiza al individuo de forma holística al igual que a su entorno, permitiendo al Trabajador Social diagnosticar, analizar, planificar, ejecutar y evaluar diferentes acciones a tomarse con la cooperación de los demás departamento de la empresa, siendo en esta temática importante la interrelación entre psicología industrial, trabajo Social, Salud ocupacional, Talento Humano y el departamento Administrativo. El control que aporta este modelo tras ser aplicado permite al Trabajador Social ser un actor fundamental y competitivo en su accionar profesional incorporando las partes en un todo para que este se desempeñe de mejor manera, mejorando de esta forma el ambiente laboral, las relaciones humanas y laborales, la salud ocupacional y las herramientas para que los empleados desarrollen su trabajo eficientemente.

Modelo de Gestión Social Estratégica: Este modelo permiten asumir la responsabilidad por el desempeño, procurando un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible, que busque un bienestar común. (Fantova F. , 2005).

En este modelo será enfocado a brindar un bienestar al servidor público de la empresa; la visión tendrá como eje principal la prevención temprana de riesgos psicosociales dentro de la empresa; las políticas se traducirán en medidas que conlleven la satisfacción de necesidades; los objetivos y metas se encaminarán a elevar la calidad de vida laboral, al fomento de la participación, la orientación a los trabajadores, y a la generación de compromisos.

La importancia de la identificación de las debilidades y fortalezas de la empresa, así como también de las amenazas y oportunidades, esto nos permitirá tener una visión global de la situación real de la EP-EMAPA-A y así poder tomar estrategias que aseguren el éxito de la organización.

El departamento de actoría principal son Trabajo Social, Seguridad ocupacional, Talento Humano y Departamento Administrativo.

El papel del trabajador social será el de identificar y conocer la cultura, estructura y jerarquía organizacional ya que sobre esta base conocerá y comprenderá los procesos y su pertinencia en el desarrollo de la empresa.

El departamento de Riesgos laborales brindara apoyo en este proyecto siendo el trabajo multidisciplinario entre la actual Trabajadora Social y el Psicólogo industrial con el que cuenta la empresa.

El departamento de talento humano asesorará todas las gerencias de la empresa, coordinando su trabajo con cada jefe departamental o líder de grupo.

El departamento Administrativo será fundamental en la aprobación del proyecto al igual que en la aplicación y los recursos que este necesite.

Adaptaremos los requerimientos de la empresa EP-EMPA-A de acuerdo al modelo de Programa de Comunicación de Gan y Berbel (2007) que señalan en su libro “*Manual de Recursos Humanos- 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*” logrando así el mejoramiento de la comunicación en esta empresa y previniendo los Riesgos psicosociales que le pueden añadirse a esta problemática.

Línea Principal 1:

Necesidades de la comunicación

En esta línea estratégica se enfocará las necesidades de la comunicación acorde a los diferentes niveles de la estructura organizacional de la empresa, dando así un lineamiento exacto de los procedimientos a tomarse.

La comunicación profesional es la base común en el trabajo colectivo, en los procesos de cambio, motivación, aprendizaje y desarrollo. Y por ello es necesario:

- Identificar las partes de la estructura organizacional que dan y reciben información y ver si estas responden a las necesidades reales de los equipos que integran las partes de la estructura.
- Valorar la idoneidad de los flujos de intercambio entre esas partes: canales adecuados, prioridad, emisión y recepción fiable, en los plazos requeridos.
- Desarrollar en las personas los conocimientos y hábitos necesarios para que la información relevante fluya desde cualquier punto de la estructura y llegue donde sea necesaria para tomar decisiones o establecer nuevas pautas o criterios (Gan & Berbel, 2007)

Tabla N° 11: Usuarios y necesidades de un Plan de Comunicación.

USUARIOS	NECESIDADES
Alta Dirección	*Crear identidad, integrar a todo el personal, consolidar y transmitir la cultura de la empresa, Transmitir proyecto-estrategia y objetivos de la empresa.

	<p>*Alcanzar mayores niveles de competitividad, productividad y rentabilidad.</p> <p>*Fomentar la calidad de la vida laboral, se trabaja más cuando se trabaja mejor, o cuando se trabaja más duro. Disminuir resistencias al cambio.</p> <p>*Disponer de herramientas que hagan circular la información en todos los sentidos (ascendente, descendente, transversal y horizontal) y aprovechar la retroalimentación recibida.</p> <p>*Potenciar la participación de todo el personal. Potenciar la comunicación formal y bidireccional frente a la informal y unidireccional.</p>
Dirección Media, Línea de Mando) Todos los niveles excepto la alta dirección)	<p>*Desarrollar sentido de equipo.</p> <p>*Definir objetivos de los puestos, tareas, responsabilidades, procedimientos, etc, del propio ámbito.</p> <p>*Estimular el desarrollo y aprendizaje de equipo.</p> <p>*Favorecer la transversalidad: comunicación en procesos, incluso “hacia y desde” fuera del propio ámbito de trabajo.</p> <p>*Valorar resultados de equipo.</p> <p>*Conocer resultados (problemas, iniciativas, soluciones) en otros ámbitos de trabajo.</p>
Personal Auxiliar, Técnico Administrativo. De las diferentes áreas funcionales (Finanzas, Comercial, Compras, Calidad, etc.) Personal Operativo (producción)	<p>*Participación (Aportar ideas, iniciativas, buscar soluciones, mejorar puestos de integración).</p> <p>*Reconocimiento (Se escuchado, valorado, estimulado).</p> <p>* Conocer el SER (Historia de la organización y de sus miembros)</p> <p>*Conocer el HACER (de los demás en diferentes ámbitos de trabajo).</p>

Departamentos de Recursos Humanos/ Trabajo Social	<p>*Aumentar la credibilidad de los programas de recursos humanos (marketing interno).</p> <p>*Apoyarse en los datos, las políticas y las estrategias de la organización.</p> <p>*Promover acciones que partan de realidades claramente identificadas y que contribuyan al desarrollo de la organización.</p> <p>Comunicarse mejor con el resto de la organización y contribuir al conocimiento global de cada función en el resto de la compañía.</p>
---	--

Fuente: (Gan & Berbel, 2007)

Elaborado por: Sanchez J. (2019)

Línea estratégica 2

Establecer instrumentos para la comunicación interna

Estos son instrumentos básicos que contribuyen a la buena comunicación, por ello se debe contar con algunos de ellos, de acuerdo a la factibilidad de la empresa.

INSTRUMENTOS	RECEPTORES	OBJETIVOS
Tablón de anuncios	Todos los empleados	Ofrecer a los empleados un espacio de comunicación. Comunicar los cambios y eventos.
Manual de Procedimientos	Todos los empleados	Informar sobre los procedimientos y estrategias empresariales. Favorecer el conocimiento general sobre formas de actuar ante problemas y necesidades concretas.
Periódico de la empresa	Todos los empleados	Construir identidad y conciencia de la empresa.

		Transmitir misión y valores de la empresa. Mejorar el nivel de información interna y externa significativa.
Cuadernos técnicos	Todos los empleados, clientes y proveedores.	Informar de los diferentes productos y servicios.
Catálogos	Mercado Sociedad, instituciones.	Incrementar el conocimiento externo de la compañía y su prestigio.
Comunicados Sectoriales	Empleados, áreas concretas	Informar puntualmente sobre aspectos significativos del trabajo en sectores o ámbitos determinados.
Informe interdepartamental	Empleados, cuadros, mandos.	Dar a conocer aspectos significativos de la acción de a cada departamento a los restantes.

Tabla N° 12: Instrumentos de la comunicación

Fuente: (Gan & Berbel, 2007)

Elaborado por: Sánchez J. (2019)

Línea estratégica 3

Mejoramiento de la comunicación

En esta línea estratégica se enfocará la comunicación y el adecuado manejo de esta estrategia dentro de la empresa para un correcto desenvolvimiento de los empleados, inhibiendo la adquisición de riesgos psicosociales y teniendo como parte principal los siguientes aspectos:

Medios de comunicación interna

MEDIOS	RECEPTORES	OBJETIVOS
Entrevistas	Sociedad o mercado, todos los empleados.	Hacer llegar las estrategias y mensajes de la compañía a la opinión pública y sectores.
Cuestionarios	Clientes o trabajadores	Dar y recoger información y datos.
Reuniones	Grupos de empleados	Informar, valorar y decidir.
Presentaciones	Grupos de empleados, Grupos externos (clientes, proveedores, etc)	Optimizar encuentros de comunicación, con objetivos puntuales de proyección interno y externo.
Seminarios	Grupos de empleados, Ámbitos externos (expertos, clientes)	Dar a conocer, analizar, compartir experiencias, conocimientos y proyectos.
Buzones de sugerencias	Todos los empleados. Usuarios	Recoger iniciativas de mejoras sobre cualquier aspecto de la gestión interna y/o externa (atención al cliente)
Actividades de formación	Grupos de empleados.	Aprendizajes, encuentros, intercambio de experiencias. Crear cohesión e identidad.

Línea directa	Todos los empleados	Escuchar y resolver desde un ámbito especializado en esa misión, las dudas, necesidades de información y comunicación de cualquier empleado de la compañía.
---------------	---------------------	---

Tabla N° 13. Medios de comunicación interna

Fuente: (Gan & Berbel, 2007)

Elaborado por: Sánchez J. (2019)

Plan de comunicación interna

Este esboza desde la creación de un equipo impulsor del plan hasta que tipos de contenidos e instrumentos hay que emplear, tomando en cuenta que se podrán dar posibles reacciones negativas ante el lanzamiento de dicha herramienta colectiva de alto impacto.

Clave 1	Crear un equipo impulsor del plan de comunicación	Integrado por personas de diferentes áreas de trabajo y niveles de responsabilidad. Imprescindible que al menos exista un miembro del Comité de Dirección.
Clave 2	Proyectar la situación deseable o finalidad del plan de comunicación: ¿Para qué?	Mensaje y argumentos: ideas, fuerza, valores. Prioridades de la comunicación. Principales objetivos, expresados de forma concreta y potencialmente medibles.
Clave 3	Expresar las ventajas del Plan, Marketing interno	Beneficios del Plan de Comunicación para el conjunto de la organización, para las diferentes áreas de trabajo y para los profesionales que las integran.

Clave 4	Definir con claridad cómo se va a sistematizar la comunicación.	<p>Contenidos. Informaciones que hay que entregar.</p> <p>Responsables: quienes transmiten.</p> <p>Receptores: Quienes reciben y cómo responden.</p> <p>Periodicidad: cada cuanto tiempo</p> <p>Canal o canales: Como transmiten, como reciben y como responden.</p>
Clave 5	Seleccionar los diversos ámbitos de transmisión y recepción	<p>Corporativos: Toda la compañía.</p> <p>Funcionales: áreas concretas de trabajo.</p> <p>Transversales: procesos, proyectos.</p> <p>Jerárquicos: niveles diferenciados de responsabilidad.</p>
Clave 6	Efectuar alguna prueba piloto	<p>Desarrollar a modo de prueba un nuevo instrumento de comunicación en algún ámbito seleccionado por ejemplo “una isla cultural” con predisposición al cambio.</p>
Clave 7	Poner atención en las posibles resistencias y amenazas al plan.	<p>Perdidas de poder o privilegios por el nuevo reparto de información.</p> <p>Cambios de organigrama.</p> <p>Incertidumbre.</p> <p>Baja conciencia en que se trabaje en comunicación.</p>
Clave 8	Recibir el apoyo de Alta Dirección	<p>Presencia y mensajes de los principales ejecutivos de la compañía en la presentación y momentos claves del Plan de comunicación.</p>
Clave 9	Incluir un estudio de idoneidad de mensajes.	<p>En los diferentes niveles (corporativo, funcional, etc.) evitar mensajes “pesados” con mucho volumen, reiterativos, triunfalistas (solo de éxito) y destacar la transparencia, veracidad y claridad.</p>
Clave 10	Incluir un estudio de medios, canales y su implementación.	<p>Atención a la relación entre su coste, calidad y difusión.</p> <p>Aprovechar infraestructuras y puntos de encuentro ya existentes.</p>

Clave 11	Mantener la receptividad a las propuestas e iniciativas que surjan en los inicios del Plan de Comunicación.	<p>Poner especial atención y escucha a propuestas e iniciativas que emerjan a partir de las nuevas expectativas creadas.</p> <p>Establecer criterios flexibles: tratar de incorporar las aportaciones y evitar rigideces innecesarias.</p>
Clave 12	Evaluar el Plan a corto plazo (resultados en dos a tres meses)	<p>Criterios de evaluación: Mejoras observadas, cuantitativas; dimensiones y áreas de trabajo.</p> <p>Problemas destacados: donde y causa.</p> <p>Necesidades SI/NO cubiertas</p> <p>Correcciones de mejora del Plan.</p>

Tabla N° 14: Plan de comunicación interna

Fuente: (Gan & Berbel, 2007)

Elaborado por: Sánchez J. (2019)

Fases del Plan de Comunicación

FASES		
1	Compromiso y acción	Política favorable a la "Gestión de la Comunicación", por parte de la alta dirección. Punto de partida para el diseño del Plan de Comunicación
2	Situación inicial	Diagnóstico de necesidades de mejora (a través de encuestas internas y estudios de necesidades)+ proyección del nuevo paisaje "comunicación" ¿Cómo se percibe la nueva situación de comunicación?
3	Diseño-acción (estrategia)	Objetivos, selección de medios y Plan de Comunicación.

4	Implementación	Puesta en marcha del Plan de comunicación
5	Seguimiento-Evaluación	Aplicación
6	Comunicación de resultados	Retroalimentación, nuevas acciones.

Tabla N° 15: Fases del Plan de Comunicación

Fuente: (Gan & Berbel, 2007)

Elaborado por: Sánchez J. (2019)

PASOS	GESTORES TAREAS	RECURSOS	INSTRUMENTOS Y MEDIOS
Pasos de la fase 3 (Diseño-Acción)			
1. Definición de los objetivos	Recursos Humanos/Trabajo Social, Alta Dirección, otros. Liderar el proceso de definición de objetivos. Mantener el compromiso con la alta dirección sobre los objetivos que hay que alcanzar.	Resultados diagnósticos de la situación de comunicación en las diferentes áreas de la empresa	Entrevistas Reuniones. Presentaciones. Listado de necesidades. Listado de puntos débiles DAFO Listado de mejoras.
2. Selección de nuevos medios e instrumentos y canales de comunicación. Planificación	Recursos Humanos/ Trabajo Social Identificar nuevos instrumentos y canales de comunicación. Planificar los recursos	Identificación de medios e instrumentos. Jerarquización de objetivos por necesidades. Infraestructura. Personal	Listado de medios e instrumentos. Cronograma (calendario de actividades y acciones por objetivos).

	materiales, financieros, humanos, etc. para su puesta en marcha y difusión. Seleccionar responsables para cada miembro e instrumento.	Recursos Financieros Presupuesto	
Pasos de la fase 4 (Implementación)			
3. “Venta” del proyecto.	Alta Dirección y Recursos Humanos y Trabajo Social. Dar a conocer el proyecto a toda la organización, buscando y alcanzando compromisos e implicaciones de la alta dirección, directores y línea de mando. Presentar los distintos responsables del Plan.	Presentación de objetivos y de medios e instrumentos del Plan de comunicación al conjunto de la organización por niveles jerárquicos y áreas de trabajo. Detalle de fechas del inicio del Plan y periodicidad de medios e instrumentos.	Resultados diagnósticos de la situación de comunicación en las diferentes áreas de la empresa. Listado de medios e instrumentos seleccionados del Plan. Inclusión de mensajes en reuniones. Informes. Revista de la empresa. Intranets. Tablón de anuncios.

4. Implementación	Trabajo social/Talento Humano-Línea de mando, han de liderar la puesta en marcha del Plan. Generar puntos de encuentro entre los responsables de diversos medios.	Lanzamiento de los nuevos medios o instrumentos por ejemplo un informe departamental o línea directa de los empleados	Programa formativo y material didáctico. Revista interna, notas internas, tablonas, DVD, Correos, buzón de sugerencias
Pasos de la fase 5 (Seguimiento-Evaluación)			
5. Seguimiento	Trabajo Social/ Talento Humano como línea de mando. Establecer y supervisar mecanismos y procedimientos para recibir información relevante de cada medio o instrumento y acción del Plan	Documentación escrita. (indicadores) Opiniones y aportaciones, valoraciones de toda la organización, observación.	Informes de valoración. Cuestionarios de valoración, seguimiento e impacto, grupos de mejora y calidad de la comunicación y su gestión.

Tabla N° 16: Fases del Plan de Comunicación

Fuente: (Gan & Berbel, 2007)

Elaborado por: Sánchez J. (2019)

Beneficios a Obtenerse:

- Mejora de la calidad de vida laboral.
- La calidad del servicio ofrecido por la organización
- El aumento de la productividad y el incremento de la competitividad.

Bibliografía

1. Apaza, R. (2012). *Rubenapaza*. Obtenido de Seguridad y Salud ocupacional: <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>
2. Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. Montecristi.
3. Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Costitucion de la República del Ecuador*. Montecristi.
4. Basile, A. (06 de Enero de 2018). *Raet*. Obtenido de <https://www.raet.com/latam/blog/bienestar-en-el-trabajo>
5. Bejarano, P. P. (2013). Modelo de Gestion del Talento Humano como estrategia para retencion del personal. Medellín.
6. Benavides, L. (1 de Diciembre de 2011). *Gestión , concepto importancia y tipos*. Obtenido de Gestión , concepto importancia y tipos: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
7. Bernal Cantó, A. (14 de Noviembre de 2006). *ORIENTACIÓN LABORAL. ORIENTACIÓN LABORAL*. Valencia , Valencia , España .
8. Cajiga, J. F. (13 de Octubre de 2004). *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Mexico, Mexico, Mexico.
9. Calderón, J. O. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Ambato, Ecuador.
10. Camacaro, P. R. (2006). Aproximacion a la calidad de vida en el trabajo en la organización Castrense Venezolana. Caracas.
11. Camacho Rosero, K. G. (3 de Diciembre de 2014). Trabajo Social . *EL AMBIENTE LABORAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS*. Ambato , Tungurahua , Ecuador : UTA .
12. Cano, A. (2013). *Presión laboral ¿estresa o motiva?* Obtenido de Fundació factor humá.
13. Cazau, P. (2006). Investigación descriptiva. En P. Cazau, *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales* (Tercera ed., pág. 27). Buenos Aires.
14. Chiavenato, I. (1993). Liderazgo.
15. Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento humano*. MC GRAW HILL.
16. Código de Trabajo. (1 de Septiembre de 2017). Disposiciones Fundamentales. *Del contrato individual del Trabajo*. Ecuador.
17. Cordova Alvarado , A. (12 de Marzo de 2015). *LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA . LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA* . Bogota , Bogota , Colombia .
18. Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). *EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA VIDA*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
19. Driessnack, M., Sousa, V., & Costa, I. (septiembre-octubre de 2007). *Revisión de los diseños de investigación relevantes para la enfermería*. (R. L.

- Enfermagmen, Ed.) Recuperado el 3 de enero de 2017, de Métodos mixtos y múltiples: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/>
20. Egg, E. A. (1995). Diccionario del Trabajo Social.
 21. Expósito, C. B. (2004). *Dialnet*.
 22. Fantova, F. (octubre de 2005). *Nuevos modelos en gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales*. Obtenido de [http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Gesti% C3% B3n/Nuevos% 20model os% 20en% 20gesti% C3% B3n% 20social](http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Gesti%20C3%B3n/Nuevos%20modelos%20en%20gesti%C3%B3n%20social) (Vol. 20).
 23. Fantova, F. (2012). Repensando la intervención social. *Repensando la intervención social*. España.
 24. Federación Internacional de Trabajo Social. (06 de Julio de 2014). *Definición Global del Trabajo Social*. Obtenido de Aprobada en la Asamblea General de la FITS: <http://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>
 25. Fidiás Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (sexta ed)*. Caracas, Republica Bolivariana de Venezuela: Venezuela Episteme.
 26. Fundació per a la motivació dels recursos humans. (2006). El Clima Laboral.
 27. Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos- 10 Programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
 28. García, N. N. (2005). El desarrollo de competencias- Desde la perspectiva de la gestión del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 108-109.
 29. Gil, P. (2009). ALGUNAS RAZONES PARA CONSIDERAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD PÚBLICA. *Revista Española de Salud Pública*.
 30. Gill, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
 31. Gill-Monte, P. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Pública*.
 32. Gomero Cuadra, R., Zevallos Enríques, C., & Llapyesan, C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional.
 33. Graterol, R. (2010). *Investigación de campo*. Recuperado el 3 de enero de 2017, de Maestría en políticas públicas: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/metoprot/10.pdf>
 34. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México, México: McGRAW-HILL.
 35. Jaramillo Naranjo, O. L. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Obtenido de <<http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805>>
 36. Jimenez , M. (3 de Junio de 2010). PLANIFICACIÓN, PLAN, PROGRAMA, PROYECTO . *CURSO DE DIRECTORA DE ACTIVIDADES JUVENILES* . Quito , Pichincha , Ecuador .
 37. La Asociación Chilena de Seguridad. (2013). *ACHS*. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>

38. López Chalán, E. A. (10 de Octubre de 2012). El sistema de gestion del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinacion Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusion Economica y Social . *Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas*. Ambato, Tungurahua , Ecuador : UTA .
39. Manene, L. M. (2 de Noviembre de 2011). PLAN DE INCORPORACION Y RETENCION DEL PERSONAL. *PLAN DE INCORPORACION Y RETENCION DEL PERSONAL*. Bogota, Bogota, Colombia.
40. Marroquín, N. D. (2013). Noemí Díaz Marroquín.
41. Martinez Martinez , J. (18 de Noviembre de 2003). LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA . *LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*.
42. Martinez, J. (18 de Noviembre de 2003). LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. *LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*.
43. Mejía, L. (2011). *Intervención de Trabajo Social en la sección salud ocupacional*. Recuperado el 02 de mayo de 2017, de Universidad Industrial de Santander:
<http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/9433/2/140999.pdf>
44. Ministerio de Trabajo. (2018). Guia para la aplicación del cuestionario de evaluacion de Riesgos Psicosocial. Ecuador.
45. Montes, M. C. (2014). Dilemas y potencialidades del trabajo social empresarial . *Dialnet* , 197.
46. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2012). Factores Psicosociales, Organización del trabajo: Ritmo del Trabajo.
47. Organización Internacional del Trabajo. (2018).
48. Palella, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Caracas: FEDUPEL.
49. Parra , M. (1 de Mayo de 2013). Conceptos basicos en salud laboral . *Conceptos basicos en salud laboral* . Santiago , Santiago , Chile .
50. Pere, Boix; Laurent Vogel. (2017). Participacion de los trabajadores.
51. Pérez, J., & Gardey, A. (2008). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/salud-ocupacional/>
52. Pilamunga Llumitasig, A. E. (16 de Febrero de 2017). Trabajo Social . *LA SEGURIDAD LABORAL Y EL RENDIMIENTO INTEGRAL DE LOS*. Ambato , Tungurahua , Ecuador : UTA .
53. Rivas, E. (2010). Metodología de la invetigación bibliográfica. En *La investigación bibliográfica y los textos académicos* (págs. 11-14). Trujillo.
54. Robbins. (1999).
55. Rosenberg, & Nathan. (1993). *Wikipedia*.
56. Ruiz, J. (2012). Investigación cualitativa. En *Metodología de la investigación cualitativa* (Quinta ed., pág. 17). Bilbao: Universidad de Deusto.
57. Ruiz, K. (2010). EL PAPEL DEL GESTOR SOCIAL. *Teoría y práctica de la gestión social*.
58. Salud Organizacion Mundial de la. (2010). Entornos Laborales Saludables- Contextualizacion, Practicas y Literatura de apoyo. Ginebra, Suiza.

59. Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica, Revista del Instituto Nacional de Salud*.
60. Sen, A. (2011). *vforcitizens*. Obtenido de <http://vforcitizens.blogspot.com>
61. Suarez , P. (2011). Poblacion de estudio y muestra. *La Fresneda* .
62. Tejada, J., & Gómez, A. (2005). El desarrollo y la gestion de competencias profesionales: Una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 2.
63. Torres, A. (1 de Mayo de 2015). 42 de cada 1 000 trabajadores en el país sufren accidentes laborales. *El Comercio*.
64. Universidad de Costa Rica. (2017). *Mi Trabajo es Social*. Obtenido de <http://www.mitrabajoessocial.com/definicion-de-trabajo-social/>
65. Valdez, M. (2017). *Empoderamiento y desarrollo organizacional*.
66. Vallejo Calle, O. (15 de Enero de 2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo . *Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo* . Barranquilla , Barranquilla , Colombia .
67. Viscarret, J. J. (2014). *Modelos de intervencion en Trabajo Social*. España: Alianza.
68. Zavala, M. (2003). *Las competencias del profesorado universitario*. Madrid, España.

ANEXOS

<p>UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO</p> <p>CARRERA DE TRABAJO SOCIAL</p> <p>CUESTIONARIO DE EVALUACION PSICOSOCIAL DE RIESGOS LABORALES</p>
<p>Instrucciones para completar el cuestionario:</p> <p>1. El cuestionario es anónimo y confidencial.</p> <p>2. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios" (pregunta 73), que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.</p> <p>3. Seleccione una opción por cada pregunta con una (X).</p> <p>Muchas gracias por su colaboración</p>

DATOS GENERALES

ID	Ítem				
A	Fecha:				
B	Provincia:				
C	Ciudad:				
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
E	Nivel más alto de instrucción (Maque una sola opción) :	Ninguno		Técnico / Tecnológico	
		Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21 años	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53 años	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro -ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	

CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Item				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos

DESARROLLO DE COMPETENCIAS		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Item				
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Item				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

MARGEN DE ACCION Y CONTROL		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

ORGANIZACION DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

RECUPERACION		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo)	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Item				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

TRABAJO SOCIAL		Completamente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Poco de acuerdo	En desacuerdo
NR	Ítem				
59	¿Está de acuerdo que la empresa cuente con un/a Trabajador/a Social?				
60	Usted está de acuerdo con las funciones que realiza el/la Trabajador/a Social dentro de la empresa?				
61	¿Al realizar un trámite en Trabajo social, la gestión realizada ha cumplido sus expectativas?				
62	¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se interese en fomentar el bienestar de los empleados?				
63	¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social lo respalde en cuestiones administrativas (cambios de puesto, multas, etc.)				
64	¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se preocupe por los empleados que pertenezcan a grupos vulnerables?				
65	¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?				
66	¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?				
67	¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social aporte en el desarrollo de la empresa?				
68	¿En caso de una calamidad doméstica, enfermedad o accidente, el área de Trabajo Social le ha brindado el respaldo necesario?				
69	¿En caso de necesitar ayuda, usted acudiría al área de Trabajo Social?				
70	¿Considera usted que la labor desempeñada por el área de Trabajo Social es eficiente?				
71	¿Está dispuesto a colaborar con el área de Trabajo Social en proyectos futuros?				
72	¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?				
Suma de puntos de la Dimensión					Puntos

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	
73	

Relación entre Trabajo Social y Riesgos psicosociales en la empresa Pública -EMAPA-A.

Resumen: La preocupación por el crecimiento empresarial ha provocado que la parte humana se vea descuidada. Esto está originando nuevas formas de Riesgos Psicosociales que demandan de su estudio y estrategias para su tratamiento. Es por ello que esta investigación se centra en conocer como esto está ocurriendo y que características de asocian son la adquisición de riesgos psicosociales así como la manera de entender su naturaleza. Para ello se encuestó a 200 empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Ambato (en el centro de la sierra ecuatoriana). Los resultados describen el índice de personas que se encuentran con un nivel medio alto de Riesgo Psicosocial, al igual que con el bienestar que por medio del área de Trabajo Social de la empresa se les ha brindado. Además, se encontraron interesantes diferencias antigüedad de los empleados con relación su bienestar. Se concluye reflexionando sobre el tema a la vez que se realizan propuestas formativas para contribuir en la prevención de esta problemática.

Palabras-clave: Trabajo Social; Riesgos psicosociales; servidores públicos; Ecuador.

Relationship between Social Work and Psychosocial Risks in the Public Company -EMAPA-A.

Abstract: The concern for business growth has caused the human side to be neglected. This is giving rise to new forms of Psychosocial Risks that demand their study and strategies for their treatment. That is why this research focuses on knowing how this is happening and what characteristics associated with it are the acquisition of psychosocial risks as well as the way of understanding their nature. To this end, 200 employees of the Municipal Public Company of Drinking Water and Sewerage of the city of Ambato (in the center of the Ecuadorian highlands) were surveyed. The results describe the index of people who have a high average level of Psychosocial Risk, as well as the wellbeing that has been provided through the area of Social Work of the company. In addition, interesting differences were found in employees' seniority in relation to their well-being. It concludes by reflecting on the subject while making training proposals to contribute to the prevention of this problem.

Keywords: *Social work; Psychosocial risks; public servers; Ecuador.*

1. Introducción

Tras un estudio realizado en la Unión Europea de los riesgos Psicosociales se ha llegado a la conclusión que estos son un problema importante debido al coste económico y social que producen. (Gill-Monte, 2012). Estos son producidos por causas como el descuido de la parte humana en la búsqueda del crecimiento empresarial, sin tomar en cuenta que genera un gasto tanto presupuestario y riesgo del bienestar de sus colaboradores. La proliferación de las características o causas de los mismos debido a los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, acercan más a las personas a una posible afectación laboral, social y física.

En 1995, la Asamblea Mundial de la Salud, de la Organización Mundial de la Salud, aprobó la Estrategia Global de Salud Ocupacional para Todos. La estrategia enfatiza la importancia de la intervención primaria y anima a los países a establecer políticas y programas nacionales con la estructura y los recursos requeridos para la salud ocupacional contando con la guía y soporte de la OMS y la OIT. Diez años más tarde una encuesta por países reveló que las mejoras en los abordajes al problema de los ambientes de trabajo saludables eran mínimas y se requerían mejoras adicionales. En mayo de 2007, la Asamblea Mundial de la Salud aprobó el Plan Global de Acción Sobre la Salud de los Trabajadores (GPA, por sus siglas en inglés) para el período 2008-2017 con el objetivo de mover a los países miembros hacia estrategias de acción y darles nuevos ímpetus. OMS (2010)

Esta investigación se desarrolla en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato, donde, según información que se ha recabado de la rendición de cuentas del INEC, (2014), en las empresa de esta ciudad, es posible determinar si la relaciones familiares ayudan o perjudican a las relaciones laborales en nuestra sociedad, teniendo en cuenta la responsabilidad social con la que la empresa debe contar, ya que estas pueden provocar la aparición de los Riesgos Psicosociales. Esto origina la doble presencia que no permite el desempeño óptimo de las funciones de los trabajadores dentro de su jornada laboral.

Según Torres, (2015) en el 2014 la Dirección de Riesgos del Trabajo registró 447 enfermedades, y en lo que va de este año se reportan 121. A escala nacional se enferman cinco de cada 1 000 trabajadores. Pero las cifras más preocupantes tienen que ver con los accidentes laborales. Mientras en 2014 se reportaron 19 299 percances de trabajo, en lo que va del 2015 llegan a 6 487. Las cifras mencionadas dan a notar la presencia de Riesgos Psicosociales que están afectando al personal de trabajo de una empresa u organización, por ello es pertinente la prevención desde la disciplina de Trabajo Social.

Mejía, (2011) menciona en su investigación sobre el Rol de Trabajo Social en salud ocupacional que: El profesional de Trabajo social dentro de la sección socio-laboral, desempeña un rol de gestor, investigador, diseñador, planificador, coordinador e identificador de situaciones; esto por medio de las diferentes actividades educativas enfocadas al clima organizacional e identificación de factores de calidad de vida en el trabajo. El Trabajo Social en el ámbito laboral debe estar encaminado a la prevención y atención de las eventuales y posibles situaciones críticas que afecten al bienestar del personal, todo con el fin de coadyuvar al logro de los objetivos de la organización.

El profesional de Trabajo social dentro de la sección socio-laboral, desempeña un rol de gestor, investigador, diseñador, planificador, coordinador e identificador de situaciones; esto por medio de las diferentes actividades educativas enfocadas al clima organizacional e identificación de factores de calidad de vida en el trabajo. (2011). Dado estas funciones el Trabajo social fomenta el bienestar de los beneficiarios internos y externos de la empresa debido a su estabilidad empresarial y al buen servicio que esta brinda.

El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a

bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación con y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar (Sen, 2011) y todo esto se encuentra tomado en cuenta en la Constitución de la República, (2008), en el Capítulo Segundo denominado Derechos del Buen Vivir, Sección Octava llamada “Trabajo y Seguridad Social” determina en el artículo 33, que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

En este sentido, la Empresa y Sociedad define la Acción Social Empresarial (ASE) como la dedicación de recursos humanos, financieros o técnicos a proyectos de desarrollo de la sociedad en beneficio de personas desfavorecidas y gestionadas en sentido empresarial en las siguientes áreas: formación profesional y empleo, educación, salud y asistencia social. No obstante, parece ser que la Acción Social Empresarial es el componente más desatendido de la gestión empresarial, quizá porque las empresas consideran que ésta corresponde más al ámbito de la iniciativa individual y que por tanto es un tema menor que tiene más relación con la caridad o la filantropía. (Martínez, 2003).. Teniendo esto, el ignorar el bienestar desde un punto de vista endógeno se ha vuelto un punto débil en las organizaciones ya que la responsabilidad social empresarial comienza desde la responsabilidad de bienestar hacia sus empleados y esta es la misión principal del trabajador social.

Es por ello que La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social. (Universidad de Costa Rica, 2017)

Otra de las estrategias que promueve trabajo Social dentro de esta problemática en el área laboral es la comunicación para que a su vez esta promueva el empoderamiento así como lo menciona Valdez (2017) refiriendo a García (2014) explica que empoderamiento es darles a los colaboradores el poder de su puesto de trabajo, busca delegar la capacidad de actuación, de modo que sientan que son responsables y capaces de las actividades que desarrollan, deja a un lado las jerarquías basadas en estructuras en forma de pirámide, en las que los trabajadores no participan en la toma de las decisiones, limitándose las mismas a los niveles directivos de la empresa. Mediante el sistema de empoderamiento, se aprovecha al máximo nivel los recursos técnicos y humanos de la empresa, además de la información, necesaria ya que los miembros de la compañía cuentan con los medios, responsabilidades y capacidades necesarios para alcanzar los objetivos de la misma.

En el trabajo realizado por Gomero, Zevallos y Llapyesan (2006) se menciona que en la Organización Panamericana de la Salud se tomó la siguiente definición: “Es el conjunto de conocimientos científicos y de técnicas destinadas a promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, a las condiciones y ambiente de trabajo y a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de acciones que la favorezcan” y es por ello la significativa pertinencia de esta investigación.

1. Metodología

El presente trabajo tomó como referencia dos cuestionarios, el de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo de Ecuador y un cuestionario de Trabajo Social adaptado a las necesidades de la investigación de la empresa.

Durante el tercer trimestre de 2018 se encuestó a 200 servidores públicos de la empresa EP-EMPA-A. Del total, un 41% pertenecen a la Ley Orgánica Del Servicio Público y el 59% al Código de Trabajo. El cuestionario duraba 20 minutos en rellenarse y fue tomado por personal cualificado y previamente entrenado y preparado para ello. Todos los participantes dieron su consentimiento y fueron informados del carácter voluntario y anónimo. Además, el cuestionario respetó la normativa de la empresa y del reglamento pertinente.

Una vez obtenida la información se procedió a la elaboración de la base de datos y su posterior análisis mediante el programa estadístico SPSS (versión 23 para Windows).

2. Resultados

En la parte descriptiva sobre la función del trabajador social se obtuvieron los siguientes resultados (ver tabla 37)

Tabla 37: Resultados de la valoración de la función del Trabajo Social.

Ítem N=197	En desacuerdo	Poco de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Completamente de acuerdo
¿Está de acuerdo que la empresa cuente con un/a Trabajador/a Social?	2.50%	5.50%	16.50%	75.50%
¿Usted está de acuerdo con las funciones que realiza el/la Trabajador/a Social dentro de la empresa?	6.50%	13.50%	34.50%	45.50%
¿Al realizar un trámite en Trabajo social, la gestión realizada ha cumplido sus expectativas?	9%	17.50%	38.50%	35.50%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se interese en fomentar el bienestar de los empleados?	6.50%	7%	21.50%	65%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social lo respalde en cuestiones administrativas (cambios de puesto, multas, etc.)?	7%	9%	21%	63%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se preocupe por los empleados que pertenezcan a grupos vulnerables?	5.50%	6.50%	18%	70%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?	1.50%	8.50%	20%	70%

¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?	1.50%	4.50%	22%	72%
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social aporta en el desarrollo de la empresa?	6%	6%	23.50%	64.50%
¿En caso de una calamidad doméstica, enfermedad o accidente, el área de Trabajo Social le ha brindado el respaldo necesario?	21.10%	16.10%	25.10%	37.70%
¿En caso de necesitar ayuda, usted acudiría al área de Trabajo Social?	16%	12%	21%	51%
¿Considera usted que la labor desempeñada por el área de Trabajo Social es eficiente?	15.50%	15%	36%	33.50%
¿Está dispuesto a colaborar con el área de Trabajo Social en proyectos futuros?	5.50%	7.50%	28.50%	58.50%
¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?	23.50%	17.50%	30.50%	28.50%

Como se puede apreciar en la tabla 1, la mayoría de los encuestados están parcialmente de acuerdo o completamente de acuerdo en que la figura del Trabajo Social es importante, relevante para la empresa y consideran que les aporta en su bienestar. Sin embargo en la última cuestión (*¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?*) es donde se han obtenido peores resultados, por lo que habría que incidir en este aspecto, procurando que el Trabajo Social se preocupe más por el bienestar de los empleados.

Para averiguar el bienestar se sumaron todos los ítems relacionados con esta variable. Esta sumatoria conformó otra variable denominada SUMA, donde valores bajos indican poco bienestar y valores altos mayor bienestar (media = 176; mínimo = 64; máximo = 232).

Respecto al análisis inferencial, al relacionar esta variable con otros aspectos se encontraron diferencias significativas en las siguientes cuestiones:

Más bienestar en aquellos con menos años de experiencia dentro de la empresa (y viceversa)

Más bienestar a mayor acuerdo en todas las preguntas sobre trabajo social, menos en:

- ¿Está de acuerdo que el área de TS intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?
- ¿Le gustaría que el área de TS realizara proyectos en bienestar de los empleados?

En estas dos preguntas no se ha encontrado relación con el bienestar; Pero en el resto sí, luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Esto significa que sí hay relación entre el bienestar de los trabajadores y la labor del Trabajador Social, tal y como se puede comprobar en la tabla 2 al realizar una correlación de Spearman entre la SUMA (grado de bienestar) y los ítems relacionados con la función del Trabajo Social.

Tabla 38: Relación entre el bienestar y las funciones del TS (en amarillo las significativas y en rojo las no significativas)

Ítem N=197	Rho Spearman Significación
¿Está de acuerdo que la empresa cuente con un/a Trabajador/a Social?	,168* ,018
¿Usted está de acuerdo con las funciones que realiza el/la Trabajador/a Social dentro de la empresa?	,416** ,000
¿Al realizar un trámite en Trabajo social, la gestión realizada ha cumplido sus expectativas?	,446** ,000
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se interese en fomentar el bienestar de los empleados?	,252** ,000
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social lo respalde en cuestiones administrativas (cambios de puesto, multas, etc.)	,189** ,008
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social se preocupe por los empleados que pertenezcan a grupos vulnerables?	,151* ,034
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social intervenga como mediador en conflictos entre empleados y jefes inmediatos?	,124 ,082
¿Le gustaría que el área de Trabajo Social realizara proyectos en bienestar de los empleados?	,039 ,582
¿Está de acuerdo que el área de Trabajo Social aporte en el desarrollo de la empresa?	,304** ,000
¿En caso de una calamidad doméstica, enfermedad o accidente, el área de Trabajo Social le ha brindado el respaldo necesario?	,438** ,000
¿En caso de necesitar ayuda, usted acudiría al área de Trabajo Social?	,356** ,000
¿Considera usted que la labor desempeñada por el área de Trabajo Social es eficiente?	,404** ,000
¿Está dispuesto a colaborar con el área de Trabajo Social en proyectos futuros?	,203** ,004
¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?	,492** ,000
* p < 0.05 ** p < 0.01	

3. Conclusiones

Según los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se obtiene las siguientes conclusiones:

Con los datos obtenidos en la investigación se llega a la conclusión que la intervención del trabajador social se ve limitada por falta de conocimiento en modelos de intervención para la prevención de Riesgos Psicosociales en la empresa.

De los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos se puede notar que existe un gran porcentaje de la población que presenta riesgo psicosocial medio respondiendo a las preguntas con afirmaciones como parcialmente de acuerdo o poco de acuerdo dando a notar que este porcentaje disminuye en ciertas preguntas aumentando el nivel alto de riesgo psicosocial.

La mayoría de los encuestados están parcialmente de acuerdo o completamente de acuerdo en que la figura del Trabajo Social es importante, relevante para la empresa y consideran que les aporta en su bienestar. Sin embargo en la última cuestión (*¿El área de trabajo social se ha preocupado por su bienestar?*) es donde se han obtenido peores resultados, por lo que habría que incidir en este aspecto.

Tras realizar una correlación de Spearman entre la SUMA (grado de bienestar) y los ítems relacionados con la función del Trabajo Social del instrumento se pudo comprobar que existe gran relación entre el bienestar de los trabajadores y la labor que realiza el trabajador social.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, R. (2012). *Rubenapaza*. Obtenido de Seguridad y Salud ocupacional: <https://www.rubenapaza.com/2012/12/seguridad-y-salud-ocupacional-definicion.html>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitucion de la Repúbluca del Ecuador* . Montecristi.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Costitucion de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Basile, A. (06 de Enero de 2018). *Raet*. Obtenido de <https://www.raet.com/latam/blog/bienestar-en-el-trabajo>
- Bejarano, P. P. (2013). Modelo de Gestion del Talento Humano como estrategia para retencion del personal. Medellin.
- Benavides, L. (1 de Diciembre de 2011). *Gestión , concepto importancia y tipos*. Obtenido de Gestión , concepto importancia y tipos: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Bernal Cantó, A. (14 de Noviembre de 2006). ORIENTACIÓN LABORAL. *ORIENTACIÓN LABORAL*. Valencia , Valencia , España .
- Cajiga, J. F. (13 de Octubre de 2004). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Mexico, Mexico, Mexico.
- Calderón, J. O. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial y su influencia en el desempeño laboral del personal del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Ambato, Ecuador.
- Camacaro, P. R. (2006). Aproximacion a la calidad de ida en el trabajo en la organización Castrense Venezolana. Caracas.
- Camacho Rosero, K. G. (3 de Diciembre de 2014). Trabajo Social . *EL AMBIENTE LABORAL Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS*. Ambato , Tungurahua , Ecuador : UTA .
- Cano, A. (2013). *Presión laboral ¿estresa o motiva?* Obtenido de Fundació factor humá.
- Cazau, P. (2006). Investigación descriptiva. En P. Cazau, *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales* (Tercera ed., pág. 27). Buenos Aires.
- Chiavenato, I. (1993). Liderazgo.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento humano*. MC GRAW HILL.
- Código de Trabajo. (1 de Septiembre de 2017). Disposicicones Fundamentales. *Del contrato individual del Trabajo*. Ecuador.
- Cordova Alvarado , A. (12 de Marzo de 2015). LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA . *LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA* . Bogota , Bogota , Colombia .
- Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). *EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA VIDA*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Driessnack, M., Sousa, V., & Costa, I. (septiembre-octubre de 2007). *Revisión de los diseños de investigación relevantes para la enfermería*. (R. L. Enfermagmen, Ed.) Recuperado el 3 de enero de 2017, de Métodos mixtos y múltiples: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/>
- Egg, E. A. (1995). Diccionario del Trabajo Social.

- EP-EMAPA-A. (2017).
- Expósito, C. B. (2004). *Dialnet*.
- Fantova, F. (octubre de 2005). *Nuevos modelos en gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales*. Obtenido de <http://www.fantova.net/restringido/documentos/mis/Gesti%20C3%B3n/Nuevos%20modelos%20en%20gesti%C3%B3n%20social> (Vol. 20).
- Fantova, F. (2012). Repensando la intervención social. *Repensando la intervención social*. España.
- Federación Internacional de Trabajo Social. (06 de Julio de 2014). *Definición Global del Trabajo Social*. Obtenido de Aprobada en la Asamblea General de la FITS:
<http://www.adasu.org/prod/1/487/Definicion.Global.del.Trabajo.Social..pdf>
- Fidias Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (sexta ed)*. Caracas, Republica Bolivariana de Venezuela: Venezuela Episteme.
- Fundació per a la motivació dels recursos humans. (2006). El Clima Laboral.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos- 10 Programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- García, N. N. (2005). El desarrollo de competencias- Desde la perspectiva de la gestión del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 108-109.
- Gil, P. (2009). ALGUNAS RAZONES PARA CONSIDERAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD PÚBLICA. *Revista Española de Salud Pública*.
- Gill, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
- Gill-Monte, P. (2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. *Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Pública*.
- Gomero Cuadra, R., Zevallos Enriques, C., & Llapyesan, C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional.
- Graterol, R. (2010). *Investigación de campo*. Recuperado el 3 de enero de 2017, de Maestría en políticas públicas:
<http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/metoprot/10.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México, México: McGRAW-HILL.
- Jaramillo Naranjo, O. L. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Obtenido de <<http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805>>
- Jimenez, M. (3 de Junio de 2010). PLANIFICACIÓN, PLAN, PROGRAMA, PROYECTO. *CURSO DE DIRECTORA DE ACTIVIDADES JUVENILES*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- La Asociación Chilena de Seguridad. (2013). *ACHS*. Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- López Chalán, E. A. (10 de Octubre de 2012). El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la Coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social. *Trabajo de*

- Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas.*
Ambato, Tungurahua , Ecuador : UTA .
- Manene, L. M. (2 de Noviembre de 2011). PLAN DE INCORPORACION Y RETENCION DEL PERSONAL. *PLAN DE INCORPORACION Y RETENCION DEL PERSONAL*. Bogota, Bogota, Colombia.
- Marroquín, N. D. (2013). Noemí Díaz Marroquín.
- Martinez Martinez , J. (18 de Noviembre de 2003). LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA . *LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*.
- Martinez, J. (18 de Noviembre de 2003). LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. *LA ACCION SOCIAL EMPRESARIAL COMO COMPONENTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*.
- Mejía, L. (2011). *Intervención de Trabajo Social en la sección salud ocupacional*. Recuperado el 02 de mayo de 2017, de Universidad Industrial de Santander: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/9433/2/140999.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Guia para la aplicación del cuestionario de evaluacion de Riesgos Psicosocial. Ecuador.
- Montes, M. C. (2014). Dilemas y potencialidades del trabajo social empresarial . *Dialnet* , 197.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2012). Factores Psicosociales, Organización del trabajo: Ritmo del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018).
- Parella, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Parra , M. (1 de Mayo de 2013). Conceptos basicos en salud laboral . *Conceptos basicos en salud laboral* . Santiago , Santiago , Chile .
- Pere, Boix; Laurent Vogel. (2017). Participacion de los trabajadores.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2008). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/salud-ocupacional/>
- Pilamunga Llumitasig, A. E. (16 de Febrero de 2017). Trabajo Social . *LA SEGURIDAD LABORAL Y EL RENDIMIENTO INTEGRAL DE LOS*. Ambato , Tungurahua , Ecuador : UTA .
- Rivas, E. (2010). Metodología de la invetigación bibliográfica. En *La investigación bibliográfica y los textos académicos* (págs. 11-14). Trujillo.
- Robbins. (1999).
- Rosenberg, & Nathan. (1993). *Wikipedia*.
- Ruiz, J. (2012). Investigación cualitativa. En *Metodología de la investigación cualitativa* (Quinta ed., pág. 17). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, K. (2010). EL PAPEL DEL GESTOR SOCIAL. *Teoría y práctica de la gestión social*.
- Salud Organizacion Mundial de la. (2010). Entornos Laborales Saludables- Contextualizacion, Practicas y Literatura de apoyo. Ginebra, Suiza.
- Segura, O. (2014). Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública. *Biomédica, Revista del Instituto Nacional de Salud*.
- Sen, A. (2011). *vforcitizens*. Obtenido de <http://vforcitizens.blogspot.com>
- Suarez , P. (2011). Poblacion de estudio y muestra. *La Fresneda* .

- Tejada, J., & Gómez, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: Una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 2.
- Torres, A. (1 de Mayo de 2015). 42 de cada 1 000 trabajadores en el país sufren accidentes laborales. *El Comercio*.
- Universidad de Costa Rica. (2017). *Mi Trabajo es Social*. Obtenido de <http://www.mitrabajoessocial.com/definicion-de-trabajo-social/>
- Valdez, M. (2017). *Empoderamiento y desarrollo organizacional*.
- Vallejo Calle, O. (15 de Enero de 2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo . *Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo* . Barranquilla , Barranquilla , Colombia .
- Viscarret, J. J. (2014). *Modelos de intervención en Trabajo Social*. España: Alianza.
- Zavala, M. (2003). *Las competencias del profesorado universitario*. Madrid, España.