



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Carrera de Trabajo Social

TITULO:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LAS/LOS TRABAJADORES DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL O
RELLENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN
DEL TRABAJADOR SOCIAL”

*Tesis previa a optar el grado y
título de Licenciado en Trabajo
Social*

AUTOR:

Jaime Andrés Mendoza Marín

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Antonio Paúl Aguilar Maita Mg. Sc.

LOJA - ECUADOR

2020

CERTIFICACIÓN

Psic. Clín. Antonio Paul Aguilar Maita. Mg. Sc.

DOCENTE DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL DE LA FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICO:

Haber revisado, dirigido, asesorado y orientado con pertinacia y rigurosidad científica de conformidad con el Reglamento de Régimen Académico art. 139 de la Universidad Nacional de Loja en todos sus componentes el desarrollo de la Tesis titulado **“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS/LOS TRABAJADORES DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL O RELLENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL”**, de autoría del Señor **Jaime Andrés Mendoza Marín**, la cual cumple con los requisitos de forma y fondo exigidos por la investigación para la graduación de Licenciado en Trabajo Social, de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, y en cumplimiento de las disposiciones reglamentarias pertinentes, autorizo su presentación ante el organismo pertinente, y sustentación pública.

Loja, Junio del 2020



firmado electrónicamente por:
**ANTONIO PAUL
AGUILAR MAITA**

Psic. Clín. Antonio Paul Aguilar Maita Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Jaime Andrés Mendoza Marín**, declaro ser autor del presente trabajo de investigación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Autor: Jaime Andrés Mendoza Marín

Firma: _____

Cedula: 1105438863

Fecha: Loja, junio del 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, **Jaime Andrés Mendoza Marín**, declaro ser el autor de la Tesis titulada: “**RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS/LOS TRABAJADORES DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL O RELLENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL**”, como requisito para optar al grado de **Licenciado en Trabajo Social**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar al contenido de este trabajo en el RDI, en redes sociales le información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los 16 días del mes de julio del 2020, firma del autor:

Firma: _____

Autor: Jaime Andrés Mendoza Marín

Cédula: 1105438863

Dirección: Francisco Eguiguren y Vicente Paz

Correo Electrónico: jaimepchi25@gmail.com

Teléfono: 0995422128

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Antonio Paul Aguilar Maita. Psicólogo Educativo

Tribunal de Grado:

Presidente del Tribunal: Dra. Rina del Cisne Narváez Espinosa. Mg. Sc.

Miembro del Tribunal: Dra. Claudia Sofía Medina León. Mg. Sc.

Miembro del Tribunal: Dr. José Luis Ríos Zaruma. Mg. Sc.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mi madre, Carmen de Jesús Marín Livipuma, que es mi razón de ser, por su apoyo, motivación, perseverancia, responsabilidad y fortaleza brindada para el continuo proceso de estudio y alcanzar los objetivos propuestos.

A mi hermano Daniel Enrique Pineda Marín, quien con sus, consejos, valores y apoyo incondicional han sabido ser una guía en el transcurso de mi vida lo cual ha permitido realizar esta meta propuesta y muchas más; a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

Jaime A. Mendoza Marín

AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo de tesis, expreso mi gratitud y reconocimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad Jurídica Social y Administrativa y a su vez a los Docentes de la Carrera de Trabajo Social, que a través de su, persistencia, profesionalismo, ética, paciencia y orientación me han impartido sus conocimientos, ejemplos fundamentales para el desarrollo de mi formación profesional.

Al Dr. Antonio Paúl Aguilar Maita. Psicólogo Clínico., director de tesis quien, con su dirección, asesoramiento y enseñanza permitió el desarrollo y culminación del presente trabajo de tesis con éxito.

Finalmente, al Ing. Darío Loja Reyes Concejal del Cantón Loja por su apoyo incondicional, así mismo al Dr. Ernesto Ortiz Director del Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Loja, por brindarme la apertura para la investigación, al Ing. José Merecí, encargado del CGIRS y de manera especial a los trabajadores de dicho centro por otorgarme la información necesaria y oportuna para el desarrollo de la tesis.

El Autor

a. Título

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS/LOS TRABAJADORES DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL O RELLENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL”

b. RESUMEN

Para la realización del presente trabajo de investigación, se ha tomado como caso de estudio el relleno sanitario del municipio de Loja, se basó en un estudio realizado a los trabajadores del relleno sanitario con el fin de determinar ciertos riesgos psicosociales y como estos pueden influir en su desempeño laboral.

El trabajo, además de ser una actividad económica, representa un espacio de desarrollo y desenvolvimiento del trabajador, el cual le permite aplicar sus habilidades, obtener un ingreso remunerado y realizar aportaciones en beneficio de la sociedad. Los derechos humanos laborales reconocen como único titular universal a la persona, con el respeto a su dignidad humana y satisfaciendo sus necesidades básicas en el ámbito laboral.

La presente investigación “Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral de las/los trabajadores de la celda de disposición final o relleno sanitario del Municipio de Loja” planteo como objetivo general de determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del relleno sanitario y como esta afecta en el desarrollo de sus tareas, para proponer una alternativa de cambio; mismo que se consiguió a través de los objetivos específicos en la que se identificó los principales riesgos psicosociales y los efectos en el desempeño laboral de los trabajadores del relleno sanitario; determinar el desempeño laboral en los trabajadores del relleno mediante su evaluación, y finalmente diseñar una propuesta de intervención social que se enfoque en disminuir la presencia de los riesgos psicosociales laborales, a partir de los resultados obtenidos.

Esta investigación planteó para mejorar el bienestar laboral de los trabajadores del relleno sanitario, identificando los riesgos psicosociales laborales presentes y que perjudican al desempeño laboral de los mismos.

El presente estudio contó con la participación de 50 trabajadores parte del relleno sanitario y para el desarrollo del trabajo investigativo se utilizó el método científico que aportó con la rigurosidad y pertinencia para recoger información permitiendo que los resultados obtenidos sean veraces y así determinar la naturaleza del objeto de estudio, además se utilizó el método exploratorio a través del cual se pudo obtener una visión general respecto de una determinada realidad y explorar las diferentes condiciones laborales de los trabajadores del relleno sanitario, por otro lado, el método inductivo, a través del cual se pudo conocer aspectos particulares de los trabajadores y así dar respuesta a los objetivos planteados, por otro lado, el método deductivo permitió conocer de forma general los aspectos teóricos de las categorías de investigación con el fin de contrastarlo con la realidad que viven los trabajadores del relleno sanitario.

A través de este proceso se ha tenido resultados veraces en el análisis de la problemática que incurre en contra de la seguridad y bienestar laboral de los trabajadores del relleno sanitario, identificando así los riesgos inminentes a lo que se encuentran expuestos. Estos riesgos están ligados al estrés, burnout y doble presencia como impacto de las características del trabajo, estando expuestos inclusive a riesgos en su salud derivados del cumplimiento de su labor.

La investigación tuvo por objeto generar una propuesta de intervención social para mitigar las consecuencias que generan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral y desarrollar las potencialidades de los trabajadores, a fin de mejorar su calidad desempeño y bienestar laboral del trabajo que realizan diariamente.

Palabras Claves

Riesgos Psicosociales, Desempeño Laboral, Relleno Sanitario, Estrés, Burnout, Doble Presencia.

ABSTRACT

To carry out this research work, the sanitary landfill of the municipality of Loja has been taken as a case study, based on a study carried out on the workers of the sanitary landfill in order to determine certain psychosocial risks and how these can influence their job performance.

Work, in addition to being an economic activity, represents a space for the development and development of the worker, which allows him to apply his skills, obtain a remunerated income and make contributions for the benefit of society. Human labor rights recognize the person as the sole universal holder, with respect for their human dignity and satisfying their basic needs in the workplace.

The present investigation "Psychosocial Risks in the Work Performance of the workers in the cell of final disposal or sanitary landfill of the Municipality of Loja" stated as a general objective to determine the influence of psychosocial risks on the job performance of landfill workers health and how it affects the development of their tasks, to propose an alternative change; The same was achieved through the specific objectives in which the main psychosocial risks and the effects on the job performance of the landfill workers were identified; determine the work performance of landfill workers through their evaluation, and finally design a proposal for social intervention that focuses on reducing the presence of psychosocial occupational risks, based on the results obtained.

This research proposed to improve the occupational well-being of the workers in the sanitary landfill, identifying the psychosocial occupational risks that are present and that harm their job performance.

The present study had the participation of 50 workers from part of the sanitary landfill and for the development of the investigative work, the scientific method that contributed with

rigor and relevance to collect information was used, allowing the results obtained to be true and thus determining the nature of the object. study, the exploratory method was also used, through which an overview of a certain reality could be obtained and the different working conditions of the sanitary landfill workers could be explored, on the other hand, the inductive method, through which He was able to know particular aspects of the workers and thus respond to the objectives set, on the other hand, the deductive method allowed to know in general the theoretical aspects of the research categories in order to contrast it with the reality that the landfill workers live. Sanitary.

Through this process, true results have been obtained in the analysis of the problems that are incurred against the occupational safety and well-being of the sanitary landfill workers, thus identifying the imminent risks to which they are exposed. These risks are linked to stress, burnout and double presence as an impact of the characteristics of the job, even being exposed to health risks arising from the performance of their work.

The purpose of the research was to generate a proposal for social intervention to mitigate the consequences of psychosocial risks on job performance and to develop the potential of workers, in order to improve their quality of performance and job well-being in the work they do daily.

KEYWORDS

Psychosocial Risks, Work Performance, Landfill, Stress, Burnout, Double Presence

c. INTRODUCCIÓN

Debido al factor de la globalización, las organizaciones han evolucionado de tal manera que se maneja en la actualidad un mundo industrializado, el cual ha traído consigo diversos cambios que afectan al bienestar y la salud de los trabajadores. A causa de esto, uno de los principales riesgos a nivel psicosocial, los cuales se tornan en un problema imperioso y de alta complejidad.

En 1984 la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud) concluyen que dadas las afectaciones de riesgos psicosociales en la salud y en el rendimiento de los trabajadores, se necesita y se recomienda ampliamente su vigilancia y prevención. Desde entonces, se ha hecho un énfasis especial en la investigación de este problema a nivel empresarial del cual ha resultado la creación de varios modelos teóricos e incluso normativas legales en varios países, sobre todo en los mayormente desarrollados. En Latinoamérica el estudio de los riesgos psicosociales es una problemática que no está muy desarrollada y lamentablemente en algunos casos ignorada.

En Ecuador, el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) a partir del año 2005, inicio con un control riguroso de los riesgos psicosociales como parte del sistema de gestión de seguridad y salud de las empresas, impartiendo capacitaciones en un promedio de 40 a 50 empresas mediante las cuales se difundieron los distintos métodos de evaluación de los riesgos psicosociales como: test de Navarra, Ista 21, entre los principales. Hoy en día la vigilancia de los riesgos psicosociales se ha convertido en un requisito legal que deben cumplir todas las empresas legalmente constituidas, dado que periódicamente se realizan inspecciones para verificar el cumplimiento de esta norma, por lo cual es de suma importancia para las organizaciones y empresas llevar un registro de estos estudios.

El presente trabajo de investigación titulado “Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral de las/los trabajadores de la celda de disposición final o relleno sanitario del Municipio de Loja” tiene como finalidad enfocarse en los riesgos psicosociales a los cuales están sometidos estos trabajadores del relleno sanitario que pueden inferir un daño en su salud a nivel físico, psicológico y emocional.

Tomando en cuenta que el derecho al trabajo es una garantía que otorga la Constitución, las leyes y normas que concede el Estado para garantizar el desarrollo de un buen vivir en el ser humano.

Su importancia radica en conocer de qué forma influyen los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores del relleno sanitario y las afectaciones que estos tienen para su salud física, psicológica y emocional.

Este tema de investigación se relaciona con otros estudios realizados según sus investigaciones ejecutadas desde la década de los años noventa, la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo, como la demanda o exigencia psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social en el trabajo guardan relación con el estrés y su repercusión en la salud física o mental, dando como consecuencias la depresión, ansiedad, así como riesgos novedosos como el Burnout, el Mobbing.

El presente trabajo tiene como finalidad analizar la relación, asociación o influencia de los riesgos psicosociales nombrados en el desempeño laboral de los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja, cuyos resultados podrían contribuir para el desarrollo de la salud ocupacional y prevenir la aparición o constancia de estos riesgos a la interna del relleno sanitario, basadas en una propuesta de intervención social que involucra la participación de instituciones orientadas a mejorar el estado psicosocial de los trabajadores afectados por esta problemática con la intervención del Trabajo Social cuyo accionar se encuadra en el ámbito

laboral, mediante la capacitación, orientación e investigación contribuyendo así a la mejora del desempeño laboral de los involucrados.

Para mejor comprensión del presente trabajo investigativo, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

REVISIÓN DE LITERATURA; donde se detalla de manera científica cada una de las categorías objeto de estudio como son: riesgos psicosociales, características de los riesgos, riesgos psicosociales en lo laboral, principales riesgos psicosociales, desempeño laboral, importancia del desempeño laboral, trabajo social, roles y funciones y la intervención del trabajo social en el ámbito laboral.

MATERIALES Y MÉTODOS; la investigación utilizó el método científico para orientar y comprobar la factibilidad o veracidad con respecto al objeto de estudio basado de métodos auxiliares como el método exploratorio, inductivo-deductivo, analítico-sintético, lo cual permitió sintetizar toda la información de la investigación, con la utilización de herramientas como la observación, encuesta, los cuales proporcionaron datos empíricos para el desarrollo del presente trabajo.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS; se registran los principales hallazgos del trabajo de campo presentado en el análisis cualitativo, que son los resultados de las encuestas aplicadas a los 50 trabajadores municipales del relleno sanitario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES; alcanzadas de la investigación, que sintetiza los resultados reflejadas desde la síntesis y análisis del trabajo de campo, la revisión de literatura, y la comprobación de los objetivos cumplidos en el proceso de investigación.

Finalmente, se plantea la propuesta de intervención social como alternativa para la prevención de los riesgos psicosociales y de esta manera disminuir los mismos y aumentar el bienestar de los trabajadores del relleno sanitario.

d. REVISIÓN LITERARIA

1. Marco Teórico

Modelos teóricos de los riesgos psicosociales

Es importante hacer énfasis en las teorías más relevantes que dan explicación a los riesgos psicosociales, posterior a ello se abordaran modelos explicativos de los factores de riesgo psicosocial.

Teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964)

Esta es una de las teorías más importantes en el estudio de la motivación laboral, ya que enfatiza en la cognición del ser humano, viéndolo al mismo como capaz de razonar y evaluar sus objetivos al realizar una actividad, basándose en la motivación y como esta influye en que la persona actúe de una u otra manera para conseguir algo que desea, así mismo, la toma de decisiones con eficacia cuando cree que la misma llevara al éxito al trabajador. (Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J., 2014)

Se señalan tres elementos fundamentales para su explicación:

Expectativa o probabilidad: explica la relación del esfuerzo empleado y que el mismo conducirá a algo positivo.

Valoración personal de objetivos: da explicación a la percepción que tienen las personas de los agradable, positivo y atractivo de los objetivos y resultados que se obtendrán.

Relación de instrumentalidad: indica la percepción o creencias que ciertos niveles de rendimiento llevaran a resultados y logros en la misma proporción de la energía empleada.

Teoría de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1971)

Esta teoría da explicación a los riesgos psicosociales, argumentado que los mismos se producen por el desbalance entre las demandas psicológicas de las actividades laborales, la capacidad y el nivel de control que tiene el trabajador sobre las mismas. Si las personas desarrollan las habilidades necesarias como la autonomía y flexibilidad lograrán manejar y tener el control de la demanda exigida por el trabajo; así mismo, este modelo indica la importancia del apoyo social para hacer frente a las demandas de actividades laborales y situaciones de estrés, el cual puede ser brindado por un grupo de trabajo. (Vega, 2001, p. 36)

Este modelo cuenta con cuatro niveles que son: 1. Activo, el cual presenta alta demanda y control, 2. Pasivo, presenta baja demanda y control. 3. Alta tensión, presenta alta demanda y bajo control. 4. Baja tensión, presenta baja demanda y alto control.

Teoría de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996)

La teoría de Siegrist intenta combinar de manera global trae aspectos fundamentales en el ser humano, los cuales son, biológicos, psicológicos y sociales, de esta manera, presenta la importancia del trabajo remunerado y la relación que existe entre las exigencias laborales y las recompensas que reciben por las actividades realizadas.

Así mismo, este modelo da énfasis al temor hacia el futuro que el trabajador presenta, es decir, a las recompensas a largo plazo como los seguros de vida y salud, los nombramientos y todos los beneficios que ofrece la seguridad laboral. Este modelo muestra que al existir una alta demanda de esfuerzos físico o mental y una baja recompensa pueden presentarse distintos tipos de alteraciones físicas y psicológicas, las cuales perjudican el desempeño laboral (Canepa, Briones, Pérez, Vera, & Juárez, 2008)

Teorías Motivacionales en relación al desempeño laboral

Según (Robbins, & Judge, 2013) las mejores explicaciones acerca de la motivación nacieron en la década de 1950 en donde se formularon 4 teorías como son:

- Teoría de la jerarquía de las necesidades.
- Teorías X y Y.
- Teoría de los dos factores
- Teoría de las necesidades de McClelland

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

(Aamodt, 2010), indica que uno de los aportes más importantes fueron los realizados por Abraham Maslow, el cual pensaba que si se llegaban a cumplir o a satisfacer ciertas necesidades de los empleados o colaboradores estos podrían realizar su trabajo o culminarlo de la mejor manera posible y dentro del tiempo establecido, para esto Maslow creía que existían cinco tipos principales de necesidades y que cada una debía ser satisfecha desde el nivel más bajo y en orden jerárquico para poder avanzar en cada una de estas. (p. 40)

A continuación, se presentan las cinco necesidades principales de Maslow, las cuales podríamos relacionarlas con el entorno laboral:

Gráfico N°1

Pirámide Necesidades de Maslow



Fuente: <http://www.escuelapedia.com/la-piramide-de-maslow/>

Elaborado por: Jaime Mendoza 2020

Necesidades biológicas básicas o fisiológicas.

Maslow pensaba que todos los seres humanos buscan satisfacer las necesidades biológicas básicas, como son aire, agua, comida, es por eso que una persona estará satisfecha con cualquier trabajo siempre y cuando este le proporcione satisfacer las necesidades biológicas básicas.

Necesidades de seguridad.

Una vez satisfechas las necesidades básicas, un empleo que le proporcione solo estas necesidades ya no será suficiente y el individuo buscará otro empleo el cual le proporcione seguridad física, emocional, estabilidad económica.

Necesidades sociales o de aceptación social.

Cubiertas las dos primeras necesidades, el individuo se encontrará motivado sin lugar a dudas, pero es aquí cuando siente el impulso de satisfacer la necesidad social, es decir, necesitará sentirse útil y necesario dentro de su ámbito de trabajo, desarrollar amistades, tener compañeros de trabajo.

Necesidades de estima.

Cuando se encuentran satisfechas las necesidades sociales, el individuo tendrá que satisfacer sus necesidades de estima, estas son las necesidades de reconocimiento y de logro, para lo cual la empresa o institución podrá satisfacerla por medio de ascensos, premios, elogios, aumentos de salario, viajes pagados y todas las formas de motivación al personal.

Necesidades de autorrealización.

Estas necesidades nos brindan la oportunidad de sobresalir ante la sociedad, alcanzando nuestros objetivos, deseos de superación, encontrarnos totalmente realizados ya sea de forma personal, profesional y emocionalmente, para de esta manera llegar a estar en armonía.

Teorías X y Y

Como manifiesta Robbins y Judge (2013), las teorías X y Y de Douglas McGregor catalogan a los seres humanos en dos visiones o extremos diferentes, la una llamada teoría X, es decir negativa, mientras que la otra llamada teoría Y, es decir, positiva.

Dando explicación a estas teorías los gerentes de las organizaciones estaban convencidos en relación a la teoría X, de que sus empleados o colaboradores no les gustaba realizar su trabajo, necesitan ser dirigidos e incluso obligados a realizarlo, mientras que dando respuesta la teoría Y, a los empleados les agrada su trabajo, les gusta realizar diferentes

actividades, están ligados con la organización, les parece el trabajo algo tan natural como respirar, alimentarse, es decir, lo toman como su estilo de vida y lo hacen su vida.

Haciendo una relación con lo expuesto por (Robbins, & Judge, 2013) (Cuesta, 2010), indica que los encargados de la administración son los responsables de llevar todos los elementos o insumos necesarios como dinero, equipos, materia prima, personas para de esta manera beneficiarse en el aspecto económico.

De igual manera las personas no son ni pasivas ni activas en lo referente a comportamientos sociales y laborales, sino que más bien son encaminadas por el ámbito social, económico, laboral en el cual se están desarrollando.

Según (Cuesta, 2010), las premisas en lo referente a la motivación de la administración participativa según McGregor en su teoría Y son:

1. La administración siempre será la responsable de proveer todos los elementos necesarios para el buen desempeño de la misma, ya sea dinero, materia prima, equipos y lo más importante el talento humano, ya que sin este último la organización no podría marchar manera óptima.

2. Las personas involucradas con una organización llegan a adoptar la ideología de la misma, por lo tanto, si la empresa genera acciones positivas los colaboradores harán un buen trabajo y viceversa.

3. La capacidad de desarrollo, la motivación, el autoconocimiento, está presente en todos los seres humanos, simplemente hay que saber la manera de como encaminarlos hacia su maduración.

4. La tarea esencial de la administración es adecuar las condiciones de la organización y los métodos de operación, de suerte que la gente pueda alcanzar sus propias metas de la mejor manera, dirigiendo sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización.

Teoría de los dos factores o teoría del mantenimiento de la motivación

Según (Cuesta, 2010) esta teoría aporta elementos que son de mucho interés, esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg y básicamente realiza dos diferencias de las necesidades o motivos satisfactorios.

Los satisfactores son aquellos que se le debe garantizar al trabajador de manera permanente, ya que estos impulsan al trabajador a tener un mejor desempeño, tener necesidades de desarrollo personal e institucional, los llamados insatisfactorios no proporcionan un buen desempeño o alto rendimiento en el trabajador ya que no se constituyen como motivadores, pero sin la presencia de estos, los primeros no podrían manifestarse.

(Chiavenato, 2011) manifiesta que, según Frederick Herzberg, la motivación para que una persona pueda desarrollar su trabajo depende principalmente de dos factores:

1. Factores Higiénicos
2. Factores Motivacionales

Factores higiénicos:

Hace referencia a todas aquellas condiciones que rodean a las personas en su trabajo y tiene que ver principalmente con las condiciones físicas y ambientales del empleo, estas condiciones pueden ser: beneficios sociales, salarios, clima laboral, pagos puntuales, tipo de supervisión, entre otros.

Este factor higiénico tiene una capacidad un poco limitada para generar motivación e influir en sus trabajadores, ya que higiene nos quiere decir que es preventivo y profiláctico y en la realidad solo se basa en tratar de evitar la insatisfacción laboral, pero de la misma manera si estos no son aplicados o llevados de la manera correcta pueden y son capaces de generar los llamados factores de insatisfacción.

Factores motivacionales:

Se basa principalmente en las actividades propias del puesto de trabajo, ya sean las tareas y las obligaciones, ya que estos van a producir una satisfacción duradera y permanente, y por lo tanto el desempeño del trabajador va a aumentar significativamente, todas estas actividades van ligadas con los planes de desarrollo que se tengan dentro de la empresa, los planes de carrera, reconocimiento profesional, motivación, entre otros.

Estos factores motivacionales comprenden:

Delegación de responsabilidad.

- Libertad para decidir cómo realizar una labor.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

(Chiavenato, 2011) indica que Herzberg propuso el enriquecimiento de las tareas, esto quiere decir que se deben ampliar todos los objetivos para alcanzar mejores resultados, dicha

actividad la debe realizar Talento Humano ya que conocen todas las funcionalidades del puesto y los perfiles de dichos puestos.

2. Marco Conceptual

2.1.1 Riesgos Psicosociales

2.1.2 Definición.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante. (Moreno J. B., 2011, pág. 17)

De acuerdo a la OMS (1990) citado en (Moreno J. B., 2011) “los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan a la salud del trabajador de forma importante (...). teniendo una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador” (p.23).

Según como lo señala (Griffitha, 1999) “el riesgo psicosocial se define como los factores organizacionales que pueden tener efectos negativos sobre la salud del trabajador” (p.38)

De acuerdo a la OIT (1986) define los riesgos psicosociales como:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias. (Lóris, 2006, pág. 23)

La variable de estudio de riesgo psicosocial engloba aspectos relevantes para su análisis entre los cuales se señalan indicadores como: trabajo, salud, factores de riesgo entre otros aspectos que contribuyan al análisis del tema.

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral están referidos a los contextos en que se desenvuelve el trabajador de acuerdo a la organización del ambiente en el cual desempeña sus funciones, teniendo como consecuencia incidir en la salud del trabajador causando un desempeño desfavorable en su entorno laboral como social y familiar.

Estos riesgos psicosociales en el r pueden ser causados u originados por diferentes aspectos relacionados con el espacio o ambiente en el cual desempeñan su labor, incidiendo en la salud de los trabajadores en los aspectos psicológicos y fisiológicos. La existencia de estos riesgos en el entorno labor implica además de afectar a su salud disminuye el desempeño aumentando el índice de estrés siendo un riesgo moderno en un entorno tradicional laboral.

2.1.3 Características de los Riesgos Psicosociales:

Según (Moreno J. B., 2011) los riesgos psicosociales tienen características propias que provienen de su propia naturaleza psicosocial, entre las posibles características pueden citarse las siguientes:

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Se refieren a los elementos básicos de sus características del ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y a su salud. Los riesgos psicosociales más citados y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal,

a la dignidad del trabajador o a su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores. (Moreno J. B., 2011, págs. 19-20)

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés.

(Levi, L., 1981) Tal como lo recoge la (OIT, 1986) y la OMS (Kalimo, 1988), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo hace que los efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. (Moreno J. B., 2011, pág. 21)

Afectan a la salud mental del trabajador.

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros

indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox & Cox y Rial-Gonzalez).

2.1.4 Riesgos Psicosociales en lo Laboral

El término psicosocial se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) nos acerca a la definición precisa de “los factores de riesgo psicosocial, indicando que, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarca muchos aspectos” (p.3).

También nos menciona que [...] los factores psicosociales en el trabajo consisten en la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencia, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986, pág. 3)

2.2 Principales Riesgos Psicosociales

2.2.1 El Estrés

De acuerdo a (Petró, J. M. & Lira, E., 2013) citado en (Camacho, A. & Mayorga, D.R, 2017) señala que “el estrés es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa” (p. 162). Los factores de estrés psicosocial más comunes son los que se registran en la tabla 1

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002) define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, organización y el medio ambiente del trabajo, caracterizado por altos niveles de excitación, respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (p. 7).

(Shiron, 2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1. Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2. Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

Gráfico 2

Factores de Estrés Psicosocial

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas

Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Fuente: (Cox & Cox y Rial-Gonzalez)

Elaborado por: Jaime Mendoza 2020

“El proceso en el que las demandas ambientales comprometen a superar la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad” (UGT, 2009).

Referirse al estrés laboral de los individuos es analizar uno de los factores de mayor exposición al mundo laboral ya que como se tiene conocimiento este aparece con excesiva facilidad y vulnerabilidad a todos quienes padecen de él. En cuanto a este riesgo (Rocañin, J. C., & Forneiro, J., 2007) lo definen como:

“Un proceso de relaciones entre el sujeto y el entorno y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante o devastadora de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal” (p. 219).

El estrés laboral podríamos señalar que está relacionado a las cargas excesivas que se le aplican en el trabajo, un nivel de responsabilidad que le genera al trabajador debido a la demanda y exigencias que genera su trabajo, en este sentido, el estrés como riesgo psicosocial se lo señala como el agotamiento del organismo que dificulta dar respuesta de función y de adaptación.

Es importante señalar que los estresores laborales derivan de fuentes internas y externas como pueden ser las mismas condiciones ambientales, el propio puesto de labor, el horario, sus funciones, las relaciones interpersonales, etc., factores que limitan la capacidad del trabajador llevándolo a una insatisfacción laboral que muy probable cause comportamientos negativos para la persona como para los demás trabajadores, esto supone un estado de deterioro de las funciones que como lo menciona Rocañin y Forneiro conlleva consecuencias importantes al bienestar a la salud tanto física como mental.

2.2.2 Violencia en el Trabajo

(Wynne, 1997) como se citó en Díaz y Báez, 2013 señala que son “aquellos incidentes en donde las personas son abusadas, amenazadas o asaltadas en circunstancias relacionadas con su trabajo, suponiendo un reto, explícito o implícito, para su seguridad, bienestar y salud” (p. 1). (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017)

La (OIT, 2003) indica que la violencia laboral puede definirse como: una forma de comportamiento establecido en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por la agresividad con la cual se insulta, amenaza, ataca, degrada, perjudica o hiere a una persona en el marco de su trabajo debido directamente al mismo y con efectos nocivos para su salud. (Bruna, 2010)

Para (Moreno & Báez, 2011) la violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. Es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006)

Según la Comisión Europea se define como “los incidentes en los que el personal sufre abuso, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud” (Lóriz, 2006, p. 73)

Los riesgos psicosociales han ido tomando forma cuando se los identifica, lo que ha hecho conciencia para la toma de decisiones y soluciones. Poco a poco las empresas se van haciendo eco de la necesidad y obligatoriedad de evaluar estos riesgos, hacerles frente cuando suceden y sobre todo la necesidad de que estos riesgos no ocurran, es decir implementar medidas preventivas.

Según los diferentes autores, la violencia en el trabajo se puede constituir por sucesos en que los trabajadores pueden sufrir abusos, amenazas, ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo y ponen en peligro su salud y su bienestar.

Factores que pueden favorecer la violencia en el trabajo:

La falta de sensibilización y cultura preventiva en las empresas

Cambios bruscos en la organización de trabajo sin consultar a los trabajadores

No tener en consideración la repercusión negativa de todo tipo de riesgo laboral; físico y psicosocial, estilos de mando rígidos y confusión de autoridad con autoritarismo, empleos precarios

2.2.3 Acoso Laboral o Mubbing

Etimológicamente “Mobbing” viene del verbo inglés to mob, que se traduce al castellano como acosar, asaltar.

Uno de los Riesgos Psicosociales más comunes dentro del ámbito laboral es uno de los riesgos con mayor exposición dentro de las empresas, las cuales influyen en la salud de los trabajadores de una empresa:

Como lo señala (Borobia-Fernández. et al., 2007) son las situaciones en la que un trabajador o grupo de trabajadores ejercen, de manera sistemática (al menos una vez por semana) y deliberada, una intensa violencia psicológica durante un tiempo mayor de seis meses sobre otro trabajador en el lugar de trabajo con la complicidad o permisividad del resto de trabajadores y de la empresa. (Carrillo, 2015, p. 43)

El acoso psicológico en el trabajo o acoso laboral lo entiende (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017) como:

un comportamiento antijurídico, pluriofensivo de derechos fundamentales y está conformado por hostigamientos sistemáticos y reiterados de palabras, obra u omisión del empleador o de uno o más trabajadores que atenten contra su dignidad o salud y afectan sus condiciones u oportunidades de empleo u ocupación (2011, p. 218)

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 (Hoel, 1999, págs. 195-230) y un serio problema laboral (Salin, 2003, págs. 35-46) El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito penal (Juzgado de lo Penal nº 1 de Jaén, septiembre de 2006).

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como el acoso laboral es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y

subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces [...] (Moreno & Báez, 2011)

Consecuencias psicopatológicas del Mobbing

- Trastornos del sueño: conciliación, mantenimiento y despertar temprano
- Alteraciones del sistema nervioso autónomo: palpitaciones, sudoración, sensación de falta de aire, sequedad en la boca
- Alteraciones cognitivas: dificultades de concentración, falta de atención, pérdida de memoria, distorsión del pensamiento, infravaloración del concepto de sí mismo
- Síntomas psicósomáticos: vomito, pesadillas, mareos, falta de apetito, llanto, diarreas, etc.
- Síntomas de estrés crónico: dolores musculares

El acoso laboral es uno de los principales riesgos psicosociales dentro del entorno laboral los cuales pueden disminuir el desempeño del trabajador ya sea hombre o mujer, este acoso psicológico provoca en cierta medida el estrés laboral con la diferencia que este no es directamente relacionado con la organización del lugar de trabajo, más bien está relacionado con un temor o miedo psicológico que pueden experimentar los trabajadores al estar expuestos permanentemente a una acoso intimidación parte de compañeros siendo esta negativa y hostil.

Dichas personas que llegan a ser víctimas del mobbing o acoso laboral también tienden a somatizar los problemas que se originan en su lugar de trabajo y que a como consecuencia afectan a la salud del trabajador así como dificultades en el desempeño de su labor como la pérdida de la concentración de su actividad, irritabilidad, trastornos digestivos, dolores de cabeza, desarrollándose comportamientos como el querer aislarse; o

por el contrario generar conductas agresivas y hostiles tanto en su entorno laboral como en su entorno familiar que pueden conllevar a un conflicto en dichos entornos.

2.2.4 Acoso Sexual

El acoso sexual se ha definido de varias formas:

En la Recomendación de las Comunidades Europeas 1991, relativa a la dignidad de las mujeres y el hombre en el trabajo se define como “Aquella conducta de naturaleza sexual u otro comportamiento basados en el sexo que afecta a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, resultando inaceptable sí:

- Dicha conducta es indeseada, no razonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo.
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma.” (García, Iglesias, Saleta, & Romay, 2016) (UGT, 2009)

Para Gonzales de Rivera (2002) el acoso sexual es:

“Una forma de abuso que incluye el hostigamiento reiterado y continuo de una persona con fines, métodos y motivaciones de naturaleza sexual, ejercido desde una posición de poder, físico, mental o jerárquico, generalmente en el contexto laboral, docente, doméstico o de cualquier otra índole, que implique subordinación del acosado o acosada”. (Lóriz, 2006)

Puede entenderse como “la conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar” (Fitzgerald, L. et al., 1997, pág. 15)

Igualmente, la Comunidad Europea sobre la igualdad de trato entre hombres y mujeres lo define como [...] toda situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017).

El acoso sexual es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida.

Las modalidades son diversas y van desde chistes, piropos hasta manoseos, chantajes, insinuaciones y violencia sexual, pasando por miradas y gestos con proposiciones obscenas.

Según la recordación de la (Comisión Europea, 2004), el acoso sexual existe “cuando dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma [...] y tenga efectos sobre el acceso o permanencia de dicha persona a la formación profesional, al empleo o el salario [...] y contraria al principio de igualdad de trato”. (Bruna, 2010, p. 342)

Para la (OIT, 2013) para que haya acoso sexual, debes estar presente dos elementos: a) un comportamiento de carácter sexual, desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa; b) que este comportamiento no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionamiento hostil.

Se deben distinguir dos formas o tipos de acoso sexual en el trabajo a) acoso *quid pro quo*: chantaje sexual o acoso de intercambio realizados por un superior, y b) acoso sexual

ambiental (hostile environment harassment) altera las condiciones laborales del trabajador creando un entorno laboral abusivo. (Bruna, 2010)

El acoso sexual según los distintos criterios puede provocar un impacto negativo en la persona trabajadora afectando su equilibrio psicológico que induce a generar un temor a ser juzgada o a pedir ayuda y hace que muchas veces no sea denunciado este comportamiento dentro de las empresas lo que hace complicado atacar este problema o riesgo para el trabajador.

2.2.5 Inseguridad Contractual

Según (Moreno & Báez, 2011) “La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergen del trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo psicosocial con característica propia, tanto por su extensión como por sus efectos”.

La inseguridad en el trabajo podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro y también como una amenaza percibida de características de trabajos diferentes, tales como una posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. (Rodgers, y Rodgers, 1989, pág. 40)

(Rodgers, 1989) considera que el trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, escaso nivel de protección frente al desempleo e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes. (Moreno & Báez, 2011)

2.2.6 Síndrome de burnout o Desgaste

En el caso del burnout o síndrome del estar quemado considerado como riesgo psicosocial se produce cuando existe un exceso o la falta de organización en el lugar de trabajo;

(Moreno & Báez, 2011) manifiesta que “el burnout consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales” (p. 42).

El burnout por lo general tiende a aparecer donde hay una alta implicación directa hacia el sujeto que presta sus servicios laborales lo cual conlleva a situaciones de estados negativos de la persona tanto para la organización como en su entorno social.

Bajo otras premisas este síndrome que incide en el desarrollo de las instituciones u organizaciones son proclives a generar alteraciones en el desempeño laboral, autores como (UGT, 2009) manifiestan que este es:

“El desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios a personas, debido a sus condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales” (p. 39).

En los diferentes planteamientos recogidos se formula el desgaste profesional, caracterizándose el cansancio como base principal y siendo aplicado a cualquier ejercicio o labor profesional. (Pines, 1988) describe el burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante” (p. 9).

Cherniss define al Burnout como: “un proceso transaccional psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante” en el cual se distinguen fases y etapas. La primera fase comprende el desajuste entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacer frente a esas demandas (fase de estrés). La segunda fase es la respuesta

emocional inmediata del trabajador a ese desajuste. Se caracteriza por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento (fase de agotamiento). La tercera fase está caracterizada por cambios en las actitudes y en la conducta (robotización), con cinismo y atendiendo solamente a la satisfacción de las propias necesidades (afrontamiento decisivo). (Lóriz, 2006, p. 80)

En este sentido uno de los motivos para el desgaste es el resultado del trabajo profesional extenso y de situaciones laborales específicas que promueven al agotamiento del trabajador, es un problema que se puede presentar en el sitio de esta investigación y que en principio afecta a su entorno laboral ocasionando repercusiones en la salud de los trabajadores.

Este síndrome debe ser analizado con suma importancia en las organizaciones, prevenir y disminuir sus efectos, puesto que la consecuencia de este síndrome de quemado por el trabajo también repercute en las relaciones interpersonales y se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo creando un patrón de conductas que inducen al deterioro de las relaciones tanto en su entorno laboral y el aumento de los conflictos interpersonales.

2.2.7 Doble Presencia

Doble presencia es el nombre propuesto por la socióloga italiana Laura Balbo, a la década de los 70, para representar la situación que caracteriza la vida de las mujeres en una sociedad industrial. Concepto que nace como intento de consolidar la equidad entre hombres y mujeres en el ámbito familiar y laboral, por lo que se considera a la Doble Presencia como un riesgo psicosocial más, teniendo en cuenta que las mujeres trabajadoras son las que más lo sufren afectando directamente a su salud, siendo el estrés, la ansiedad, la depresión los síntomas más frecuentes (Ramos, 2008, pág. 2)

Dentro de los riesgos psicosociales se encuentra la doble presencia, la cual se define como:

Aquella situación en la que recae sobre la misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico familiar y a las demandas del trabajo y se origina por el aumento de la carga de trabajo, así como por la dificultad para responder a ambas demandas de forma simultánea. (Candía, 2018, pág. 6)

Además, según lo propuesto por (Miranda, F, 2015) la doble presencia se relaciona no solo con las características del trabajo familiar y doméstico, sino también con las largas jornadas, rotación de turnos, horario, exigencias cuantitativas en el trabajo. (pp. 27,28).

La necesidad de dar respuesta a las exigencias laborales y por otro lado a los trabajos domésticos familiares son impulsores para que la salud de la persona o del trabajador se vea afectada incluido otros factores que desencadenan este riesgo como la crisis económica, impagos salariales, etc. agravan la doble presencia.

Es necesario analizar dicho factor de riesgo psicosocial vigilando el medio psicosocial profesional y la salud de los trabajadores disponiendo de información necesaria con respecto a la doble presencia en el sector como lo es el relleno sanitario y en su medida mejorar o disminuir la posibilidad de existencia de este riesgo en pro de su salud.

Este riesgo también tiene que ver con la organización del lugar de trabajo y el trabajo asalariado, es decir cómo se realiza el trabajo asalariado y las exposiciones psicosociales con ellas relacionadas, pero la doble presencia también se expresa según la ocupación no solo de la mujer que es en su mayor porcentaje sino también del hombre en un porcentaje menor pero no por ello menos importante para su análisis permitiendo generar buenas prácticas para la conciliación trabajo-familia posibilitando una gestión flexible de la jornada laboral.

2.3 Características y Factores que intervienen en la aparición de los Riesgos Psicosociales

La define a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organizaciones, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1986, pág. 3)

Ante lo señalado, un riesgo laboral es una condición al puesto de trabajo el cual puede generar accidentes o enfermedades.

Algo importante a tener en cuenta, es el aspecto legal que engloba a estos tipos de riesgos son escasos pues a los riesgos se los mide sobre una base legal y bases normativas y en donde su interpretación tienden a tener un papel preponderante y protagonista, tratándose de una serie de pensamientos y opiniones por parte del empleado como del empleador, ante lo cual para tener un cambio en los paradigmas de la calidad de riesgos laborales se debe priorizar la concienciación, desarrollo y responsabilidad en la seguridad y salud ocupacional.

Se debe considerar las dificultades en la intervención de los riesgos psicosociales ya que su posible intervención reviste de una interpretación subjetiva y se desarrolla en un entorno poco difícil de controlar y de mejorar, para lo cual requiere de un seguimiento y control tanto de personal y de procesos que a su vez puedan controlar o mitigar los riesgos requiriendo un seguimiento y acompañamiento para que su control tenga el fin esperado a diferencia del control de un riesgo mecánico, biológico o ergonómico requiriendo su intervención y cambio de manera inmediata.

Como lo sugiere (Lahera & Góngora, 2002) estudiar los riesgos psicosociales se torna mandatorio para las organizaciones ya que involucra un desafío al comprender al individuo como conjunto integral de características personales como la dignidad, respeto consideración, integridad psicológica y física, así como diferentes factores externos laborales.

Las distintas condiciones que se pueden presentar a la interna del trabajo y las diferentes características o problemas que tienen los empleados para asimilar las diversas situaciones sociales son causa para la aparición de riesgos psicosociales en su lugar de trabajo, sumadas la falta de implementos necesarios para la manipulación de los residuos sólidos y prevenir la aparición de infecciones o contaminaciones hacia los trabajadores.

2.3.1 Factores que intervienen en el Desarrollo de los Riesgos Psicosociales en relación a la Tarea

“Están relacionadas con el contenido y significado que la tarea tiene para la persona que lo realiza, la monotonía y repetitividad, el ritmo del trabajo, la autonomía y el nivel de responsabilidad, etc.”. (Llaneza, 2009, pág. 415), abordando los detalles de sus características:

Contenido y significado del trabajo.

Contenido y significado alto y bajo: cuando es alto el empleado siente que su trabajo genera valor agregado en su función siendo una tarea con responsabilidad dándole sentido a su desempeño laboral convirtiéndose en un elemento motivador en su ámbito laboral y personal. Cuando es bajo, la persona siente que su labor no tiene trascendencia para el y su entorno, estas las encontramos en actividades rutinarias y repetitivas que no demandan esfuerzo o exigencia a la persona que realiza la actividad laboral. (Llaneza, 2009, pág. 416)

Carga de trabajo.

La OIT (1985) hace referencia a los requerimientos físicos y mentales que una persona realiza durante su jornada de trabajo en donde está atado a la exigencia y complejidad que la tarea involucre, por lo tanto, si su actividad está por encima de su capacidad de respuesta la persona puede estar inmerso en una sobrecarga. (p. 3)

2.3.2 Factores que intervienen en el desarrollo de Riesgos en el empleo

(Pastrana, Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. , 2009) señala algunas características que están relacionadas con características físicas del trabajo entre las cuales hace referencia a:

Interés por el trabajador: es concerniente al proceso interno de la organización que procura el bienestar del trabajador (compensación, beneficios, instalaciones físicas).

Seguridad laboral: se refiere a la estabilidad laboral del empleado dentro de la organización y en sí en el lugar de trabajo propiamente dicho.

Participación y supervisión: se refiere al nivel en que el empleado se encuentra inmerso, así como en las actividades, decisiones y estrategias de la organización.

Lograr una organización eficiente y a la vez satisfactoria para el empleado es un gran desafío, más aun cuando no se llega a niveles de satisfacción dentro del medio laboral y coexisten situaciones como implementos no acordes o en deterioro a los requerimientos que pide el lugar y puesto de trabajo, programas o acompañamiento profesional limitados o a su vez pago de remuneraciones externamente fuera del tiempo establecido que posteriormente afectan al bienestar del trabajador, por lo cual la empresa u organización deben garantizar que las condiciones establecidas con anterioridad puedan cumplir para así satisfacer el bienestar y continuidad del trabajador en las organizaciones.

2.3.3 En el Tiempo

Jornada: en general esta se refiere a la duración de la jornada (horarios), tiempo de descanso, rotaciones de turnos, espacio de recreación. Existen factores a considerar como una mala administración del tiempo de trabajo en los empleados puede generar repercusiones que perjudiquen al desempeño y salud del trabajador y no favorables a la organización.

Al hablar de jornadas de trabajo, para (Pastrana, 2009) acota que debe tenerse en cuenta las jornadas que generan inconvenientes son las que se presentan con horarios rotativos y muy extensos en algunos casos limitando la privación de sueño, generando fatiga, cansancio e incluso trastornos cardiovasculares. Para que una organización mejore sus condiciones laborales es importante identificar determinados factores con la participación activa de los trabajadores quienes son la razón de ser de una organización.

Otros Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. A continuación, se exponen dos de ellos que han recibido un constante aumento de la atención: el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional.

2.3.4 Conflicto familia-trabajo

Existe una razón importante para considerar el conflicto trabajo-familia como un riesgo psicosocial laboral relevante, siendo referentes determinantes de la persona que labora por lo que tienen un peso importante a la hora de analizar los riesgos psicosociales.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. Su importancia que se está dando en los últimos años a la conciliación familiar y laboral genera un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo-familia (Eby, L. et al., 2005, pág. 47)

El conflicto trabajo familia supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos. La incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y de forma más amplia e íntima, en el propio equilibrio personal. Los problemas subsiguientes suelen ir en la línea de una desorganización y conflictividad amplia de la propia conducta. (Moreno & Báez, 2011, p. 75)

Los efectos de este desequilibrio que puede llegar al conflicto son diversos. Por ejemplo, (Frone, Yardley y Markel, 1997) consideran que el conflicto familia-trabajo se relacionaba negativamente con el rendimiento laboral. Además de afectar al rendimiento, si no se encuentra un equilibrio entre ambas partes, pueden darse otra serie de consecuencias. Por ejemplo, se ha demostrado que aquellas personas que experimentan un alto nivel de conflicto entre el trabajo y la familia, muestran mayores deseos de abandonar la empresa. (pp. 145-167)

La persona al sentir que su trabajo está interponiendo en la responsabilidad de atender las cuestiones familiares, en ocasiones consideran la posibilidad de abandonar su puesto de trabajo, el absentismo surge como consecuencia de estar pendiente de las otras

tareas y responsabilidades familiares que pueden conllevar a la pérdida del trabajo a tal punto que personas en esta situación de conflicto entre las áreas familiares y laborales tienen niveles de estrés y tener ciertas dificultades para desempeñar las tareas en el lugar de trabajo.

2.3.5 Trabajo Emocional

Las consecuencias que el trabajo emocional tiene sobre el trabajador parecen depender de factores como la frecuencia de la interacción, o el tipo de emoción que se maneja y la estrategia de control usada. Entre las consecuencias del trabajo emocional se encuentran algunos efectos positivos, como la satisfacción del cliente, mayor satisfacción y logro personal, así como el contagio de emociones positivas y mejora de las relaciones entre compañeros. (Moreno & Báez, 2011, p. 76)

Hablar de trabajo emocional no significa hablar de trabajo productivo, pero constituye la herramienta para mejorar la productividad y satisfacción laboral sobre todo en profesiones con orientación al público. Se refiere a la adecuada gestión de las emociones en beneficio del desempeño laboral en aquellas profesiones donde el trabajo exige una habilidad extra en la identificación, expresión y modulación de emociones en las interacciones que los trabajadores realizan con los clientes, pacientes o usuarios receptores del servicio. (“Inst. Nac. Secur. e Hig. en el Trab.,” 2015)

El trabajo emocional tiene como propósito hablar de trabajo productivo, pero constituye la herramienta para mejorar la productividad y satisfacción laboral sobre todo en profesiones con orientación al público. Se refiere a la adecuada gestión de las emociones en beneficio del desempeño laboral en aquellas profesiones donde el trabajo exige una habilidad extra en la identificación, expresión y modulación de emociones en las interacciones que los trabajadores realizan con los clientes, pacientes o usuarios receptores del servicio.

La combinación de factores personales y organizacionales que tengan como fin garantizar un desempeño eficaz minimizando estos riesgos psicosociales en el trabajador. Algunos factores de protección serían poseer conocimientos suficientes, experiencia, habilidades de tolerancia a la frustración, gestión del estrés, inteligencia emocional, liderazgo organizacional que minimice problemas de comunicación interna, jefaturas eficaces que dé respuestas a necesidades individuales con rotaciones, descansos, apoyo psicológico individualizado o grupal.

2.4 Efectos de los Riesgos Psicosociales

(Fernández G. , 2010) señala que los riesgos psicosociales de acuerdo a su magnitud causan efectos serios como son los trastornos psicosociales que constituyen una de las consecuencias más relevantes de los riesgos psicosociales existentes los mismos que se expresan de manera clara a continuación. (p. 20) Figura 2

Gráfico N°3

2.5.1 Trastornos Psicosociales



Fuente: Fernández García (2011)
Elaborado por: Jaime Mendoza 2020

Los trastornos psicosociales tienden a incidir en los aspectos psicológicos, fisiológicos y sociolaborales conllevando a ser influyentes y causar alteración en la estabilidad física, emocional y laboral que puede provocar situaciones desfavorables al trabajador y estos deben ser tratados de manera urgente por personal profesional y garantizar su estabilidad laboral.

3. Desempeño Laboral

En esta parte se tratará de conceptualizar la variable de estudio en relación al desempeño laboral. Uno de los aspectos importantes a tomarse en cuenta a la interna de las organizaciones es el desempeño laboral que poseen sus trabajadores tontos en el crecimiento de la empresa como del personal.

3.1 Conceptualización

El desempeño laboral trata sobre el desarrollo y el cumplimiento de las tareas como contribución de los trabajadores a la empresa u organización y se define según su impacto en los resultados corporativos esperados; al respecto (Chiavenato. I, 2000) señala el desempeño laboral como:

Las actividades y comportamientos observados en cada uno de los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de una organización. En efecto se dice que un buen desempeño laboral es la fortaleza de relevante que tiene una organización. (p.222)

En relación a lo dicho al referirse al desempeño laboral se califica al rendimiento y labor efectuada por una o varias personas en un lugar de trabajo el cual realiza funciones, deberes y tareas encomendadas.

De la misma manera el autor citado, busca mencionar de manera directa y que sea comprensible y en aporte a la investigación que:

Los factores que intervienen en el desempeño laboral de un determinado individuo pueden detallarse en los siguientes: disciplina, actitud corporativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad, interés, capacidad de relación y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo, liderazgo. (Chiavenato. I, 2000, pág. 367)

Con lo anteriormente planteado se aprecia que todos estos factores son parte e intervienen en el correcto cumplimiento desempeño laboral de una persona en su lugar de trabajo, siendo estos factores influyentes y determinantes a la hora de cumplir los objetos planteados en una organización.

Por otra parte, tomando en consideración distintos criterios Bitell manifiesta de forma comprensible que el desempeño laboral es:

En gran medida por las expectativas del trabajador hacia el trabajo, sus actividades hacia los logros y su deseo de armonía. El desempeño se relaciona y vincula con las diferentes habilidades y conocimientos que afirman las acciones del trabajador, en pro de conseguir los objetivos de la empresa. (Chiavenato. I, 2000, pág. 332)

Otros autores señalan que:

El desempeño laboral se define como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos. En general a nivel organizacional la medición del desempeño brinda una medición del desempeño acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins, & Coulter, 2013, pág. 345)

El desempeño laboral es la ejecución y el nivel alcanzado por parte del trabajador en el cumplimiento y logro de las metas dentro de la organización. Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización que contribuyen al desarrollo de la empresa. Al igual que el desempeño tanto a nivel deportivo, educacional o a nivel social, los individuos se encuentran en constante evaluación, por lo que es esencial a la interna de cualquier grupo su evaluación, siendo el objetivo principal una medición del desempeño es el de conocer el desempeño por medio de un FODA organizacional, que características son importantes a desarrollar o a su vez mejorar dentro de su entorno laboral, por lo cual al desempeño laboral se lo debe mirar como una oportunidad de desarrollo y crecimiento institucional u organizacional.

3.2 Importancia del Desempeño Laboral

El desempeño laboral tiene un alto grado de importancia en el efectivo desarrollo y posterior éxito de la empresa u organización, por esta razón hay un constante empeño por parte

de las empresas por mejorar el desempeño de sus empleados o colaboradores por medio de las distintas capacitaciones en relación a su puesto de trabajo coadyuvando al desarrollo de la empresa, permitiendo una mejor toma de decisiones, detectar errores en el trascurso del diseño y consecución de los objetivos a observar la existencia de problemas personales que afecten a los trabajadores en el desempeño de su cargo o puesto en el trabajo.

Es así que la evaluación al desempeño laboral proporciona a los administradores de la personal información valiosa acerca del rendimiento de los trabajadores lo que les puede permitir:

- Realizar promociones
- Incentivos por motivo de un buen desempeño
- Auto perfeccionamiento del trabajador
- Estímulo a una mayor productividad
- Retroalimentación de la información del propio individuo evaluado

Según (Chiavenato. I, 2000) las principales razones para la evaluación al desempeño del trabajador en una organización son:

- Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.

Posibilitan que los empleados conozcan lo que el jefe piensa en ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

Por lo antes mencionado se debe resaltar, que una de las más importantes razones por las cuales se debe llevar a cabo un adecuado proceso de evaluación de desempeño es que por medio de éste se tiene conocimiento como marchan los trabajadores en sus funciones, lo que opina su supervisor de su trabajo, el cual puede aprovechar la ocasión para brindar las recomendaciones que considere necesarias para aumentar el desempeño de sus subordinados. De igual forma le permite a la organización tener en cuenta cómo se desempeñan sus trabajadores en las actividades de sus cargos.

La evaluación de desempeño es de suma importancia debido a que gracias a la información obtenida en el proceso de evaluación los superiores podrán utilizar adecuadamente los resultados del proceso para que los trabajadores pueden sentirse parte importante de la organización, ya que esto permite que los trabajadores se sientan tomados en cuenta a la hora de tomar aquellas decisiones que mejoren el desempeño de los mismos, las decisiones que debe tomar la organización que ayuden al proceso y al cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

3.3 Objetivos del Desempeño Laboral

El objetivo fundamental del desempeño laboral es proporcionar una descripción exacta y confiable, mediante la evaluación; de la manera en que el empleado lleva a cabo su desempeño en el puesto. Por lo tanto, debe estar directamente relacionado con el puesto y ser práctico y confiable.

Siendo la evaluación del desempeño un proceso integral en la Administración de Recursos Humanos, es de vital importancia resumir algunos de los objetivos:

- Dar a los empleados la oportunidad de analizar, regular el desempeño y sus normas con el supervisor.

- Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado.
- Estímulo a mayor productividad
- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado
- Localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado

(Chiavenato, 2011) menciona los siguientes objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras:

1. Permitir condiciones de medición el potencial humano para determinar su pleno empleo

2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.

3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales, y, por otra, los objetivos individuales.

3.4 Beneficios de la evaluación del desempeño

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planteado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Beneficios para el jefe

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contando con un sistema de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad.

- Proponer medidas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación, y mediante este sistema la manera como está desarrollándose su comportamiento

Beneficios para el subordinado

- Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe
- Saber qué medidas está tomando su jefe con el fin de mejorar su desempeño, y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta
- Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su desarrollo y su autocontrol. (Chiavenato. I, 2000, pág. 366)

Beneficios para la empresa

- Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado
- Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento, y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato. I, 2000, pág. 366)

3.5 Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Son diversos los aspectos y factores que pueden tener incidencia en el desempeño laboral, el mismo que tiene como propósito girar en torno al rendimiento y a las labores que ejecuta la persona trabajadora en su lugar de trabajo cumpliendo con las obligaciones y tareas que se le fue encomendada por sus superiores. Los factores influyentes pueden ser internos y externos y esto a su vez de destacan en el desempeño del trabajador.

El talento humano como factor influyente

La gestión Humana o Gestión del Talento Humano, favorece la productividad dentro de la organización, es una manera de contribuir al éxito del negocio y al logro de las metas definidas por la organización. El talento humano para (Veras, & Cuello, 2007) es constituido como:

La forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización. (págs. 14-16)

En la sociedad, la Gestión Humana ha devenido en un mecanismo efectivo y fundamental para garantizar el cambio de las organizaciones y adaptarlas a las demandas crecientes que se van generando en el entorno social.

La Gestión Humana es un elemento que maneja la gerencia actual y su finalidad primordial se basa en impulsar el desarrollo de las competencias genéricas y específicas de cada una de las personas por medio de un trabajo coordinado y de varias estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento y el talento humano. La Gestión Humana debe ser dinámica, interactiva e integral, de tal manera que permita tanto a la organización como a sus colaboradores crecer de manera conjunta y así poder explotar al máximo sus potencialidades.

Esto, por supuesto no es posible sin una visión moderna de la Gestión Organizacional por parte de los gerentes generales y directores de los gerentes del personal humano, lo que permite, excluir definitivamente la tradicional administración de recursos humanos. (Freddy William Castillo-Palacios, 2010). La conducta laboral en una persona está guiada primordialmente por la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y de protección ya que el individuo al sentirse conforme realiza de mejor forma su trabajo.

El talento humano reviste de tres elementos esenciales como son de formación, mejoras continuas en su entorno para que los trabajadores puedan lograr desarrollar un personal integral que aporte al crecimiento de la organización.

En su participación dentro del talento humano, el trabajador social tiene una participación importante en la elaboración y desarrollo de programas que tengan una incidencia en la seguridad laboral en diferentes áreas de intervención como lo es la atención y el seguimiento de los problemas laborales de una organización.

3.6 La satisfacción del Trabajo como factor influyente

El clima se refiere al ambiente de trabajo y sus repercusiones en el comportamiento laboral de cada uno de los trabajadores que conforman una determinada organización; el clima laboral constituye al entorno en el que se desarrollan los individuos de una institución, para (Chiang, Martín & Nuñez, 2010)

El clima organizacional se refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente. Cuatro elementos están implicados en esta definición: a) el carácter descriptivo más que evaluativo de las respuestas perceptuales; b) se trata de un nivel macro más que de un nivel micro: c) la

unidad de análisis, como consecuencia del nivel macro, tiende a ser atributo de la organización o de los subsistemas más que de los individuos; d) finalmente, las percepciones tienen consecuencias potenciales para la conducta. (pág. 33)

De lo cual se infiere que el clima organizacional está compuesto por una serie de actitudes, conductas y respuestas asociadas que caracterizan la vida del trabajador y su cotidianidad dentro de la organización y de sus subsistemas en que desarrolla y realiza su trabajo día a día.

En cuanto se puede identificar del clima laboral se puede decir que la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión es la que proporciona o no el terreno adecuado para que este exista y dependiendo si es favorable o desfavorable vienen las consecuencias o repercusiones en el desempeño de cada trabajador involucrado. Así es otro criterio es el que proporciona ((Llaneza-Álvarez, 2007) afirmando que:

El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales. (pág. 466)

El clima laboral puede es considerado como una variedad de actitud colectiva que se produce a la interna de cualquier organización por las interacciones de los miembros que la conforman. Como se ha podido observar son varios los factores que inciden dentro del concepto de clima laboral que se presentan dentro de la organización y que se exponen los trabajadores. El clima laboral consiste en el entorno positivo o negativo que se genera en la

organización y que repercute en el comportamiento y desenvolvimiento de sus colaboradores.

3.7 El trabajo en equipo como factor influyente

El trabajo en equipo es y será considerado como la fortaleza principal y el motor primario para alcanzar objetivos ya que si se trabaja en conjunto en equipo se pueden obtener mayores y mejores resultados que si se trabaja de manera individual y aislada, el trabajo en equipo es visto como:

“Trabajo de equipos, y no simple trabajo de grupos (...). El equipo, por el contrario, supone cooperación y, por consiguiente, división del trabajo con responsabilidad distribuida y posibilidad para cada uno de poner su sello en la obra colectiva” (Mahieu, 2002, pág. 17).

De lo cual se puede inferir que el trabajo en equipo resulta de la unión de responsabilidad, participación de la lucha y la búsqueda de estrategias y esfuerzos para alcanzar un bien común, para lograr una obra colectiva que beneficie a todos los involucrados.

El trabajo en equipo comprende: el compromiso, la confianza, comunicación, coordinación y la complementariedad los cuales permitirán un trabajo exitoso y que beneficia a la organización. Es considerado entonces como una forma de aprendizaje mutuo entre las personas que integran el equipo a partir del compromiso y confianza que exista, supone la interacción de todos los integrantes con diferentes aportes sean estas ideas con el único objetivo de resolver o dar solución a un problema por medio de la comunicación. Además de facilitar las tareas encomendadas busca la unión de los trabajadores.

3.8 Capacitación del trabajador como factor influyente

La capacitación dentro de las diferentes organizaciones es indispensable como un medio de aprendizaje continuo que les permitirá instruirse y desarrollar determinadas

características en búsqueda de la mejora del desempeño laboral dentro de su área de interés, (Granados, 1998) señala que la capacitación es:

Un objetivo primordial en toda empresa que se considere pujante, emprendedora busca la capacitación de sus trabajadores. Y eso de primordial tiene su fundamento. En toda organización empresarial, las maquinarias, los equipos, para su correcto funcionamiento, requieren mantenimiento de diferente tipo, ya sea mecánico, eléctrico, electrónico, etc. Además, necesitan ser "alimentadas", llámese materia prima en la producción, papel para escribir a máquina, información para la computadora, etc. (pág. 28)

Se puede inferir que la capacitación es de vital importancia es el medio que alimenta el conocimiento y potencializa el desarrollo para la mejor obtención de destrezas que generen ya que permite la ejecución adecuada del trabajo.

El principal objetivo que busca la capacitación del personal es lograr una mayor efectividad en los puestos de trabajo para lo cual es importante realizar un estudio continuo y detenido en las necesidades de cada sector, campo o lugar de trabajo con evaluaciones periódicas para detectar las anomalías y proceder a dar solución de manera inmediata en beneficio tanto del trabajador como también de la organización. La capacitación del trabajador además es considerada como un derecho ya que:

Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (Siliceo-Aguilar, 2006, pág. 76)

Se refiere a la continua capacitación que debe tener el trabajador por parte de sus superiores que propicie la mejora en sus funciones laborales que adiestren las actividades para la superación personal y progreso de la organización.

La capacitación del personal como factor de vital importancia para los trabajadores y para la organización está dada a partir de objetivos planteados, capacitación y desarrollo de la misma para que sea ejecutada con éxito y de los resultados esperados.

3.9 Clima Laboral como factor influyente

Referirse al clima laboral es hacer hincapié al ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve el trabajador y las repercusiones que este puede tener e el comportamiento laboral de cada uno de los trabajadores de una organización, el clima laboral constituye al entorno en el que se desarrollan las personas que laboran en una institución, para (Chiang, Martín & Nuñez, 2010) el clima organizacional se refiere a:

una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente. Cuatro elementos están implicados en esta definición:

- a) el carácter descriptivo más que evaluativo de las respuestas perceptuales;
- b) se trata de un nivel macro más que de un nivel micro;
- c) la unidad de análisis, como consecuencia del nivel macro, tiende a ser atributo de la organización o de los subsistemas más que de los individuos;
- d) las percepciones tienen consecuencias potenciales para la conducta. (pág. 33)

El clima laboral se puede identificar por una serie de aptitudes, conductas y respuestas que se asocian y se caracterizan a la vida y costumbres del trabajador y a su rutina dentro de la organización para realizar el trabajo encomendado en su día a día.

Este consta de una alta direccionalidad y un sistema de gestión que proporciona un adecuado desarrollo de la misma para fomentar un clima acorde y dependiendo si es favorable o no subsecuentemente surgirán consecuencias o repercusiones en el desempeño de cada trabajador involucrado. A lo cual (Llaneza-Álvarez, 2007) afirma que:

El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales. (pág. 466)

El clima laboral puede ser considerado como una especie de actitud colectiva que se produce por las interacciones de los miembros de la organización. Como se ha podido observar son varios los factores que inciden dentro del concepto de clima laboral que se presentan dentro de la organización y que se exponen los trabajadores. El clima laboral consiste en el entorno positivo o negativo que se genera en la organización y que repercute en el comportamiento y desenvolvimiento de sus colaboradores. El objetivo principal es el bienestar de los trabajadores en donde es posible una implementación actual de las organizaciones siendo parte de una acción contra el desarrollo de los riesgos psicosociales. Es por ello que dentro del trabajo social es importante estar alerta a los factores sociales tanto dentro como fuera de la organización.

4 Trabajo Social

4.1 Definición de Trabajo Social

El Código Deontológico del Trabajo Social señala que “el/la Trabajador Social tiene como obligación suprema al servicio de los demás, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés o ideología particular” (Barría Muñoz, J., 2002)

Esta profesión siempre se ha caracterizado por ser la que interviene en situaciones de dificultad de una sociedad. La realidad social en la que se desarrolla el/la Trabajador Social es relacionada con el cambio, ya que esta profesión trata de percibir la realidad existente y modificarla para que los/as sujetos cuenten con una vida de calidad.

(Martinelle, 2001) indica que el Trabajo Social no es simplemente una práctica operativa, sino es un conjunto de una práctica teórica y una práctica política, la cual incluye tres dimensiones que constituyen la identidad de la profesión “teórico-metodológicas (saber); técnico-operativa (hacer) y ético-política (poder)” (Martinelle, 2001) estas dimensiones están impartidas en la práctica humana y en el desarrollo de la práctica del profesional las cuales miden el accionar profesional.

El Trabajo Social como la disciplina se ocupa de conocer las causas y efectos de los problemas sociales lograr que los personas asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere. No es simplemente ejecutora de lo que otras disciplinas elaboran. Interviene en situaciones concretas que muestran determinadas carencias, investigando y coparticipando con los actores en un proceso de cambio. El trabajador social es así un operador de métodos y técnicas que interviene en lo inmediato, en lo evidente. Indudablemente tuvo mucho que ver con eso de generar operadores para dar respuestas inmediatas a las demandas sociales. (Kisnerman, 2005, pág. 145)

Para (Suayter, 2012) el Trabajo Social es:

“una disciplina científica que forma parte de las Ciencias Sociales. Su objeto de estudio es el mismo de las Ciencias Sociales y su objeto disciplinar es un objeto construido entre las intersecciones que se establecen entre un sujeto cognoscente, el objeto por conocer y las relaciones que se establecen entre ellos y con el mundo que circunda”

Para (Ander-Egg, 1986) esta expresión ha ido remplazando, en muchos países de América latina a las de asistencia social y servicio social, para algunos se trata de un modo de acción que se da a partir del proceso de reconceptualización, que supera los enfoques y la concepción de asistencia social y el servicio social.

Con este alcance, y para el caso latinoamericano, no debe confundirse con social-work norteamericano pues difieren sustancialmente en lo que hace a la concepción y la intencionalidad; menos en lo referente a la metodología (...). El trabajo social así concebido, pretende ser una respuesta latinoamericana a los problemas latinoamericanos, dentro del ámbito de acción propio de esta profesión. De ahí que se le atribuya una función de concientización, organización y movilización del pueblo.

Función que es compartida por otros ámbitos profesionales y otras esferas de actuación. Lo específico son los proyectos o intervenciones propias ya sea en la prestación de servicios o en la acción social que procuran generar un proceso o promoción del autodesarrollo interdependiente de individuos, grupos y comunidades, para que insertos críticamente y, dentro de lo posible, actuando y participando en sus propias organizaciones, contribuyan a la transformación social. En la medida que toda acción social tiene su significación última, considerada a partir del marco ideológico-político desde el que se promueve o realiza, el trabajo social apunta a la realización de un proyecto político que significa el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra plena participación del pueblo en la vida política,

económica, social y cultural del país. Esta participación y este modo de actuación deben ayudar a crear las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre. (págs. 461-462)

Otros autores como (Montoya. G, Zapata. C & Cardona. B, 2002) mencionan que el Trabajo Social es una:

profesión que promociona los principios de los derechos humanos y la justicia social, por medio de la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Específicamente se interesa en la resolución de problemas sociales, relaciones humanas, el cambio social, y en la autonomía de las personas: todo ello en la interacción con su contexto en el ejercicio de sus derechos en su participación como persona sujeta del desarrollo y en la mejora de la sociedad respecto a la calidad de vida en el plano bio-psicosocial, cultural, político, económico y espiritual. (pág. 124)

La profesión de trabajo social dentro del actuar en cualquiera de sus amplios ámbitos, es proporcionar e introducir a los derechos humanos y a una anhelada justicia social siendo importante la creación de nuevas teorías sobre el comportamiento y convivencia del ser humano dentro de los nuevos sistemas sociales y cambio constante del sistema social. Este proceso organizado parte desde nuestro sentido de pertenencia de una nueva acción social que sea implementados en todos los ámbitos de la vida, así como la determinación basados en la orientación educativa del trabajo social en la consecución de nuevas metas y objetivos en pro del bienestar social.

4.2 Roles y funciones del Trabajo Social

Según (Castellanos, 1999) las funciones son de carácter metódico y vinculan la práctica con la teoría. Las actividades deben realizarse en forma sistemática, no improvisada, mucho menos aislada de los objetivos que se persigan. Debe existir relación entre lo planificado y lo actuado. Las funciones que desempeña el Trabajador Social en la actualidad son: investigación,

planificación, organización, coordinación y movilización de recursos. Todas ellas a través de programas de bienestar social estatales o del nivel privado, algunos con mayor cantidad de recursos, otros con mejor apoyo institucional y más de alguno con limitaciones sustanciales.

Entre las funciones fundamentales están:

- **Función educadora:** El Trabajador Social es esencialmente un educador a nivel de trabajo individual, grupal o comunitario, que utiliza técnicas formales e informales para llevar al colectivo social la capacitación y promoción de la autogestión y el aprendizaje. Este aprendizaje le permite conocer su propia realidad, comprender el origen de sus problemas, analizar consecuencias y resultados, así como conocer los diferentes recursos disponibles y su utilización para manejar a las personas en situaciones conflictivas, que alteren su equilibrio psicosocial y su estabilidad.
- **Función de investigación:** Sin la investigación, el trabajador social no debe realizar ninguna acción, ni intervenir en la solución de problemas sociales o de cualquier índole. La investigación es el proceso que le permite la obtención de datos básicos para el conocimiento de causas y efectos; por lo que se requiere del profesional, la dedicación científica que permita el correcto análisis de una o varias situaciones para actuar con eficiencia.
- **Función de planificación:** Planificar es prever las acciones a ejecutar, organizadas y expresadas en los instrumentos adecuados, como plan, programa, proyecto, agenda. Toma en cuenta la previsión de objetivos y metas, su ejecución y posibles resultados. El enfoque de una planificación determina el diagnóstico social, entendido como la identificación y análisis de un problema específico dentro de un ámbito social, que amerite la intervención del Trabajador Social para plantear las soluciones requeridas.

- **Función de organización:** La organización de acciones se establece en la planificación. Toma en cuenta la naturaleza del problema a tratar, el nivel de intervención profesional, así como las diferentes técnicas y conocimiento del contexto social e institucional desde el cual se llevará a cabo la acción organizada. La organización establecerá una dinámica de los recursos financieros, materiales y humanos para la capacitación de individuos y grupos. Estos, con su participación directa, realizan la llamada *mltogestión*, .es decir que los grupos organizados se encaminen a la solución de problemas colectivos, en la promoción del bienestar humano.
- **Función de administración:** Todo Trabajador Social tiene una función administrativa, puesto que planifica, organiza, coordina y supervisa acciones que sirven para lograr la máxima eficiencia en el aprovechamiento de los recursos disponibles. La administración supone una coordinación de personas y medios encaminados a un fin común, manejar apropiadamente las relaciones humanas; conocer los diferentes recursos (humanos, materiales y financieros), así como su identificación en el contexto en el cual se desarrollan las actividades (instituciones, grupos, sociedades, etc.). (pp. 99–103)

Mientras que (Ballesteros, Viscarret, & Úriz, 2013) menciona que el trabajador social cumple diversas funciones, tales como:

- **Función preventiva.** Actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas. Elaboración y ejecución de proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.
- **Función de atención directa.** Responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar, problemas de índole social. Su objeto será

potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas, para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social. Se trata de las acciones que se realizan en el terreno mismo de intervención, por ejemplo, ante comunidades o grupos sociales que requieren apoyo o que están en situaciones de riesgo o emergencia humanitaria. El trabajador social actúa en primera persona e intenta solucionar los problemas de su entorno.

- **Función de planificación.** Es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar a dos niveles: microsocioal, que comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales, y macrosocioal, que comprende el diseño de programas y servicios sociales.
- **Función de promoción e inserción social.** Se necesita promover a las personas, grupos y comunidades hacia el conocimiento de su propia realidad y problemática, encontrando la causa y analizando los efectos, de manera que se puedan utilizar los recursos y se logre la participación de todos. Se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. También mediante el diseño y la implementación de las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados a la cobertura de las necesidades sociales.
- **Función de supervisión.** Proceso dinámico de capacitación mediante el cual las tituladas en Trabajo Social o Asistente Social responsables de la ejecución de una parte del programa de un servicio, reciben la ayuda de una profesional del Trabajo Social con la finalidad de aprovechar de la mejor forma posible sus conocimientos y habilidades y de perfeccionar sus aptitudes de forma que ejecuten sus tareas

profesionales de un modo más eficiente y con mayor satisfacción, tanto para ellas mismas como para el servicio.

- **Función de evaluación.** Tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados.
- **Función gerencial.** Se desarrolla cuando la trabajadora social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.
- **Función de investigación.** Proceso metodológico que lleva a descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas con el fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.
- **Función de coordinación.** Para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, dentro de una misma organización o pertenecientes a diferentes organizaciones, a través de la concertación de medios, técnicas y recursos, a fin de determinar una línea de intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto. (pp. 128-129)

Se torna importante determinar las funciones de educador y capacitador en el cual la participación del trabajador social es necesaria para que a la interna de las organizaciones se ejecuten programas o a su vez proyectos que sean participativos y generen una conciencia crítica por parte de los trabajadores y estos brinden una información y formación necesaria y oportuna acerca de los riesgos laborales y su determinada participación en el desempeño

laboral para la disminución de los posibles riesgos en su puestos de trabajo siendo importante y altamente beneficioso para su buen desempeño laboral.

Dentro de los roles que desempeña el Trabajo Social según (Ander-Egg, 1986, pág. 44) están los siguientes:

- **Consultor-asesor-orientador:** Se encarga de asesorar individuos, grupos y organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales (alimentación, trabajo, vivienda, salud, educación, vestido, uso del tiempo libre, etc.)
- **Proveedor de servicios:** Ofrece servicios de sostén y ayuda a personas en estado de dependencia, especialmente en situación de emergencia o de marginación social. Implementador de políticas sociales Educador social, animador, promotor Generales o polivalentes Sectoriales Preventiva Asistencial Rehabilitadora Preventiva Asistencial Rehabilitadora
- **Informador:** Informa y canaliza cuando es necesario, acerca de los recursos institucionales disponibles, ya sean servicios especializados, legislación social, recursos sociales, temas relacionados con problemas sociales y con derechos sociales.
- **Gestor:** Intermediario entre los sujetos de estudio y las instituciones.
- **Investigador:** Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para diagnosticar necesidades o problemas sociales de carácter individual, grupal o comunal.
- **Planificador:** Ayuda a los individuos de un grupo, organizar o colectividad a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas o promover el bienestar social o mejoramiento de la calidad de vida.

- **Administrador:** Lleva a cabo las actividades administrativas directamente relacionadas con sus tareas específicas.

La esencia del trabajo social se basa en determinados roles, pero la labor no culmina allí. Adentrándonos a esta investigación podemos señalar que el trabajador social en relación a los diagnósticos que se realice a la interna de las instituciones tiende a orientar, asesorar a los trabajadores de manera individual, grupal u organizacional dependiendo de cuál sea el caso, a una búsqueda de alternativas que produzcan un camino satisfactorio, que sean ellos los promotores de su propio cambio haciendo posible que dentro de las organizaciones que sean proponentes de nuevas estrategias que les permitan convivir y generar un bienestar y satisfacción laboral. El trabajador social es el promotor para el ofrecimiento de una asesoría y ayuda a las personas implicadas en problemas o en situación de emergencia o marginación social.

4.3 Identidad profesional en base a las funciones del trabajador social

Para iniciar este apartado es necesario empezar por definir la identidad como un “conjunto de rasgos distintivos que caracterizan a quienes ejercen una profesión determinada. Se constituye en un proceso simultáneo al proceso de constitución de la especificidad profesional. La identidad estructura una imagen social a través de la cual la sociedad mira y reconoce a los profesionales” (García, 1991, pág. 49)

La identidad profesional es la fuerza que permite, a través de la reflexión y del distanciamiento óptimo, ante los hechos construirse y orientarse con seguridad con una especificidad en un sistema de significaciones profesionales. En esa autoevaluación el Trabajador Social construye su visión del mundo y de sí mismo y se evidencia como se va configurando su identidad la que solo se comprende en el ejercicio de la práctica.

El cómo se define la función, en cada intervención, tendrá que ver con la especificidad profesional. Este es el desafío permanente del Trabajador/a Social y lo que muestra su capacidad creativa frente a cada contradicción que la práctica opone.

En esta medida todo campo profesional se estructura en relación con ciertos imperativos sociales que plantean como necesario un tipo de práctica determinada. Dichos imperativos sociales se estructuran a partir de obstáculos que surgen en el proceso de producción y reproducción de la vida social, derivados de las contradicciones estructurales que caracterizan a cada sociedad, y que se expresan como problemas sociales.

“La multiplicidad de fuentes, que tradicionalmente ha nutrido el desarrollo de Trabajo Social, ha significado versatilidad y posibilidad de asumir situaciones sociales complejas de la más diversa naturaleza, pero simultáneamente, ha introducido en la profesión ciertos niveles de eclecticismo y pragmatismo que menoscaban los desarrollos propios, limitan las condiciones de construcción del objeto propio.

El objeto de cualquier profesión, aunque es una construcción teórica en la cual se conjugan la lectura de la realidad que hacen quienes la proponen y sus enfoques filosóficos particulares, debe obedecer además a una reconstrucción reflexiva de lo que es y ha sido la práctica y el desarrollo de la profesión a lo largo de su devenir histórico. Se trata de un ejercicio de develar en el quehacer, en el desempeño del rol y en la producción teórica y metodológica en torno al mismo hilo conductor de la praxis profesional” (García, 1991, pág. 50)

En este orden de ideas el trabajador social es un profesional que interviene en un área específica, enfrentando con las personas involucradas una amplia gama de necesidades y problemas sociales.

Los trabajos sociales actúan en una realidad socioeconómica, cultural y política que limita o facilita la tarea de acuerdo con determinadas características para su intervención.

En esta medida la prestación de servicio exige clarificar nuestro rol para adecuar las expectativas a la realidad; considerar la relación profesional como un fin en sí mismo, como un medio centrado en la perspectiva de las personas con quienes se trabaja.

El Trabajador Social tiene que conocer los problemas sociales que afectan a la población y como este los interpreta para su intervención, prestar la atención integral que la circunstancia amerite, capacitando, organizando y animando un proceso, en el cual las personas a la interna de una organización se asuman como actores activos y responsables para transformar los problemas presentados, logrando que estos actores se sumen a los programas que tienen como propósito elevar la calidad es su desempeño laboral, demanda una permanente formación profesional, que va más allá del grado académico logrado competentemente su bienestar social.

4.4 Trabajo Social en el área laboral

Trabajo social laboral

Según los (Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social, 2014) “Favorecen el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para dar un mejor servicio tanto a la empresa como a la sociedad”

En efecto el Trabajo Social en el área laboral busca el bienestar de todos los trabajadores realizando un diagnóstico y evaluación de los problemas sociales o a su vez a la interna de su lugar de trabajo que impiden su desarrollo de sus actividades laborales sobre todo cuando los derechos de un trabajador son vulnerados.

Según (CIVERA, 2016) El Trabajo Social de Empresa surge en España con el desarrollo de la industrialización, en la década de los cincuenta y los sesenta, al igual que ya lo había hecho en otros países industrializados, tales como Inglaterra, Bélgica y USA a finales del siglo XIX. Aparece como mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo.

Es importante desarrollar un ambiente de trabajo más idóneo, consiguiendo un alto nivel de compañerismo, la práctica de valores humanos será constante, el enfoque que cada trabajador tiene para realizar mejor su trabajo con eficacia y eficiencia para cumplir los objetivos de la organización.

Estas áreas estén en consonancia con la definición y los principios éticos del Trabajo Social. Y, por tanto, sirven como guía de los procesos de intervención social, tanto a nivel macro como micro. Ante los problemas y necesidades sociales se pueden adoptar múltiples formas de respuesta.

En la actualidad el sistema social en la cual vivimos en épocas de transiciones económicas y cambios en los propios sistemas en los que se ha desarrollado una inequidad social inclemente y basados en un Estado ineficiente, día tras día nos encontramos con noticias tales como declives de un sistema económico, la poca vista al bienestar de las personas por la corrupción o poca importancia, es por ello que una de las labores del trabajo social es el rescatar los valores y reinventar con políticas sociales las cuales sufren recortes. Como respuesta a ello el actuar del trabajo social dentro de las instituciones que cursen por dificultades entre trabajadores es, generar una prevención de situaciones de riesgo que podrían terminar en riesgos para los trabajadores, es estudio, detección y diagnóstico de las necesidades y vulneraciones de los trabajadores.

La importancia del Trabajador Social en una empresa es velar por el cumplimiento de estas obligaciones patronales, en el literal 42 del actual Código del Trabajo garantiza

contratar un Trabajador Social por cada 100 trabajadores, una desventaja que existe en el área de Trabajo Social es que existe una o un Trabajador Social por el excedente de trabajadores, de esta manera no se puede detectar los problemas sociales que inciden en el desarrollo laboral.

Por la situación económica que atraviesa el país contratar más personal es un desafío para el empleador, al menos si las funciones y roles aún no se visualizado, las exigencias deben ser fundamentadas en base a estudios e impactos mediante un diagnóstico, al no mantener un contacto directo día a día con un obrero no se conoce sus necesidades, mucho menos se demuestra que la presencia de un profesional e esta área es indispensable.

4.5 Intervención del Trabajador Social

Según (Ospina, 2012) la crisis de paradigmas y los diversos replanteamientos que se han venido produciendo a nivel de las ciencias sociales y humanas, en las últimas décadas en el contexto mundial y en particular en el de América Latina, ha colocado como un elemento central de la reflexión el asunto de la intervención social y sus implicaciones epistemológicas, teórico-conceptuales y metodológicas. En esa dimensión, distintas disciplinas y profesiones y en particular el Trabajo Social, se vienen ocupando de la exploración de las más diversas perspectivas sobre el tema de la intervención social, tratando de dar respuestas a muchos de los desafíos. (pág. 22)

Es por lo tanto necesario tomar en cuenta que la intervención social y la intervención en lo social, aparecen hoy como un problema clave de discusión en las disciplinas y en las profesiones, pero también y, ante todo, como un desafío de naturaleza interdisciplinaria y transdisciplinaria. La intervención social se devela hoy como un campo, es decir, como un

espacio social de análisis y al mismo tiempo tomado como referente operativo de la acción social, como un campo social en construcción. (pág. 23)

Otros autores como (Alayon, 1987) precisan que el trabajo social trata de acrecentar el funcionamiento social de los individuos, aislados o en grupos, mediante actividades centradas en sus relaciones sociales, que constituyen la interacción entre el hombre y su medio. Estas actividades pueden agruparse en tres clases: rehabilitación de toda facultad disminuida, provisión de recursos individuales y sociales y prevención de disfunciones sociales. (pág. 133)

La intervención del trabajador social a la interna de cualquier organización es de suma importancia en la participación y en el desarrollo de las potencialidades del trabajador con la finalidad de coadyuvar a la satisfacción tanto de la empresa como del propio trabajador. Se puede acotar que el trabajo social dentro de la organización puede participar en la formulación y desarrollo de programas que capacite o instruya a los trabajadores de acuerdo a los objetivos que señale la organización permitiendo al trabajador social conocer las características tanto del ambiente de trabajo como de cada uno de los trabajadores y como estas percepciones puedan ofrecer un cambio o mejora a la interna de la organización.

4.3 Trabajo social en las relaciones laborales

Este ámbito profesional quedó definido como “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa” (Bernard, 2000)

Para este autor, el papel del trabajador social en la empresa se articula en torno a tres planos:

1. Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades;

2. Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y,

3. Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo (págs. 20-21)

El trabajo social de empresa se ha ido adaptando a los cambios en el sistema de las relaciones laborales. Así como señala (Rodríguez, 2010), inicialmente cubría una función asistencial “paternalista” como respuesta a las obligaciones legales que tenía que cubrir el empresario en materia de vivienda o educación. Posteriormente se pasó a un periodo de reivindicaciones, como complemento extra salarial, para atender necesidades no cubiertas socialmente (programas de vacaciones, por ejemplo). Con el desarrollo de los servicios sociales públicos y los sistemas de protección social, el papel del trabajador social de empresa se circunscribe a la elaboración y puesta en práctica de la política social de empresa, buscando el desarrollo de las personas que trabajan en ella y el logro del bienestar ocupacional. (pág. 44)

En las grandes corporaciones donde existe la figura del trabajador social su espacio de actuación se dirige tanto a la atención directa a los trabajadores como hacia el asesoramiento en el área de recursos humanos, con el objetivo general de dar apoyo al desarrollo del trabajador para su mayor eficacia y su bienestar ocupacional.

La definición elaborada por el Grupo de Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid citado en (Rodríguez, 2010) señala que:

sus objetivos y funciones son:

“Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad” (pág. 46)

Para (Raya, Neus, & Civera, 2009) la vida de los empleados transcurre en la empresa con la incorporación a la empresa, con la consiguiente necesidad de adaptación al puesto; el desarrollo de la actividad profesional en una perspectiva de estabilidad, que puede variar desde un breve periodo de tiempo, vinculado a contratos temporales, o extenderse a la mayor parte de la vida laboral del individuo, bajo diferentes figuras contractuales; el fin de la actividad laboral, propiciado por diferentes motivos, entre los que cabe destacar el cambio de actividad o puesto, que implicaría una nueva adaptación; el traslado de la empresa y/o del trabajador o finalmente la jubilación. Cada fase implica diferentes situaciones de necesidad, algunas de las cuáles son objeto del Trabajo Social de Empresa. (p. 343)

De acuerdo a lo antes mencionado para el desarrollo de la actividad laboral, al hablar de personas empleadas con estabilidad laboral, las áreas de desempeño del trabajo social de empresa incluyen la puesta en marcha de diferentes programas y servicios aplicando los principios y metodología propios del trabajo social en diferentes áreas como la salud en el trabajo que conlleva a una prevención y orientación en situaciones adversas a la organización creando estrategias que promuevan la detección de situaciones como estrés. Su intervención también se basa en el análisis del clima laboral y prevenir situaciones que generen conflictos laborales como el mobbing o abordar los temas de absentismo en el lugar de trabajo. El trabajo social también formula una participación y atención al ámbito social y familiar del personal de una organización que pasee por situaciones adversas.

Esto permite identificar las actividades de intervención del trabajador social a la interna de una institución sea esta organización o empresa.

5 Marco Institucional

5.1 Reseña histórica de la Institución

El Centro de Gestión Integral de residuos sólidos está ubicado en el Sector de Chontacruz, situado en el sur occidente de la ciudad a una altura de 2234msnm, en la calle Llacurco, por la vía de integración barrial o paso lateral de Loja.

En el año de 1993 se elaboró un estudio y diseño definitivo del relleno Sanitario para la ciudad de Loja, a través de convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja-Facultad de Ingeniería Civil, en el año 1996 se construyó el área de disposición final del Relleno Sanitario. El centro inicio sus actividades en el año de 1997, con una superficie total de 46 hectáreas de las cuales se utilizan 6. Actualmente cuenta con cuatro áreas operativas distribuidas en dos plantas y dos celdas.

Surge con la finalidad de asegurar y mantener una adecuada disposición final de los residuos sólidos generados en la ciudad y parroquias rurales del cantón y generar mecanismos de aprovechamiento y recuperación de residuos sólidos tanto orgánicos como inorgánicos minimizando al máximo la cantidad de los mismos que ocupen las plataformas de disposición final en el relleno sanitario.

El Centro de Gestión Integral está ubicado en el sector suroccidental de la ciudad de Loja a una altura de 2334 msnm en el sector Chontacruz- Punzara calle Llacurco por la Vía de Integración Barrial, con una distancia de 5.5 km. desde el centro de la ciudad. Está compuesto por: Planta de Recuperación, Planta de Producción de Abono Orgánico, Celda de Bioseguridad y Celda de Disposición Final o Relleno Sanitario, aquí también funciona la Escuela de Educación Básica Municipal Ecológica y la perrera Municipal. El Centro tiene una extensión de 45.6 hectáreas.

5.2 Misión

Asegurar un adecuado tratamiento y disposición final de los residuos sólidos generados en la ciudad y cantón Loja, generando mecanismos para el aprovechamiento y recuperación de residuos sólidos minimizando la cantidad de desechos sólidos que se confinan en la plataforma de disposición final del relleno sanitario.

5.3 Visión

Convertirse en uno de los mejores Centros de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Región Sur y del País, referente al tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos, que sea un aporte a la ecología del medio, económicamente sustentable, socialmente justo y que asegure el bienestar de los actuales y futuros habitantes de la ciudad y cantón Laja.

5.4 Servicios y productos que generan

Báscula camionera de pesaje: servicio de pesaje para cualquier tipo de vehículo a motor

Planta de Recuperación (venta de materiales reutilizables como papel, cartón, vidrio, plásticos, aluminio, cobre, bronce, chatarra común y electrónica), como neumáticos reutilizables de diferente tamaño.

Planta de Producción de Abono Orgánico (producción y venta de abono orgánico en dos presentaciones de 25 kilos y 10 kilos y venta de material compuesto con lombriz roja californiana para la producción de humus

Servicio de Información y Guianza Técnica a las diferentes delegaciones locales, nacionales y extranjeras que visitan las instalaciones del Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos, las visitas se las puede realizar de lunes a sábado en horario de 08h00 a 15h00 previo a la autorización de Alcaldía o de la Dirección de Higiene.

Punto de Recaudación, se cuenta con este servicio para el pago de los tributos municipales como: agua potable, impuesto predial urbano y rural, multas del SIMERT, infracciones de tránsito, patentes, alcabalas, arriendo de locales comerciales en los centros de abasto, pago de pensiones de las escuelas municipales y más tributos municipales, servicio de garaje, cobro por venta de productos que se generan en el Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos. El horario de atención es de 08h00 a 15h45.

Aquí también funciona el **Centro de Control Municipal de la Fauna Urbana CECOMFUR** con la finalidad de albergar y dar protección a los canes que se encuentran abandonados en las calles por sus propietarios, o deambulan en los parques y plazas, estos son trasladados al refugio en donde reciben todos los cuidados por parte de personal veterinario y de apoyo para mantenerlos en buenas condiciones hasta que sus dueños los retiren , y en caso de no ser retirados , estos se dan en adopción dentro de la campaña de adopción canina que se efectúa cada quince días los días sábados por la mañana en el Parque Lineal La Tebaida.

5.5 Servicios que brinda:

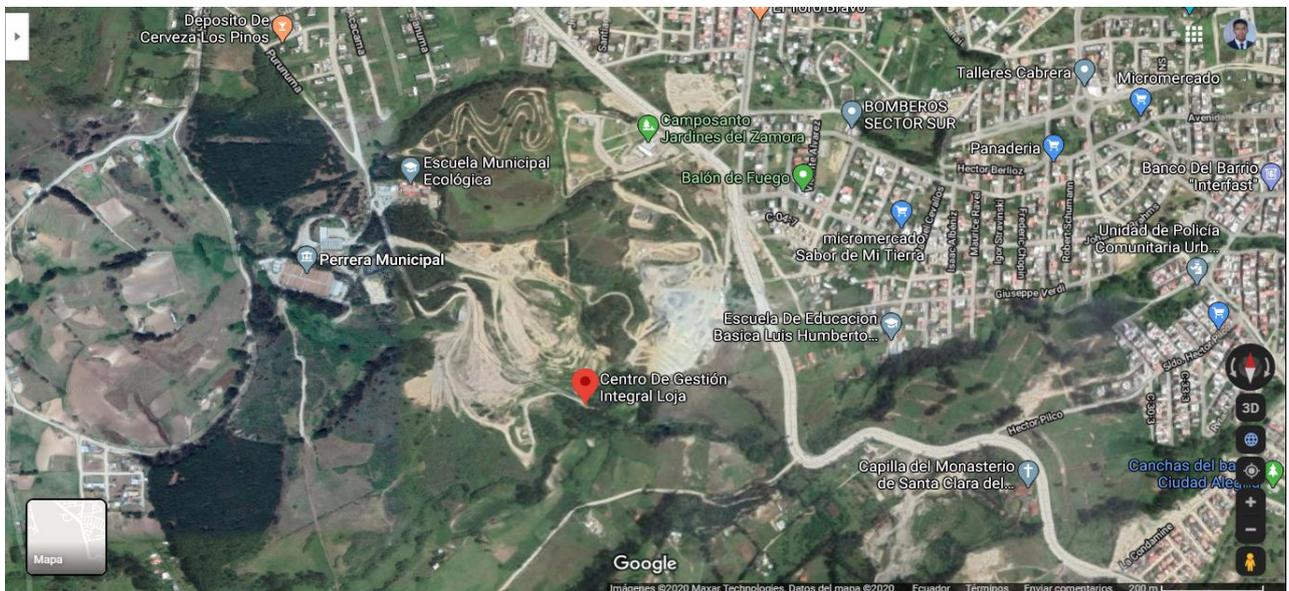
Venta de abono orgánico: sacos de humus, compost y material compuesto con lombrices generados en la Planta de Producción de Abono Orgánico, en la oficina administrativa del CGIRS y en los puntos de recaudación y administración de los mercados: **La Tebaida, San Sebastian, Centro Comercial Loja, Mercado Gran Colombia y en el Vivero Municipal** sector norte de la ciudad.

Venta de materiales recuperables (papel, cartón, plásticos, chatarra, vidrio, etc.) que son separados en la Planta de Recuperación del Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos, como también venta de neumáticos usados y recipientes domiciliarios para los residuos sólidos.

La venta de estos productos se lo realiza directamente en las instalaciones del Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos en horario de 08h00 a 16h00 de lunes a viernes teléfono 3027827

5.6 Ubicación Geográfica

Se encuentra ubicado en el Sector de Chontacruz, situado en el sur occidente de la ciudad a una altura de 2234msnm, en la calle Llacurco, por la vía de integración barrial o paso lateral de Loja.



Fuente: Google Maps.

Elaborado por: Jaime Mendoza 2020

6 Marco Legal-Jurídico

6.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución está determinada como la norma suprema y ésta prevalece por cualquier otra dentro del ordenamiento jurídico. Dentro de esta investigación y de acuerdo al Art. 426 de la Constitución del Ecuador señala que: “todas las personas, autoridades e instituciones están sujetas a la Constitución” al ser parte de una institución pública como lo

es el Municipio de Loja dentro del Departamento de Higiene, se convierten en servidores públicos, se les aplicará directamente estas normas constitucionales y las demás previstas en los instrumentos internacionales para precautelar y defender los derechos de los trabajadores por cualquier omisión de la ley y de sus derechos.

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, el derecho al trabajo promulga principios y normas jurídicas que tienen por objeto la protección del trabajo humano y productivo.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Art. 6.- Promulga que todas las ecuatorianas y los ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la Constitución.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad Competente.

5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.

9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.

4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo, o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de

representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.” (DERECHO ECUADOR, ley vigente).

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.

6.2 Código del Trabajo

El Código de Trabajo al ser parte de las normas jurídicas constitucionales de la República del Ecuador y en el marco de esta investigación enmarcada en el ámbito laboral y al formar parte de este marco jurídico, se la ha tomado puesto que está en la obligación de regular las relaciones entre el empleador y trabajadores al aplicarse en las diferentes modalidades y condiciones para el desarrollo del trabajo dentro de sus derechos y obligaciones como trabajadores del relleno sanitario.

Art. 1.- Ámbito de este Código.

Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Fines.

Este código tiene por objeto fundamental, regular los derechos y obligaciones de empleadores, trabajadores y proveer los medios, conciliar sus respectivos intereses y definir el contrato de trabajo, aquel por el cual una persona se obliga mediante una retribución, a prestar un servicio personal a otra, bajo la dependencia y dirección inmediata o delegada de esta.

Principales Artículos del código de trabajo en pos de defensa del trabajador.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. -El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. -Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

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

Art. 42.- Obligaciones del empleador. -Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
3. Respetar las asociaciones de trabajadores;
4. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.
5. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

6. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

7. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

8. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

9. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

10. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar 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";

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. -Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

c) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;

Art. 47.- De la jornada máxima. -La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Art. 48.- Jornada especial. -Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.

La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias durante un período máximo de cinco días a la semana.

Art. 49.- Jornada nocturna. -La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos. -Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 53.- Descanso semanal remunerado. -El descanso semanal forzoso será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración íntegra, o sea de dos días, de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria.

Art. 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias. -Por convenio escrito entre las partes, la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 de este Código, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana;

2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno;

3. En el trabajo a destajo se tomarán en cuenta para el recargo de la remuneración las unidades de obra ejecutadas durante las horas excedentes de las ocho obligatorias; en tal caso, se aumentará la remuneración correspondiente a cada unidad en un cincuenta por ciento o en un ciento por ciento, respectivamente, de acuerdo con la regla anterior. Para calcular este recargo, se tomará como base el valor de la unidad de la obra realizada durante el trabajo diurno; y,

4. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo.

Art. 65.- Días de descanso obligatorio. -Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.

Art. 69.- Vacaciones anuales. -Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones.

Art. 72.- Vacaciones anuales irrenunciables. -Las vacaciones anuales constituyen un derecho irrenunciable que no puede ser compensado con su valor en dinero. Ningún contrato de trabajo podrá terminar sin que el trabajador con derecho a vacaciones las haya gozado.

Art. 73.- Fijación del período vacacional. -En el contrato se hará constar el período en que el trabajador comenzará a gozar de vacaciones. No habiendo contrato escrito o tal señalamiento, el empleador hará conocer al trabajador, con tres meses de anticipación, el período en que le concederá la vacación.

Art. 74.- Postergación de vacación por el empleador. -Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente.

En este caso, si el trabajador no llegare a gozar de las vacaciones por salir del servicio, tendrá derecho a las remuneraciones correspondientes a las no gozadas, con el ciento por ciento de recargo.

Art. 80.- Salario y sueldo. -Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

6.3 Derechos Humanos

La creación de los Derechos Humanos en 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas tiene como finalidad aclamar los derechos y las libertades de todo ser humano el cual puede adherirse de manera inalienable y en condiciones de igualdad. En relación a esta investigación, de acuerdo al orden jerárquico de aplicación de las normas y al ser un derecho fundamental de los trabajadores se cree indispensable su aplicación al relacionarlo principalmente con su Art. 4 el cual es fundamental la adopción de esta Declaración para que ponga fin a las vulneraciones a las cuales se pueden ver sometidos los trabajadores dentro del ámbito laboral.

Preámbulo

Considerando que los pueblos de las Naciones Unidas han reafirmado en la Carta su fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres; y se han declarado resueltos a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad,

Artículo 4.- Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 22.- Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Artículo 23.-

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

e. Materiales y métodos

Materiales

Para la realización del presente trabajo investigativo fue necesario la utilización de los materiales mencionados a continuación:

Materiales de oficina

Copias-impresiones

Carpetas

Papelógrafos

Marcadores

Esferos

Cuaderno de campo

Resma de papel bond

Anillados

Empastados

CD

Marcadores

Materiales tecnológicos

Computadora

Flash Memory

Cámara Fotográfica

Materiales de movilización

Trasporte

Métodos:

Método Científico

Permitió conocer la realidad empírica y recopilar información relevante que facultó la obtención de información haciendo posible una validez de los conceptos relacionados con el objeto de estudio en relación a los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, mostrando una explicación concreta y real del problema y poder dar una respuesta a la pregunta científica ¿Cómo influyen los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de las y los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja y cómo se vuelve necesaria la intervención del Trabajador/a social?

Método Exploratorio

Este método permitió una visión general respecto de una determinada realidad, la cual permitió en la investigación explorar las diferentes condiciones laborales de los trabajadores del relleno sanitario para de esta forma establecer prioridades, proporcionando una visión general

Método Inductivo-Deductivo

Inductivo: Mediante la utilización de este método partiendo de los hechos particulares que permite evidenciar la realidad en la que se desenvuelven los trabajadores del relleno sanitario y verificar que riesgos psicosociales prevalecen en su sitio de trabajo y como este incide en su desempeño laboral.

Deductivo: este método se utilizó en la revisión de literatura y permitió establecer la construcción de información necesaria para investigación realizada y las conclusiones y recomendaciones en base al objeto de estudio.

Método Analítico-Sintético

Analítico: Se aplicó partiendo de un análisis de las variables en relación al objeto de estudio como los riesgos psicosociales y el desempeño laboral para luego profundizar los conocimientos en los diferentes contextos y establecer la relación entre las mismas.

Sintético: este consolidó el conocimiento y comprensión del problema objeto de estudio, logrando conocer aspectos y realidades en cuanto a los riesgos psicosociales realizándose la interpretación de los datos obtenidos en las encuestas aplicada a los trabajadores del relleno sanitario y se finalizó con la representación y análisis de los datos obtenidos.

Técnicas:

En la presente investigación se hizo uso de técnicas de investigación como:

Observación: este instrumento permitió observar de forma directa la realidad que enfrentan los trabajadores del relleno sanitario al momento de realizar su actividad laboral.

Encuesta: permitió recabar información de primera mano sobre que riesgos psicosociales prevalecen y su desempeño laboral, direccionada a los trabajadores del relleno sanitario.

Entrevista: facilitó la unificación de criterios y la valoración de los sujetos entrevistados quienes explicaron acerca de la problemática y falencias del relleno sanitario. Se entrevistó a los encargados de las diferentes celdas del relleno sanitario del Municipio de Loja.

Población y Muestra:

Población: La población es trabajadores que pertenecen al relleno sanitario del Municipio de Loja es de 50 trabajadores

Hombres: 46

Mujeres: 4

Se trabajará con la población total que son los 50 trabajadores distribuidos entre cuarenta y cinco hombres y trece mujeres que laboran en el relleno sanitario del municipio de Loja

f. Resultados

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja.

Ver Anexo 1

Datos Generales:

TABLA 1

Sexo		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	46	92%
Femenino	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

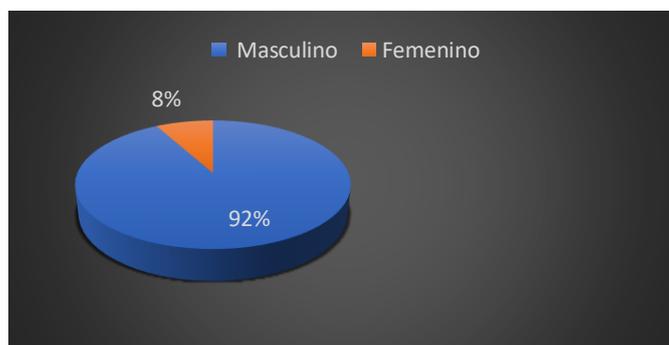


Figura N°1 Sexo

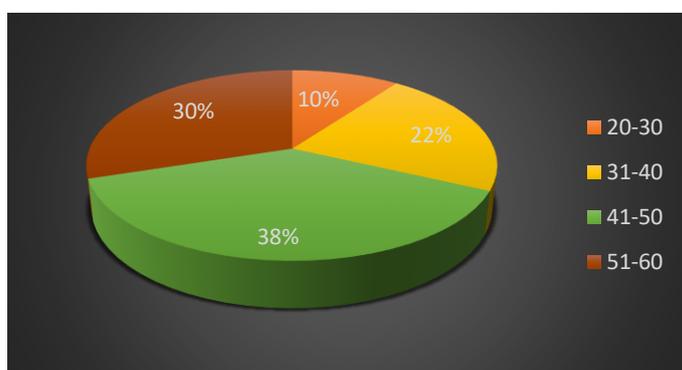
Interpretación Cuantitativa

En el Centro de Gestión de Residuos Sólidos del Municipio de Loja, según la nómina, laboran un total de 50 trabajadores de los cuales 46 son hombres que equivalen al 92% y 4 son mujeres que representan el 8% de trabajadores.

TABLA 2*Edad*

Variable	Frecuencia	Porcentajes
20-30	5	10%
31-40	11	22%
41-50	19	38%
51-60	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

*Figura N°2 Edades***Interpretación Cuantitativa**

De los rangos de edad de los trabajadores que laboran en el relleno sanitario oscilan de 20 a 60 años. El 38% se encuentra en el rango de 41 a 50 años, el 30% de 51 a 60, el 22% de 31 a 40 y el 10% de 20 a 30 años.

TABLA 3*Estado Civil*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	7	14%
Casado	41	82%
Divorciado	2	4%
Viudo	0	0%
Un. Libre	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

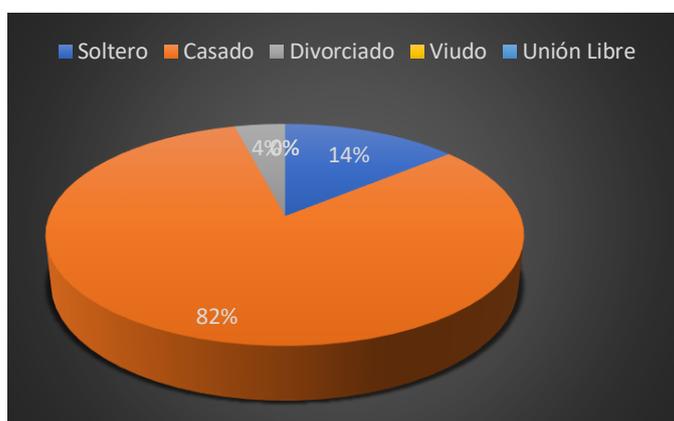


Figura N°3 Estado Civil

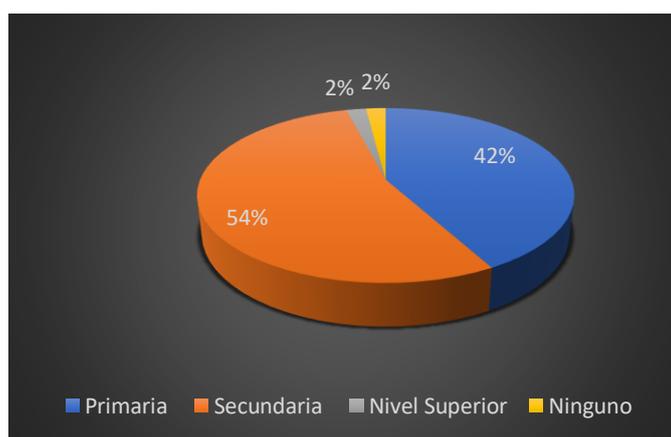
Interpretación Cuantitativa

En relación al Estado Civil se evidencia que la mayoría de la población investigada es casada la que representa el 82% equivalente a 41 trabajadores, el 14% son solteros que representa a 7 personas y un 4% concerniente a 2 personas señalan ser divorciados.

Tabla 4*Formación Académica*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	21	42%
Secundaria	27	54%
N.Super.	1	2%
Ninguno	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

*Figura N°4 Formación Académica***Interpretación Cuantitativa**

Conforme a las respuestas obtenidas a la interrogante concerniente a la formación académica, un 54% señala haber cursado el nivel secundario; 21 trabajadores manifestaron haber cursado la primaria quienes representan el 42%; y en similar porcentaje del 2% señala haber cursado el nivel superior y ningún nivel académico.

TABLA 5*Sección en que Labora*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Reciclaje	16	32%
Lombricultura	12	24%
Disp. Final	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

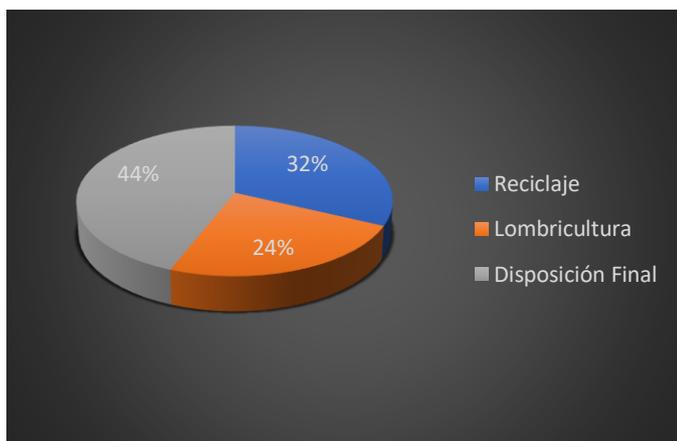


Figura N°5 Sección en que Labora

Interpretación Cuantitativa

En cuanto a la sección o celda en la cual labora se obtuvo los siguientes porcentajes, un 44% realizan sus labores divididos entre mantenimiento y celda de disposición final; un 32% realizan su labor en reciclaje; mientras que el 24% desempeñan su labor en lombricultura.

Análisis Cualitativo

De acuerdo a la información recopilada mediante la encuesta a los trabajadores del relleno sanitario, se puede evidenciar que en su mayoría los trabajadores son de sexo masculino con un mínimo de sexo femenino, contemplando un promedio de edades que oscilan entre los veinte a los sesenta años, evidenciándose que la mayor parte de ellos son de estado civil casados, por lo tanto esto sujeta a que mantengan su trabajo en las condiciones no tan favorables para el trabajador, las cuales se pudieron observar; a ello se suma la formación académica la cual se presenta que, más la mitad de los trabajadores habrían cursado o aprobado la secundaria y el restante la primaria. Para cerrar con los datos generales y con la sección en la cual laboran, manifiestan que luego de determinado tiempo los trabajadores son rotados en las diferentes secciones como celda de disposición final, lombricultura, etc.

Pregunta. 1

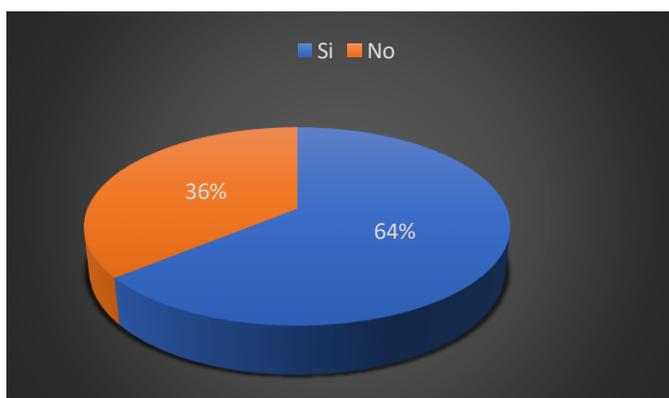
En su lugar de trabajo ¿ha tenido alteraciones en el ritmo laboral que ha causado cansancio o frustración?

TABLA 6*Estresores*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	64%
No	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

*Figura N°6 Estresores***Interpretación Cuantitativa**

Según las respuestas obtenidas mediante la encuesta realizada a los trabajadores del centro de residuos sólidos, el 64% de los encuestados manifiestan haber tenido alteraciones en el ritmo laboral que les ha causado ansiedad, apatía, cansancio o frustración, mientras que el 36% refiere no haber tenido ninguna alteración en su ritmo laboral.

Análisis Cualitativo

Los agentes causantes de estrés (estresores), pueden ser físicos o psicológicos. Entre los estresores físicos podemos encontrar el ruido, temperatura, fuertes olores, entre otros. Mientras que en los psicológicos o denominados sociales encontrados en la vida diaria quienes atraviesan situaciones personales, conflictos interpersonales, problemas económicos, etc.

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se puede identificar una serie de situaciones o factores que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés pueden ser las condiciones físicas del trabajo, la distribución en el trabajo o la demanda o carga del trabajo (Martínez, 2004)

Tomando en cuenta este concepto se puede mencionar que las personas dentro de su sitio de trabajo puede estar sufriendo determinadas alteraciones que pueden ocasionar estrés y esto se debe a que están sometidos en un ambiente de trabajo poco confortable debido a que todos los días están sometidos a la recolección de basura o desechos sólidos, así como también la monotonía en la realización de la actividad que tiene a la hora de separar los desechos y no contar con los implementos necesarios y al punto del deterioro y es ahí donde radica la formación de estresores en los trabajadores del relleno sanitario.

Pregunta. 2

¿Su puesto actual de trabajo demanda de mucha exigencia causándole estrés con riesgo de enfermedad?

TABLA 7

Estrés

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	70%
No	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

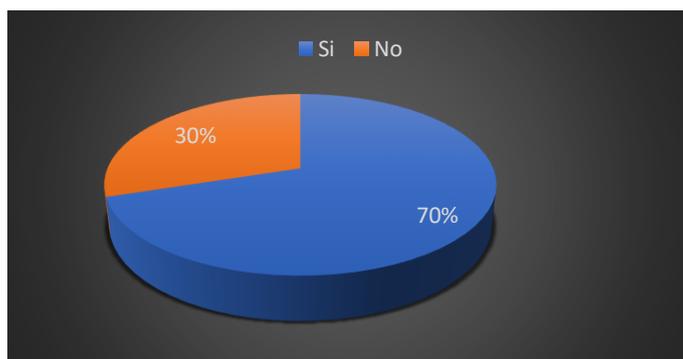


Figura N°7 Estrés

Interpretación Cuantitativa

De acuerdo a los datos obtenidos de los trabajadores encuestados en relación a si su puesto de trabajo demanda de exigencia causando estrés con riesgo de enfermedad se menciona que en un 70% correspondiente a 35 personas refieren que su trabajo les causa estrés con riesgo de enfermedad mientras que el 30% correspondiente a 15 trabajadores señalan que su trabajo no les causa estrés con riesgo de enfermedad.

Análisis Cualitativo

El estrés laboral desencadena aumento de ausentismo, baja productividad, accidentes laborales y presencia de enfermedades como problemas en la piel, dolores de cabeza, problemas cardiacos. Es definido como el desajuste entre una respuesta adaptativa y demandas externas que son percibidas como amenazas por sobrepasar las capacidades tanto físicas como mentales de la persona. (Crespo, 2001)

El estrés laboral repercute directamente en el desempeño laboral o en las actividades inherentes a él y se ve reflejado en las encuestas realizadas a los trabajadores del relleno sanitario. Se torna notorio que el estrés en los trabajadores del relleno sanitario es causante de diferentes tipos de problemas en su salud derivados de exigencias del propio trabajo y de las actividades, es así como la tensión genera que el proceso de estrés esta mediada por las características o por procesos psicológicos.

La mayoría de los encuestados mencionan que el estrés laboral les impide realizar sus actividades de forma tranquila, lo cual refleja actitudes negativas que se demuestran al estar con sus familiares o en ocasiones en su entorno laboral, lo que reprime que se relacionen positivamente, ya que los trabajadores están sometidos a realizar su trabajo en ambientes que causan olores poco agradables por la descomposición de los desechos y la carencia de los implementos que estén en buen estado para su protección. Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del relleno sanitario como el estrés son notorios en su desempeño laboral y teniendo en cuenta que sus funciones se enfocan en la manipulación directa de los desechos, este riesgo es constante en su aparición.

Pregunta. 3

¿Ha sido víctima de violencia laboral por parte de sus compañeros o superiores en su lugar de trabajo?

TABLA 8

Violencia Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	24%
No	38	76%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

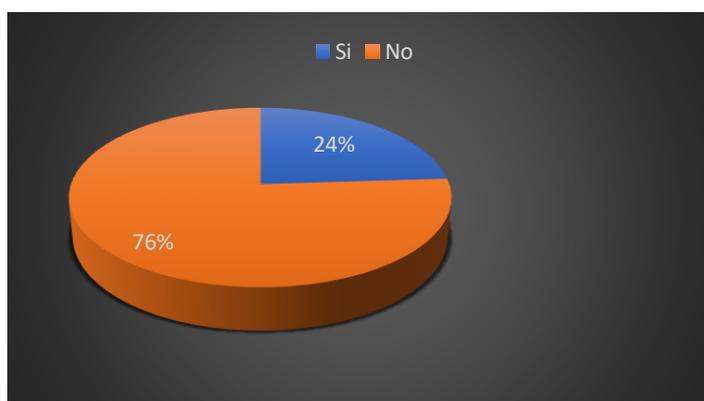


Figura N°8 Violencia Laboral

Interpretación Cuantitativa

De la población investigada el 76% de los encuestados manifestaron que no han sido víctimas de violencia laboral por parte de sus compañeros o superiores, mientras que el 24% de ellos mencionan haber sufrido violencia laboral en su lugar de trabajo.

Análisis Cualitativo

La Organización Mundial de la Salud adopta en su informe mundial sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que coloque en peligro su seguridad, su bienestar o su salud. (OMS, 2002)

Los encuestados en un menor porcentaje manifiestan que, en su sitio de trabajo por la falta de sensibilización y de una cultura preventiva en su sitio de trabajo, mencionan haber sufrido algún tipo de violencia laboral como amenazas verbales, amedrentamiento o acoso persistente. Estos manifiestan que han observado conductas discriminatorias, acciones que afectan a las susceptibilidades de los afectados. Por otra parte, de acuerdo a las encuestas realizadas la mayor parte de los trabajadores manifiestan que a la interna del relleno no han sido víctimas de violencia laboral siendo éste un riesgo psicosocial menor en el entorno laboral.

Pregunta. 4

¿Ha sido cuestionado o en ocasiones ha recibido burlas y hostigamiento psicológico en su puesto de trabajo?

TABLA 9

Mobbing

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	22%
No	39	78%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

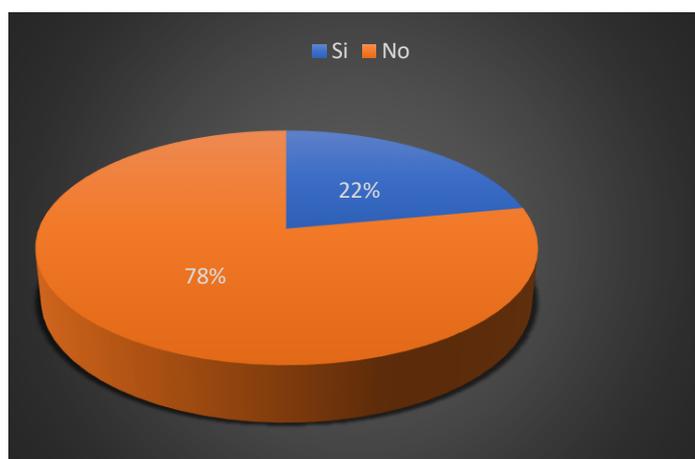


Figura N°9 Mobbing

Interpretación Cuantitativa

De la población investigada en relación al mobbing, el 78% equivalente a 39 trabajadores señalan que en el ambiente en donde laboran no han recibido burlas ni hostigamiento psicológico, mientras que el 22% perteneciente a 11 trabajadores comentan que

en algún momento en su desempeño laboral han sido blanco de burlas u hostigamiento por parte de sus compañeros en su ambiente de trabajo.

Análisis Cualitativo

El mobbing es la situación en la que un trabajador o grupo de trabajadores ejercen de manera sistemática (al menos una vez por semana) y de forma deliberada, una intensa violencia psicológica durante un tiempo mayor de seis meses sobre otro trabajador en el lugar de trabajo con la complicidad de otros trabajadores en la organización u empresa. (Borobia, 2007)

En el caso de los trabajadores del relleno sanitario se puede hablar que en su gran mayoría no han sido víctimas de acoso psicológico o mobbing por lo cual este riesgo psicosocial no es tan prevalente en el entorno laboral. Sin embargo, al mismo tiempo un grupo pequeño de trabajadores aseguran que en algún momento en su lugar de trabajo fue víctima de acoso psicológico o mobbing pudiendo manifestar una insatisfacción o desempeño laboral deficiente para la realización de sus actividades laborales. Es evidente según lo encuestado en este grupo minoritario que se ven conductas y aunque algunos lo toman como simple broma no toman en cuenta que hieren susceptibilidades de los compañeros que se sienten ofendidos.

Pregunta. 5

En su trabajo ¿ha sido víctima de conductas sexuales de naturaleza física o verbal por parte de sus superiores o compañeros?

TABLA 10

Acoso Sexual

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	2%
No	49	98%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

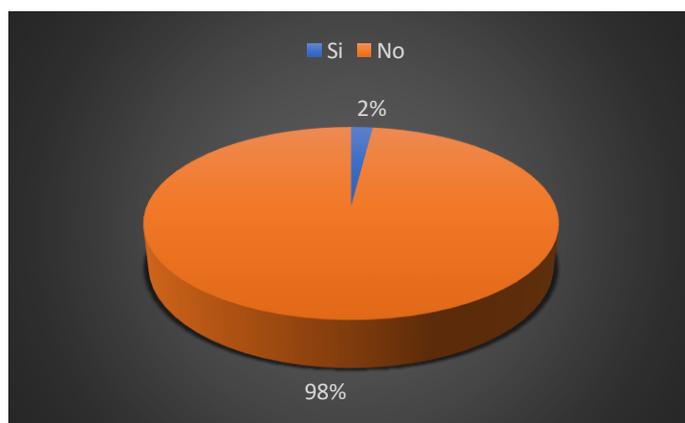


Figura N°10 Acoso Sexual

Interpretación Cuantitativa

Dentro de la violencia sexual en el trabajo y en el entorno laboral de los trabajadores del relleno sanitario, se refleja que el 98% de los encuestados asegura no haber sido víctima de este riesgo psicosocial mientras que una persona equivalente al 2% señala haber sido víctima de la misma.

Análisis Cualitativo

Como lo señala Gonzales de Rivera (2002) el acoso sexual laboral es una forma de abuso que incluye el hostigamiento reiterado y continuo de una persona con fines o motivaciones de naturaleza sexual, ejercido desde una posición de poder, generalmente en un contexto laboral que implique subordinación del acosado/a.

En consideración a los resultados arrojados por medio de las encuestas a los trabajadores del relleno sanitario sobre la interrogante planteada acerca del acoso sexual la mayor parte de ellos manifiestan no haber sido víctima de acoso sexual dentro de su lugar de trabajo sabiendo que la mayoría de los trabajadores son de sexo masculino, puesto que el acoso sexual en el trabajo incluye necesariamente la conducta basada en el sexo el cual afecta a la dignidad del trabajador. No obstante, es importante también considerar la respuesta de la persona que mencionó haber sido víctima de acoso sexual en su lugar de trabajo para su análisis y erradicación, llegando a la conclusión que este riesgo psicosocial laboral es mínimo dentro del entorno laboral.

Pregunta. 6

¿Se siente emocionalmente agotado o cansado en su lugar de trabajo?

TABLA 11

Burnout

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	76%
No	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

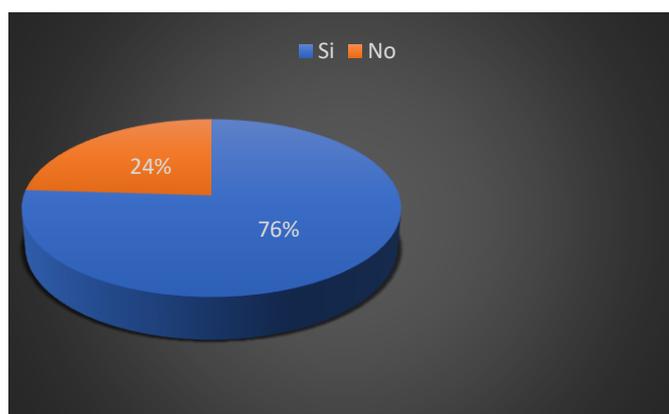


Figura N°11 Burnout

Interpretación Cuantitativa

Del total de los encuestados el 76% que corresponde a 38 trabajadores refieren que se encuentran emocionalmente agotados o cansados en su lugar de trabajo, el 24% de ellos señala no tener alteraciones emocionales en cuanto al agotamiento en su puesto o lugar de trabajo.

Análisis Cualitativo

El burnout se ha convertido en un problema de salud y calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico, definido como una respuesta psicofísica en consecuencia de un esfuerzo frecuente, ante lo cual reacciona quedándose exhausto y agotado. (Bosquet, 2008)

Con respecto al síndrome de burnout los trabajadores del relleno sanitario experimentan determinado tipo de agotamiento o desgaste debido a algunas variables organizacionales que generan estas situaciones negativas que juegan un papel importante en la interacción continua del trabajador en su puesto y en su desempeño laboral, como lo es la dinámica de trabajo, los contenidos del mismo, el ambiente físico del trabajo o a factores económicos al existir inseguridad económica (retrasos en los pagos económicos) aumenta la vulnerabilidad del Burnout, provocando en la persona respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales, además este síndrome puede tener resultados muy negativos tanto en el sujeto como también generar importantes consecuencias para la organización en la que labora. Este riesgo psicosocial laboral como podemos evidenciar, es uno de los que se encuentra en gran porcentaje, el cual debe ser tratado por las autoridades para el beneficio de los trabajadores y del propio centro de manejo de residuos sólidos.

Pregunta. 7

Cuando está en su trabajo ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

TABLA 12*Doble Presencia*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	20%
No	40	80%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

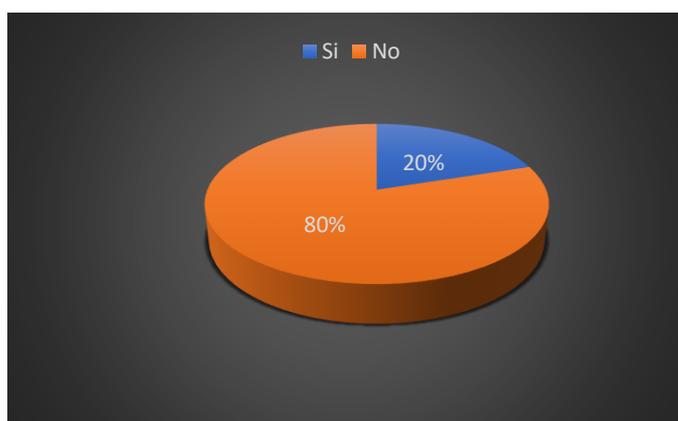


Figura N°12 Doble Presencia

Interpretación Cuantitativa

De acuerdo a la información obtenida mediante la encuesta realizada a los trabajadores del relleno sanitario se puede determinar que el 80% de los trabajadores al estar en su lugar de trabajo y realizar sus actividades, aparta o no piensan en las exigencias domésticas o familiares; mientras que el 20% de ellos señala que sí.

Análisis Cualitativo

Un ritmo de trabajo inadecuado es aquel en el que el trabajador tras realizar su jornada laboral continúa trabajando realizando horas extraordinarias, por lo que ve reducido sus descansos. Esto hace que el trabajador tenga una sensación de agobio en el desempeño de su trabajo a la interna de la organización. (Calera, 2003)

Esta doble presencia o denominada doble jornada si bien es mayormente atribuida a las mujeres trabajadoras se denota que también se asignan a trabajadores hombres que asimismo tienen exigencias de ambos trabajos como lo vemos reflejado en los trabajadores del relleno sanitario.

El trabajo productivo y el familiar-domestico según lo señalado por los encuestados la exposición a este riesgo psicosocial influyen sobre la salud de ellos y en su rendimiento laboral, que son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (simultánea) asumiendo responsabilidades, así como el aumento de dificultades a la hora de responder a exigencias del trabajo remunerado y en su ambiente familiar-domestico, siendo así la doble presencia un riesgo psicosocial percibida en un determinado grupo de trabajadores, viéndose afectado su desempeño sufriendo un decrecimiento en sus competencias laborales y en la restricción de las posibilidades de descanso.

Dentro de los riesgos psicosociales señalados en esta investigación en el ámbito laboral conjuntamente con los trabajadores del relleno sanitario, relacionándolo con el trabajo social, se puede manifestar que de una forma holística frente a estos riesgos psicosociales, unos con mayor prevalencia que otros a la interna del relleno sanitario, el accionar del Trabajo Social se lo puede señalar como el de orientador laboral como un proceso de intervención, donde el profesional conjuntamente con el trabajador (o denominados usuario en otros ámbitos) su labor fundamental es de desarrollar un plan de intervención, en algunos ámbitos lo hará de forma

multidisciplinaria, donde se ponga en manifiesto cuales serán la estrategias u objetivos con el fin de dar respuesta a las necesidades que demanda o sufre vulneración el trabajador que previamente hayan sido diagnosticadas, en este caso, en relación al objeto de estudio, los riesgos psicosociales que influyen en su desempeño laboral.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja, en relación a su desempeño laboral. **Ver Anexo 2**

Pregunta. 1

1. ¿Conoce sus funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo que ocupa?

TABLA 13

<i>Funciones</i>		
Variable	F	%
Si	44	88%
No	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

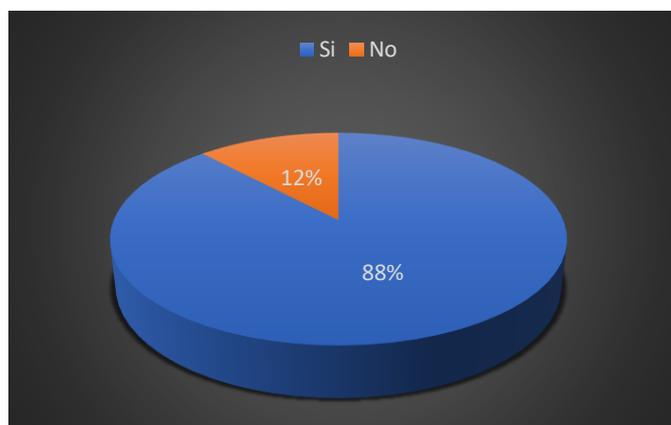


Figura N°13 Funciones

Interpretación Cuantitativa

Concerniente al desempeño de funciones que cumplen los trabajadores dentro del lugar de trabajo, el 82% manifiesta conocer las funciones a desarrollar y 12% no las conoce o no las tiene claras.

Análisis Cualitativo

(Milkovich G, 1994) define al desempeño laboral como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos dentro del trabajo, en la eficacia del personal que labora en una organización, las capacidades, habilidades, conocimiento de funciones a desarrollar son características que interactúan con la naturaleza del trabajo para producir un buen desempeño laboral.

La gráfica muestra que la mayoría de los trabajadores saben sobre las funciones a cumplir y como desenvolverse en su lugar de trabajo, esto por los años que llevan laborando dentro del centro de reciclaje y tener el conocimiento de qué y cómo hacer las sus funciones que les permiten un buen desempeño laboral. Por otro lado, determinados trabajadores señalan, no conocer o no tener claro las funciones a realizar o cómo desempeñarse en su puesto de trabajo, esto debido a que consideran que su función es reciclar los desechos y no requieren hacer otras funciones, también debido a que llevan poco tiempo laborando en el relleno sanitario.

2. ¿Posee la capacidad y el criterio para la solución de un problema en su puesto de trabajo?

TABLA 14

Solución de Problemas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	68%
No	16	32%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

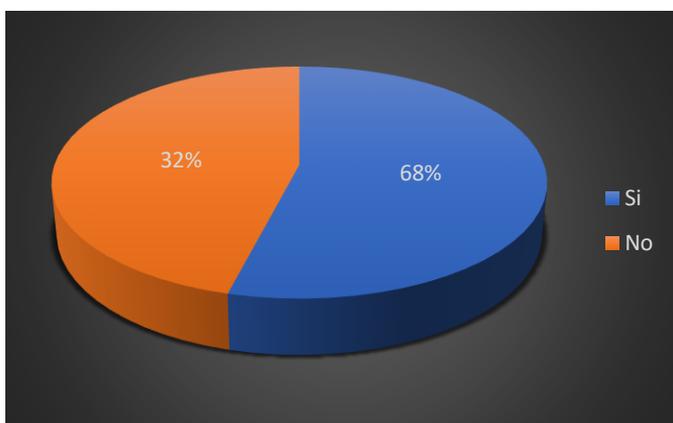


Figura N°14 Solución de Problemas

Interpretación Cuantitativa

Según las respuestas obtenidas, en relación a si posee la capacidad y criterio para su puesto de trabajo, el 68% de los encuestados manifiestan que sí, mientras que un 32% de ellos menciona que no pueden darle algún tipo de solución al presentarse algún problema en su puesto o lugar de trabajo.

Análisis Cualitativo

(Van de Vliert, 1998) sustenta al problema o conflicto como la situación donde dos partes o entidades sociales tienen puntos de vista diferentes o intereses apartados, como también “se dice que dos individuos, un individuo o un grupo, están en conflicto cuando están siendo obstruidas o irritado por otra” (págs. 351-376)

Es importante señalar que en toda organización o empresa existe cierto tipo de problemas, estos forman parte del comportamiento organizacional, sin embargo, los trabajadores del relleno sanitario manifiestan que estos problemas deber ser manejados con determinado conocimiento para poder dar solución. Mencionan también que es importante que a la interna del relleno se sienta el liderazgo de los trabajadores o administradores directivos, lo cual permita disponer una forma ideal que dé solución a problemas que permita un ambiente laboral adecuado de la organización. A lo cual el grupo minoritario que contesto no, simplemente señalan que no les interesa involucrarse en otros problemas que puedan tener sus compañeros a la interna del centro de gestión de residuos sólidos.

3. ¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?

TABLA 15

Metas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	64%
No	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

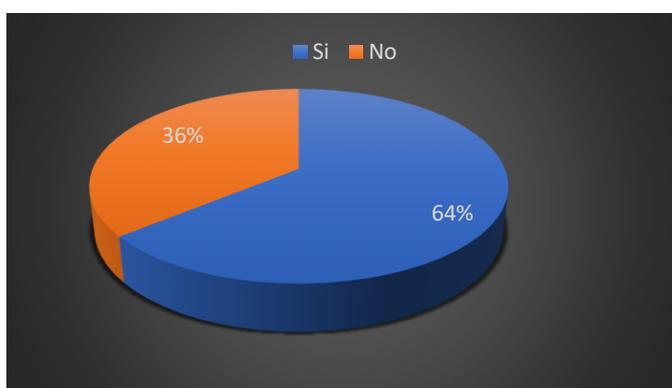


Figura N°15 Metas

Interpretación Cuantitativa

Según las respuestas obtenidas mediante la encuesta realizada a los trabajadores del relleno sanitario, el 64% manifiestan tener clara las metas que deben lograr y el 36% de ellos dicen que no.

Análisis Cualitativo

Al evaluar el desempeño, dada una planeación consistente, integrada y comprendida proyectada para alcanzar objetivos, quizá los mejores criterios de desempeño se relacionan con la capacidad de fijar metas de manera en que todos los trabajadores por medio de una planificación de los programas ayuden a realizar con éxito las metas propuestas.

Es evidente, según lo encuestado a los trabajadores que pertenecen al centro de gestión integral de residuos sólidos que en gran porcentaje tienen claro las metas a realizar ya que llevan tiempo trabajando en este centro y conocen las actividades laborales a cumplir, lo que permite que su desempeño laboral no se vea disminuido. Pero entre los trabajadores se encuentran personas que debido al poco tiempo que llevan laborando no tienen claro que existan metas a la interna del centro de recolección, lo que podría significar la disminución en sus actividades laborales o también puesto que consideran su trabajo algo rutinario y lo que hacen es reciclar realizando su labor como todos los días.

4. En su lugar de trabajo se propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros

TABLA 16

Clima Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	70%
No	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

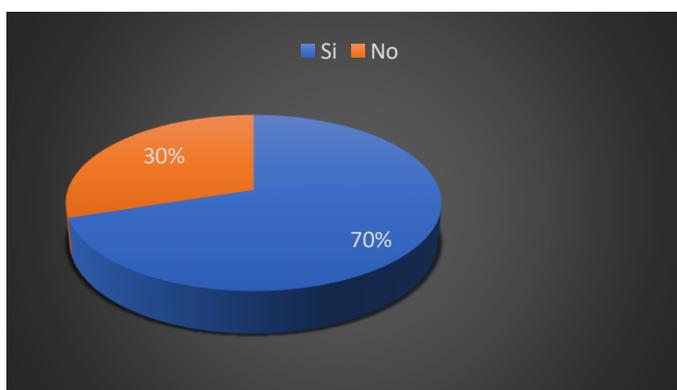


Figura N°16 Clima Laboral

Interpretación Cuantitativa

De acuerdo a los datos obtenidos por parte de los encuestados en relación al clima laboral, un 70% responde que en su lugar de trabajo existe un clima adecuado para desarrollar sus actividades laborales, y el 30% acota que no le atrae el entorno donde desempeña sus funciones laborales.

Análisis Cualitativo

Una organización debe ser un lugar donde los trabajadores estén satisfechas y se motiven para conseguir los objetivos planteados por la organización. El ambiente laboral que hay dentro del relleno sanitario es determinado por el liderazgo, por la buena comunicación. Un clima laboral es un indicador de satisfacción en la manera en que los trabajadores viven la cotidianidad en su ambiente laboral.

Sin embargo se evidencia que los trabajadores de este centro de reciclaje en un porcentaje mínimo consideran que donde desarrollan sus actividades no es agradable y no hay la cordialidad adecuada que debe primar entre compañeros de trabajo siendo este una afectación directa al estado psicosocial de los trabajadores, pues estos experimentan un sentimiento de insatisfacción y de poca armonía al momento de realizar sus actividades o desarrollar sus capacidades y potencialidades lo cual no permite mejorar sus relaciones en su ambiente o clima laboral.

5. ¿Cómo considera Ud. que ha sido su desempeño laboral en el último año en su lugar de trabajo?

Bueno ()
 Malo ()
 Regular ()

TABLA 17

Desempeño Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	56%
Regular	22	44%
Malo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

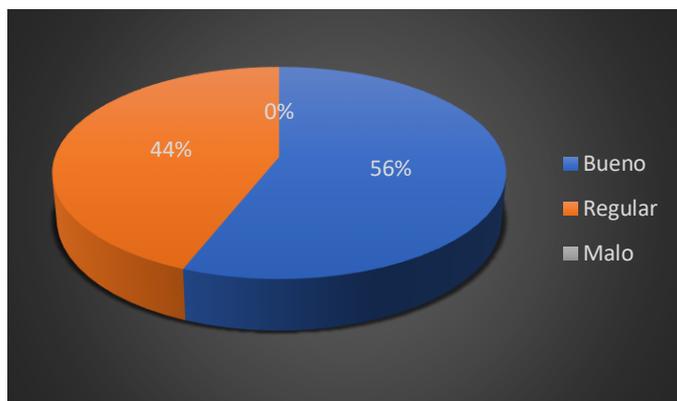


Figura N°17 Desempeño Laboral

Interpretación Cuantitativa

Del total de encuestados, el 56% de ellos señala que su desempeño laboral es bueno, mientras que el 44% considera su desempeño como regular.

Análisis Cualitativo

La no tenencia de indumentaria y accesorios necesarios para un buen y correcto trabajo de recolección, separación, transformación de los desechos y en determinados casos el entierro de desechos biopeligrosos de los residuos sólidos, puede provocar un desempeño laboral irregular en sus actividades, pero ésta puede darse por otros factores como son los riesgos psicosociales la hora de concentrarse o dirigir su atención en el lugar de trabajo.

A pesar de que los trabajadores encuestados mencionan contar con los instrumentos en un estado no acorde para realizar la labor no pueden cumplir con un desempeño al cien por ciento puesto que cuando lo ejecutan lo hacen pensando en que pueden verse afectados a la hora de manipular los desechos y estos no precautelan su salud. Otra característica mencionada por los trabajadores es que, debido a la liberación de olores, de biogases o de líquidos lixiviados no cuentan con los implementos necesarios como mascarillas especiales que les permita cumplir de una forma permanente su labor. La mayor parte de los trabajadores mencionan que en su lugar de trabajo su desempeño es regular señalándolo como una condición media o que no alcanza una excelencia debido a los antes mencionado; así como también determinado grupo acota que su desempeño laboral es bueno a pesar de que sus implementos estén en un estado inadecuado debido a que por el descuido de las autoridades se acostumbraron a realizar su labor en estas condiciones.

6. ¿Cuenta con los implementos necesarios y en buen estado para garantizar su desempeño laboral?

TABLA 18

Implementos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	32%
No	34	68%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

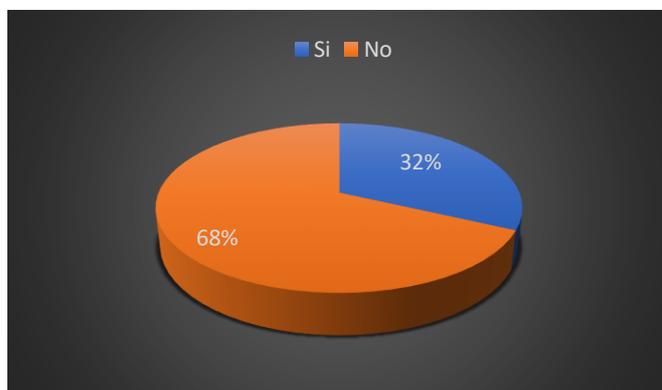


Figura N°18 Implementos

Interpretación Cuantitativa

De acuerdo a la información recolectada por medio de las encuestas se determina que el 68% de los trabajadores no cuenta con los implementos necesarios y que se encuentren en un buen estado para realizar su labor, mientras que un 32 % señala contar con los implementos para realizar su trabajo.

Análisis Cualitativo

El resultado que arroja la presente pregunta es considerable debido a que en un gran porcentaje de la población encuestada asegura que no cuentan con los implementos necesarios para cumplir sus funciones lo que desemboca que los trabajadores estén expuestos a diferentes

riesgos laborales como a la aparición de riesgos psicosociales. El no contar con los implementos adecuados para obtener una protección en su salud, se pone en riesgo la integridad física de los trabajadores causando la aparición de riesgos psicosociales como estrés o insatisfacción en su puesto de trabajo, siendo una de las mayores preocupaciones por parte de los trabajadores al no garantizar su salud y desempeño laboral.

En este sentido se puede mencionar que el descuido por parte de las autoridades en relación a la renovación por deterioro de los implementos necesarios para desarrollar sus actividades afecta directamente al desempeño laboral, pues estos al manipular los desechos corren el riesgo de verse afectado en su salud. Podemos determinar que a pesar de que los trabajadores cuenten con determinados implementos, no son garantía total y repercuten directamente en el desempeño o bajo rendimiento de las actividades laborales.

7. ¿Considera necesario recibir capacitaciones específicas sobre manipulación de residuos sólidos para su mejor desempeño laboral?

TABLA 19

Capacitaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84%
No	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

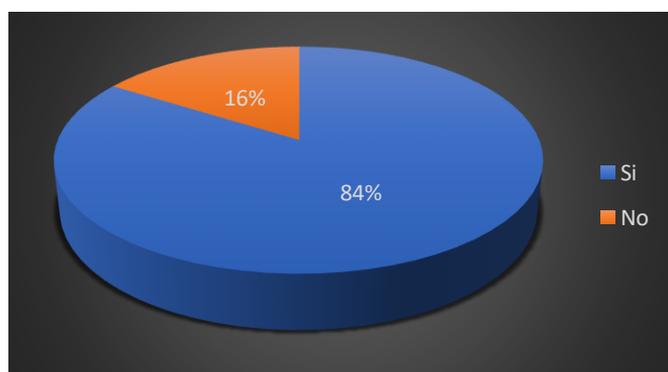


Figura N°19 Capacitaciones

Interpretación Cuantitativa

De acuerdo a las encuestas realizadas el 84% correspondiente a 42 trabajadores mencionan que, si es necesario capacitarse en la manipulación de los residuos sólidos, mientras que el 16% señala que no es necesario.

Análisis Cualitativo

Es importante destacar que las capacitaciones tienden a producir cambios o resultados favorables en los grupos de trabajo y mejorar su desempeño en este caso laboral. El objetivo de estas son el proporcionar información y un contenido específico en las tareas que va a desempeñar, además capacitar al trabajador en temas como sus derechos laborales, mejor

manejo de los desechos sólidos, entre otros; considerando que estas capacitaciones a la interna del relleno son necesarias y muchos de los trabajadores sienten la falta de ellas, siendo necesario como un medio que les permita desarrollar más sus habilidades, capacidades y aptitudes dándole un incentivo de confianza y mayor responsabilidad y mejorar su desempeño laboral.

8. ¿Creé que el centro debe implementar espacios para incentivar la mejora de su desempeño laboral?

TABLA 20

Espacios de Incentivo Laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	78%
No	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

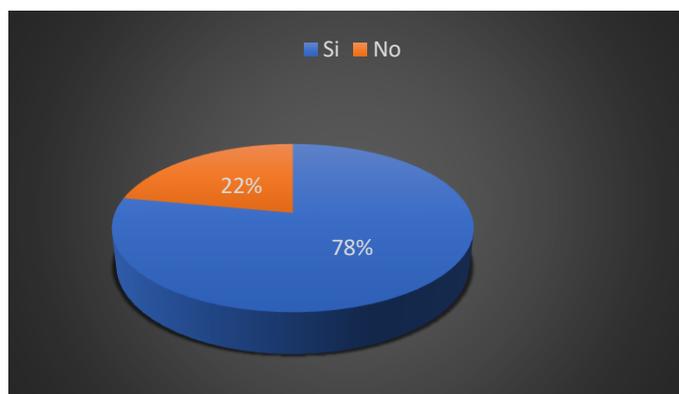


Figura N°20 Espacios de Incentivo Laboral

Interpretación Cuantitativa

Del total de encuestados el 78% de ellos menciona que, si se debe implementar espacios de incentivo laboral mientras que un 22% señalan que simplemente, no es necesario.

Análisis Cualitativo

El resultado que presenta la siguiente interrogante es considerable, debido a que en gran porcentaje de los trabajadores encuestados señala que se debe implementar espacios como las pausas activas, que incentive su desempeño laboral y que estas puedan mejorar el mismo, su comunicación, el trabajo en equipo, su liderazgo y/o la superación y crecimiento personal que mejore su ocupación dentro de su puesto de trabajo, a través de la cual la persona o trabajador adquiere una serie de cualidades aumentando su calidad en sus actividades conduciendo a un estado de mejora que coadyuve a tener resultados positivos sintiéndose motivados para realizarlas. Además, estas pausas activas son necesarias puesto que los trabajadores pasan mucho tiempo realizando la misma actividad, frente a los malos olores que causan los residuos sólidos.

9. Señale sugerencias que considere necesaria para un mejor desempeño de labor.

Por considerarse una pregunta de tipo abierta no se elabora cuadro estadístico, por lo que a continuación se detalla los criterios vertidos por los encuestados:

Charlas y conferencias en relación a riesgos psicosociales

Capacitaciones en lo concerniente a riesgos laborales

Charlas de concienciación en relaciones laborales

Talleres de motivación para el personal del centro de gestión de residuos sólidos

Charlas o talleres en relación a la indumentaria necesaria en la labor que desempeñan

Conferencia en relación a derechos de los trabajadores en función de sus derechos

Prevención de riesgos, y; pausas activas.

Análisis Cualitativo

Las colectividades encuestadas creen que, en el Centro de Gestión de Residuos Sólidos, se debe implementar talleres, charlas, conferencias, capacitaciones que deben ser coordinadas con el personal encargado del centro y de la Municipalidad Loja con la finalidad de capacitar a todos los miembros del centro, que les permita el mejoramiento de las relaciones personales e institucionales en como precautelar su salud, capacitaciones y motivación, que mejoren su desempeño laboral.

En la intervención del trabajo social en lo laboral, no únicamente se enmarca en la orientación, ésta se relaciona con numerosas funciones en diferentes dimensiones como la educativa o formativa entendida como académica, de valores, normas de convivencia, formación profesional para el empleo, etc., Este es un proceso de ayuda, dirigida no solamente a los trabajadores sino a colaboradores o personal de la institución a lo largo de la vida, cuya única finalidad es dotar a la persona de conocimientos y desarrollar los objetivos vocacionales que previamente hayan sido definidos, el trabajador social es el encargado de indagar de manera individual, grupal esto dependiendo de cuál sea el caso sobre las necesidades, vulneraciones o malestar que presenta el trabajador en su lugar de trabajo para el desarrollo de su bienestar, es decir, todo este asunto de intervención es un proceso dinámico donde se determina el ámbito profesional y las expectativas laborales que tienen las personas.

RESULTADO ENTREVISTA

En la presente investigación se realizó la entrevista estructurada al coordinador del relleno sanitario del Municipio de Loja, esto con el objeto de recabar información respecto al conocimiento o no por parte del coordinador del relleno acerca de los riesgos psicosociales en dicho lugar. **Ver Anexo 3**

Los detalles y resultados de la entrevista se detallan a continuación:

1. ¿Qué riesgos psicosociales conoce o identifica Ud. en el personal que labora en este centro de gestión de residuos?

Como coordinador, tengo a cargo varios trabajadores que presentan diferentes dificultades por situaciones personales entre otras, los cuales desembocan en problemas para el rendimiento dentro de su lugar de trabajo. He escuchado acerca de los riesgos psicosociales asociados al trabajo que pueden estar presentes en muchos lugares de trabajo y éste no es la excepción. Este trabajo es muy estresante por las condiciones del mismo lo cual provoca que los trabajadores se vean asociados a los riesgos psicosociales.

2. Considera que existe un desempeño laboral inadecuado (regular) por parte de los trabajadores de este centro de gestión de residuos solidos

El entrevistado manifiesta que el desempeño de los trabajadores, según lo que ha podido observar en el transcurso que llevo en este puesto, señala que; ellos deben adaptarse al trabajo o a sus condiciones, refiriéndose también a que el departamento dota con los elementos necesarios de protección pero que estos se deterioran por su uso diario lo cual se convierte en un problema o impedimento a la hora de realizar su labor.

3. ¿Qué estrategias se establecen para prevenir Riesgos Psicosociales laborales en los trabajadores de este centro de manejo de residuos para mejorar sus habilidades laborales?

El departamento de Higiene del Municipio de Loja trabaja en la elaboración de diferentes actividades para los trabajadores de las diferentes dependencias haciendo un esfuerzo grande para llegar a los distintos trabajadores. Al hablar de estrategias menciona que es un trabajo conjunto con las autoridades del Municipio y que pronto se las implementaran en este lugar de trabajo.

4. ¿Qué mecanismos de intervención posee el Centro de Gestión de Residuos Sólido para la intervención y erradicación de riesgos psicosociales laborarles?

En relación a los mecanismos de intervención, el entrevistado manifiesta que constantemente se conversa con los trabajadores de una forma personal, lo cual permite crear o planificar actividades que puedan implementarse a dichos trabajadores y así intervenir en la aparición de problemas o de riesgos que disminuyan problemas laborales y que más bien este incremente el bienestar de ellos a la interna de su lugar de trabajo.

5. ¿Qué lineamientos generales posee el Centro de Gestión de Residuos Sólidos para promover y elevar el desempeño laboral?

Todos los días estamos pendientes del desarrollo de las actividades de los trabajadores, pero es un poco difícil atender a cada uno de ellos en sus diferentes dificultades, en si no contamos con un programa que sea específico para intervenir no solo en los llamados riesgos psicosociales ya que ellos presentas otros problemas como el consumo de alcohol, en ocasiones ausentismo laboral, dificultades familiares, entre otros.

6. ¿Qué acciones se planifican desde las autoridades administrativas para promover un desempeño laboral adecuado?

El entrevistado manifiesta que en el transcurso de este año se tiene planificada reuniones con los trabajadores y personal del Municipio de Loja para determinar acciones que estén encaminadas a mejorar y responder a necesidades de los trabajadores del relleno sanitario. Lo importante es velar por el beneficio, satisfacción y mejora del entorno y clima laboral de nuestros trabajadores.

7. Considera Ud. que a través de la intervención social se pueda lograr un impacto en la disminución de riesgos psicosociales laborales y mejoramiento del desempeño laboral

Hoy en día, es importante la vinculación y el aporte que puede brindar las instituciones educativas superiores ya que permiten generar grandes proyectos para el beneficio de la ciudadanía en todas las carreras que existan, más aún que vayan en beneficio del bienestar y desarrollo del trabajador como lo está haciendo la Universidad Nacional de Loja con esta investigación.

Análisis Cualitativo

Dentro del análisis cualitativo de la entrevista realizada al coordinador del relleno sanitario, se puede notar la falta que hace no solo la intervención del Trabajo Social sino de un equipo multidisciplinario que permita una pronta planificación de estrategias que coadyuven a mejorar el bienestar de los trabajadores, así como su desempeño laboral. Esto, no solo por enaltecer un bienestar a la institución o resaltar su nombre, sino más bien por generar un enfoque de bienestar, una concientización,

del saber que quienes trabajan allí son seres humanos que merecen respeto y así generar una satisfacción laboral, esa es la principal labor del trabajo social.

RESULTADO FICHA DE OBSERVACIÓN

En la presente investigación se realizó la elaboración de la ficha de observación dentro del relleno sanitario del Municipio de Loja, esto con el objeto de recabar información respecto al desarrollo de sus actividades y observar el accionar de los trabajadores que estén relacionados con la aparición o desarrollo de los riesgos psicosociales. **Ver Anexo 5**

Análisis Cualitativo

Realizadas las diversas visitas al relleno sanitario del municipio de Loja, con distintos colaboradores, entre ellos; autoridades municipales, docentes y estudiantes de la carrera de trabajo social, con la finalidad de crear concienciación del manejo de los residuos sólidos se pudo recabar información importante para la investigación, a través de la elaboración de una ficha de observación de la cual se detalla a continuación:

Los implementos o accesorios de protección a su salud integral en todas las visitas se encontraban en mal estado, siendo este un factor principal para la disminución del desempeño laboral y la aparición y crecimiento de los riesgos psicosociales. Además a la hora de dialogar con ellos ponían en manifiesto de forma personal y con cierto recelo las diferentes dificultades, problemas, inconformidades que padecen en su lugar de trabajo, los riesgos psicosociales que ellos desconocían pero que por medio de esta investigación se pudieron diagnosticar. Es por ello que por medio de esta investigación se denota que hay una mínima participación e intervención de las autoridades, viendo necesario la implementación y actuar de las autoridades y principalmente del trabajo social para generar el tan anhelado bienestar social que vaya en beneficio de los trabajadores, autoridades así como a la propia institución.

g. Discusión

La constitución de la República del Ecuador en su Art. 33 menciona que el trabajo es un derecho 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.

La obtención de datos generados en la presente investigación “Riesgos Psicosociales en el desempeño laboral de las/los trabajadoras de la celda de disposición final o relleno sanitario” se basó en establecer las relaciones entre causa efectos e interpretar las generalidades y principios básicos entre los hechos que dan a conocer los diferentes riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral mediante la aplicación de herramientas como la encuesta dirigida a 50 trabajadoras, lo que permitió establecer una propuesta de intervención social en beneficio de este sector.

Se planteó como objetivos específicos los siguientes:

- **Identificar los principales riesgos psicosociales y los efectos en el desempeño laboral de los trabajadores del relleno sanitario**

Los criterios establecidos por los trabajadores del relleno sanitario, demuestran que los riesgos psicosociales que afectan al desempeño laboral de los trabajadores se relacionan directamente con el Burnout, estrés, doble presencia, violencia laboral, mobbing y acoso sexual siendo los principales riesgos que afectan al desempeño laboral.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Hernández y Velazco Mondragón, (2000) que estos tipos de riesgos psicosociales permite explorar con cierta flexibilidad la asociación entre la disminución en el desempeño laboral y problemas que puede

generar en la salud de alta frecuencia como el síndrome de Burnout, estrés entre otros riesgos psicosociales laborales al cual están expuesto los trabajadores del relleno sanitario.

Considerando que el síndrome de Burnout y estrés son los de mayor incidencia que reside en el entorno laboral de estos trabajadores provocando la aparición de estos riesgos cuyas características se relación con características del empleo y características de la tarea donde se evidencia las condiciones físicas del trabajo, en las cuales desarrollan sus actividades laborales y a las cuales están expuestos, como al calor, frío, la contaminación, olores poco agradables o al riesgo de su integridad física y de su salud y a la repetitividad de la tarea o acción a realizar convirtiéndose en un trabajo monótono, peligrosidad a la hora de ejecutarla.

Los resultados de esta investigación muestran que las demandas están asociadas a la presencia del síndrome de Burnout, es importante destacar que las demandas no solo se refieren al aspecto cognitivo o sensorial sino también al emocional, este último se destaca en relación al Burnout, el agotamiento emocional. Karasek, et al (2000) enfatizan que condiciones de agotamiento emocional son inducidas cuando se produce esta convergencia de los riesgos psicosociales laborales y los aspectos del entorno laboral, entre la alta demanda y bajo control.

Las efectos que genera el síndrome de burnout puede tener resultados negativos para los trabajadores como la afectación es su salud física o mental que pueden dar lugar a otras alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, gastritis, etc.) o incluso estados ansiosos o alcoholismo, mayor probabilidad de accidentes, absentismo, incumplimiento de tareas o insatisfacción laboral así como consecuencias para la organización dando lugar al deterioro del desempeño laboral lo que repercute en la organización, derivadas de las condiciones y exigencias de trabajo.

(Griffitha, 1999) contrarresta que los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador

los efectos puedan ser diferenciales, pero tendientes a causar una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador, por ejemplo, el burnout, estrés, mobbing o la doble presencia, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo.

Los efectos negativos de los riesgos psicosociales en los cuales el estrés, por ejemplo, o el mobbing, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta al riesgo y su mantenimiento en el tiempo.

- **Determinar el desempeño laboral en los trabajadores del relleno sanitario mediante su evaluación**

En referencia al segundo objetivo específico y para el desarrollo de la misma se utilizó el método deductivo el cual permitió una recolección de información necesaria por medio de la revisión de literatura proveniente de fuentes primarias y secundarias que sustentó a la problemática a investigar y de acuerdo a los datos obtenidos por medio de las encuestas aplicadas se determina lo siguiente:

En muchas ocasiones cuando se busca identificar el desempeño laboral de un trabajador lo primero que se viene a la mente son los indicadores que se han establecido para evaluar el cumplimiento de unas funciones específicas y se deja de lado el factor conductual y psicosocial de los trabajadores, que como ya se mencionan en el primer objetivo específico que determina el actuar dentro de una organización.

Para (Stoner, 1996) señala al desempeño laboral como la forma en que los empleados trabajan para alcanzar las metas de forma eficiente y sujetos a normas establecidas dentro de una organización en un tiempo específico.

Se entiende entonces que el desempeño define la capacidad de una persona para crear, ejecutar y generar trabajo en un corto tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad. Pero con

estas definiciones se sigue dejando de lado el determinante psicosocial del desempeño laboral. Por esta razón, se trae a colación, lo sugerido por (Chiavenato. I, 2000) en la que se expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria, funcionando el individuo con una gran labor, satisfacción y desempeño laboral”.

Según lo manifestado por los trabajadores, lo que determina lo que determina el desempeño laboral no solo es la capacidad de hacer el trabajo sino también la motivación de la misma. Sin embargo, en relación a las metas en cierto grupo de trabajadores, existe el desconocimiento de las actividades a realizar lo que disminuye el desempeño laboral.

Por ende, las consideraciones manifestadas permiten evidenciar que el desempeño laboral puede afectarse por factores como los implementos de protección para realizar su labor, así como también a los riesgos psicosociales.

La evaluación del desempeño de los trabajadores es necesaria ya que permite medir el logro de los objetivos o metas propuestas por la institución siendo un componente fundamental para la implementación de estrategias y mejorar la eficacia. Algunos de los puntos que se tienen en cuenta en la evaluación de desempeño fueron: las funciones a realizar, la solución de problemas, clima laboral, capacitaciones. Como resultado de la encuesta implementada a los trabajadores del relleno sanitario, se menciona que su desempeño, a pesar de contar con los implementos se ve disminuido por el deterioro de los mismos que son necesarios para realizar la labor de separar los desechos sólidos por lo cual consideran a su desempeño como regular.

Puede ocurrir que el trabajador se resista a este proceso, por considerar que su evaluación puede tener incidencia no favorable de su permanencia en la empresa, por ello el centro de gestión de residuos sólidos deben tomar medidas y cambiar la visión negativa de la evaluación del desempeño con soluciones que garanticen procesos reales y que aporten a la mejora del rendimiento.

En consecuencia, un desarrollo seguro y constante de la evaluación permite analizar el rendimiento individual, para así establecer los objetivos estratégicos y alinear las funciones y tareas de los colaboradores. Además, reconocer las fortalezas y debilidades para crear programas de capacitación y establecer medidas entre desempeño y resultado esperado.

- **Diseñar una propuesta de intervención social para la prevención de riesgos psicosociales**

Identificada la existencia de riesgos psicosociales y la forma en que estos influyen en el desempeño laboral de las y los trabajadores del relleno sanitario, es preciso generar espacios con un ambiente laboral adecuado y saludable para el desempeño de su trabajo. Por lo tanto, es necesario la intervención profesional del Trabajador Social a través de una propuesta de intervención social denominada **“Prevención de riesgos psicosociales en el mejoramiento del desempeño laboral”** *“Tu bienestar laboral, nuestra responsabilidad social”* dirigida a quienes laboran en este lugar, para así disminuir la presencia y exposición de riesgos psicosociales y mejorar el desempeño laboral. También se considera necesario que, mediante la capacitación y otras alternativas de intervención, generar un clima laboral que fomente un buen desempeño laboral para reducir la presencia de riesgos psicosociales como el burnout y estresores relacionados con el trabajo.

Frente a este contexto, es indispensable la participación activa del trabajo social en campo de trabajo “relleno sanitario” y la cercanía que pueda tener con los trabajadores al mismo tiempo de escuchar las diferentes dificultades personales, familiares y sociales que estos presentan tanto a la interna como fuera de su entorno, bienestar y desarrollo laboral; pues es allí donde radica la participación y esencia del quehacer del trabajo social como profesión integrada por equipos multidisciplinarios en el desempeño de diversas funciones que puedan coadyuvar, establecer y fortalecer un mejor desempeño laboral y la disminución de los riesgos

psicosociales. Según Bernerd, (1967:19) el trabajo social en el ámbito laboral está enfocado y definido como la actividad organizada que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores a la empresa, enfocándose en diferentes planos como: el apoyo psicosocial a los individuos y colectivos de trabajadores que se encuentren en dificultades, participar en la creación, funcionamiento y mejora de las relaciones sociales de la empresa; y, favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo.

h. Conclusión

Después de haber finalizado el análisis y discusión de la investigación basadas en la encuesta y entrevista, se concluye que:

- Los riesgos psicosociales que afectan al desempeño laboral de los trabajadores se relacionan directamente con el Burnout, estrés, mobbing, doble presencia, violencia laboral y acoso sexual, siendo el de mayor incidencia el Bournot y Estrés cuyas características se relacionan con las condiciones físicas a las que están expuestos los trabajadores como el calor, frio, olores poco agradables o al peligro al abrir las fundas con el riesgo de sufrir algún accidente, donde desarrollan sus actividades laborales lo que repercute en la salud tanto física como mental del trabajador.
- Los efectos que genera el síndrome de Burnout se centra en la afectación física o mental que genera alteraciones psicosomáticas en los trabajadores, lo que produce incumplimiento de tareas o insatisfacción laboral debido a las exigencias del trabajo.
- El estrés laboral genera en los trabajadores dificultades que suelen ser de tipo físicas, interpersonales y grupales mientras que el mobbin se relaciona directamente con el acoso psicólogo que se acentúa en la falta de respeto como lo manifiestan los trabajadores en un mínimo porcentaje.
- Los trabajadores del relleno sanitario determinan que el desempeño laboral no solo es la capacidad de hacer el trabajo sino también la motivación de la misma, señalan que el desconocimiento o la poca efectividad de las actividades a realizar puede verse afectada por factores como la falta de los implementos de protección que se encuentran en mal estado al realizar su labor, lo cual repercute en que su trabajo se vea disminuido.

- La intervención del Trabajador Social en el ámbito laboral frente a la problemática generada por los riesgos psicosociales debe centrarse en la implementación de programas de prevención como lo mencionan los trabajadores del relleno sanitario, mediante estrategias de acción preventiva ante el burnout a través de conferencias que fortalezcan el trabajo en equipo que les permita afrontar situaciones estresantes que afectan su bienestar físico, mental y social, con miras a mejorar su desempeño laboral

i. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados y según las conclusiones se considera las siguientes recomendaciones:

- A los responsables del centro de gestión de residuos sólidos, ejecutar actividades con más frecuencia como conferencias, dinámicas motivacionales, o automotivación y capacitaciones a fin de contribuir y generar espacios donde los trabajadores conozcan sobre los riesgos psicosociales laborales, ya que existe desconocimiento sobre estos riesgos lo que provoca disminución en su desempeño laboral.
- Generar espacios y ambientes donde los trabajadores puedan participar en actividades o programas que propicien momentos de descanso, reflexión para que mediante esta se puedan prevenir riesgos psicosociales como el burnout, estrés o la doble presencia con el fin de controlar y reducir la prevalencia de estos riesgos e incrementar el grado de desempeño laboral.
- A las autoridades municipales que se realice periódicamente reuniones donde se ponga en conocimiento del trabajador las metas a cumplir y además realizar inspecciones, renovaciones y verificar el estado actual de los implementos que son necesarios para realizar la labor de separar los desechos sólidos y precautelar su salud siendo esto fundamental para tener un mejor desempeño laboral de dichos trabajadores.
- A las autoridades que regentan el relleno sanitario ejecuten la propuesta de intervención social generada en la investigación con el fin de mejorar el desempeño laboral, así como la disminución de los riesgos psicosociales existentes en los trabajadores en sus labores cotidianas.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Carrera de Trabajo Social

Propuesta de Intervención Social:



AUTOR:

Jaime Andrés Mendoza Marín

1859

LOJA - ECUADOR

2019

1. Título

“Prevención de riesgos psicosociales en el mejoramiento del desempeño laboral”

“Tu bienestar laboral, es nuestra responsabilidad social”

2. Población Objetivo

La presente propuesta beneficiara directamente a los 50 trabajadores del Centro de Gestión Integral de Residuos Solidos

3. Problemática

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, ha dejado de lado el paradigma tradicional caracterizado por entender a los trabajadores como una máquina, que no tiene necesidades y ni exigencias. Hoy por hoy el mercado laboral se preocupa por su talento humano, mejorando la calidad de vida de los trabajadores.

El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Y la innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de la competitividad empresarial.

Los resultados obtenidos en la investigación reflejan que el desempeño laboral se ve disminuido por factores relacionados con las condiciones en el ambiente laboral, la falta de implementos necesarios para ejecutar las tareas laborales, con la presencia de riesgos psicosociales como el estrés en su mayor porcentaje, entre otros, que intervienen en el pleno desarrollo del desempeño laboral. Es por eso que la investigación realizada fue correlacional, ya que existe correlación entre la variable independiente, los Riesgo Psicosocial y la variable dependiente, desempeño laboral, considerando que un rendimiento regular, disminuye la productividad y los objetivos de las instituciones no son cumplidos a cabalidad o si bien se cumplen, pero el nivel de calidad no es el adecuado.

4. Justificación

En la actualidad los riesgos psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el entorno de la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Las prevenciones de los riesgos psicosociales contribuyen a mejorar el rendimiento de los trabajadores permitiendo enfocar los problemas desde un punto de vista preventivo, trabajadores con un mejor bienestar laboral, social y familiar

Esta propuesta se justifica por que pretende ayudar a mejorar la situación laboral y disminución de los riesgos psicosociales laborales dentro del relleno sanitario perteneciente al Municipio de Loja, permitiendo tomar las medidas adecuadas para producir un ambiente de trabajo y en lo posible erradicar los riesgos psicosociales, para que los trabajadores puedan desenvolverse en sus labores cotidianas de una forma eficiente, buscando siempre el equilibrio entre el trabajo y la producción del centro de gestión de residuos sólidos.

Además, con el desarrollo de esta propuesta de intervención social se pretende fomentar la participación y también el empoderamiento de dichos trabajadores para que sean ellos a través de sus propias potencialidades quienes hagan prevalecer estas actividades preventivas y de información y así disminuyan o desaparezca los riesgos psicosociales laborales.

5. Objetivos

General:

- Prevenir los riesgos psicosociales identificados para mejorar las condiciones de trabajo, salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja.

Específicos:

- Implementar programas de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación mediante charlas para fomentar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores del relleno sanitario.
- Desarrollar actividades como las pausas activas que sean de beneficio al trabajador en lo psicológico, fisiológico, social aumentando su capacidad de respuesta en el trabajo.
- Realizar conferencias, talleres o charlas que capaciten al trabajador en salud ocupacional, generando conocimiento encaminadas a fomentar el bienestar de los trabajadores en relación a sus derechos laborales.

6. Actividades

- Planificar la conformación de charlas con los trabajadores y coordinador del relleno sanitario para dar a conocer la propuesta y sus diferentes actividades.
- Conformación y organización del grupo para la socialización de las charlas y conferencias de sensibilización en relación a la prevención de los riesgos psicosociales.
- Ejecución de charlas y conferencias sobre prevención de riesgos psicosociales como el estrés, el burnout entre otros e involucramiento de las autoridades municipales.
- Realización de talleres de sensibilización a todo el personal en temas relacionados a derechos laborales que generen conocimiento a los trabajadores en las normativas legales y derechos que los ampara.
- Capacitación a los trabajadores en relación a protocolos de medidas de bioseguridad para empresas o personas que se encuentren en trabajos con riesgo de contaminación.
- Talleres sobre prevención y riesgo de enfermedades a la hora de manipular los desechos y la utilización necesaria de los implementos como guantes, mascarillas entre otros.
- Realización de actividades denominadas pausas activas que beneficie al trabajador estimulando su autoestima, aumentando la capacidad de concentración en el trabajo.
- Prácticos: Sociodrama “La importancia de la utilización de los implementos como mascarillas, guantes, etc. en la prevención de riesgos en su salud”

7. Metodología

Capacitaciones participativas que involucren a los trabajadores del relleno sanitario, sus autoridades entre otros factores externos que coadyuven en la sensibilización, prevención y erradicación de los riesgos psicosociales mejorando el bienestar de los trabajadores del relleno sanitario, brindando su apoyo a dichos trabajadores.

8. Recursos

Recursos Humanos

Trabajador Social de la UNL

Psicólogo

Facilitador el IEES

Facilitador del Ministerio de Trabajo

Personal del Municipio de Loja (Departamento de Higiene del Municipio de Loja)

Recursos Materiales

Papelotes

Carteles

Material didáctico

Esferos

Resma de papel boom

Trípticos

Recursos Tecnológicos

Proyector

Amplificación

Computadora

Cámara fotográfica

Recursos de movilización

Trasporte

9. Resultados Esperados

- Trabajadores capacitados en relación a la prevención de los riesgos psicosociales y riesgos a su salud al momento de manipular los desechos sólidos.
- Reducir la presencia de determinados riesgos psicosociales a la interna del relleno sanitario
- Trabajadores capacitados en relación a protocolos y medidas de bioseguridad que prevengan riesgos de contagio de infecciones o enfermedades.
- Disponibilidad de herramientas de gestión en prevención de riesgos psicosociales
- Reducción del absentismo laboral
- Aumento de productividad del trabajo
- Reducción de los efectos del estrés
- Incremento del bienestar de la salud física y mental
- Aumento de la motivación y satisfacción del trabajador
- Mejorar el bienestar personal, laboral, familiar y social

10. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	V/UNITARIO	TOTAL		FUENTES DE FINANCIAMIENTO		
						Municipio de Loja	Ministerio del Trabajo	IESS
RECURSOS HUMANOS					UNL			
PSICÓLOGO MOTIVADOR	Meses	2	\$ 200.00	\$ 400.00	X			
TRABAJADOR SOCIAL	Meses	2	\$200.00	\$400.00	X			
FACILITADOR DEL MINISTERIO DE TRABAJO	Meses	2	\$200.00	\$400.00			X	
FACILITADOR IEES	Horas	2	\$200.00	\$ 400.00				X
PERSONAL DEL MUNICIPIO DE LOJA	Horas	2		\$ 400.00		X		
SUBTOTAL				\$ 2.000				
MATERIALES ELECTRÓNICOS								

CAMARA FOTOGRAFICA EPSON		1	\$ 400.00	\$ 400.00	X	X	X	X
COMPUTADORA DEEL		1	\$ 800.00	\$ 800.00	X	X	X	X
INFOCUS		1	\$ 800.00	\$ 800.00	X	X	X	X
IMPRESORA HP		1	\$250.00	\$250.00	X	X	X	X
AUDIO (PARLANTE, MICRÓFONO)		1	\$ 300.00	\$ 300.00	X	X	X	X
SUBTOTAL				\$ 2.550				
MATERIALES DE OFICINA								
TRÍPTICOS		60	\$ 1.00	\$ 60.00	x	X	X	X
MARCADORES Y ESFEROS		10	\$ 2.50	\$ 25.00	x	X	X	X
RESMA DE PAPEL	Resma	5	\$ 5.00	\$ 25.00	x	X	X	X
PAPELOTES		20	\$ 0.25	\$ 5.00	x	X	X	X
							X	
SUBTOTAL				\$ 105.00				
GASTOS VARIOS								
MOVILIZACIÓN	Días	5	\$ 3.00	\$ 15.00	x	X	X	X
REFRIGERIOS		60	\$ 3.00	\$ 180.00	x	X	X	X

IMPREVISTOS			\$ 50.00	\$ 50.00	x	X	X	X
TOTAL				\$ 245.00				
	Total:						\$ 4.900	

11. Matriz Marco Lógico

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos o Riesgos
<p>Fin</p> <p>Prevenir los riesgos psicosociales identificados para mejorar las condiciones de trabajo, salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja.</p>	<p>Disminuir la presencia de riesgos psicosociales laborales para que tengan un buen desempeño laboral.</p>	<p>Informes de seguimiento de los medios preventivos</p> <p>Memorias fotográficas y/o intervención firmado por los responsables del mismo</p>	<p>S: Apoyo del centro para la ejecución de las capacitaciones y talleres para los trabajadores</p> <p>R: No se apoya con el tiempo necesario para las capacitaciones y talleres</p>
<p>Propósito</p> <p>Implementar programas de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención,</p>	<p>Al termino de estas actividades los trabajadores capacitados mejoren su desempeño laboral y erradicar posibles riesgos</p>	<p>Trabajadores participando de las capacitaciones</p> <p>Registro de asistencia</p>	<p>S: Participación activa y efectiva de los trabajadores</p>

<p>promoción y educación mediante charlas para fomentar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores del relleno sanitario.</p> <p>Desarrollar actividades como las pausas activas que sean de beneficio al trabajador en lo psicológico, fisiológico, social aumentando su capacidad de respuesta en el trabajo.</p> <p>Capacitación a los trabajadores en relación a protocolos de medidas de bioseguridad para empresas o personas que se encuentren en trabajos con riesgo de contaminación.</p>	<p>psicosociales laborales como el burnout</p> <p>Personal capacitado (56 trabajadores)</p>		<p>R: Desinterés por parte de los trabajadores</p>
--	---	--	--

<p>Realizar conferencias, talleres o charlas que capaciten al trabajador en salud ocupacional, generando conocimiento encaminadas a fomentar el bienestar de los trabajadores en relación a sus derechos laborales.</p>			
<p>Componentes</p>	<p>Al termino de las actividades,</p>	<p>Registro de asistencia a los</p>	<p>S: Resultados positivos</p>
<p>Trabajadores consientes de la realidad a la interna del relleno sanitario</p> <p>Mejoramiento del rendimiento laboral de los trabajadores del relleno sanitario</p> <p>Disminuir los índices de riesgos psicosociales</p>	<p>los trabajadores se encuentren consientes de las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales laborales</p>	<p>talleres</p> <p>Observaciones por parte de los asistentes (comentarios)</p>	<p>de las capacitaciones y talleres brindados</p> <p>R: Resultados negativos</p>

Aumento del bienestar laboral del trabajador			
Actividades	Planificación de charlas		S: Apoyo del Centro
<p>Planificar la conformación de charlas con los trabajadores y coordinador del relleno sanitario para dar a conocer la propuesta y sus diferentes actividades.</p> <p>Conformación y organización del grupo para la socialización de las charlas y conferencias de sensibilización en relación a la prevención de los riesgos psicosociales.</p> <p>Ejecución de charlas y conferencias sobre prevención de riesgos psicosociales como el estrés, el burnout</p>	<p>Conformar y organización de grupos</p> <p>Ejecución de charlas para sensibilización al grupo de trabajadores.</p> <p>Exposición de talleres</p>	<p>Informe de las charlas y talleres ejecutadas</p>	<p>para la ejecución de los talleres</p> <p>R: No existe colaboración por parte del centro</p>

<p>entre otros e involucramiento de las autoridades municipales.</p> <p>Realización de talleres de sensibilización a todo el personal en temas relacionados a derechos laborales que generen conocimiento a los trabajadores en las normativas legales y derechos que los ampara.</p> <p>Talleres sobre prevención y riesgo de enfermedades a la hora de manipular los desechos y la utilización necesaria de los implementos como guantes, mascarillas entre otros.</p> <p>Realización de actividades denominadas pausas activas que beneficie al trabajador estimulando su</p>			
--	--	--	--

<p>autoestima, aumentando la capacidad de concentración en el trabajo.</p> <p>Prácticos: Sociodrama “La importancia de la utilización de los implementos como mascarillas, guantes, etc. en la prevención de riesgos en su salud”</p>			
---	--	--	--

J. Bibliografía

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Alayon, N. (1987). *Definiendo al Trabajo Social*. Buenos Aires.
- Ander-Egg, E. (1986). *Diccionario de Trabajo Social*. Bogotá: Ed. Colombia Ltda.
- Ballesteros, A., Viscarret, J., & Úriz, M. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 127–138.
- Barría Muñoz, J. (2002). *Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. Chile.: Universidad Católica de Chile.
- Bernard, M. (2000). *Servicio social de empresa*. Barcelona.
- Borobia, F. (2007). *Valoración de la incapacidad laboral*. Madrid.
- Borobia-Fernández. et al. (2007). *Valoración médica y jurídica de la incapacidad laboral*. Madrid.
- Bosquet, M. (2008). *Síndrome de Burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona.
- Bruna, L. (2010). Los riesgos psicosociales en el trabajo. In *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*.
- Calera, A. (2003). *Tiempos y ritmos de trabajo, insidencia en la salud*. Madrid.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159–172.
<https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Candía, Y. (2018). *Manual del Método del Cuestionario SISESO/ISTAS 21*. Madrid.
- Canepa, Briones, Pérez, Vera, & Juárez. (2008). *Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile*.

- Carrillo, M. (2015). *Relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz*. 1–142. Retrieved from <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Castellanos, M. (1999). *Manual de trabajo social*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Chiang, Martín & Nuñez. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid.
- Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones*. Bogota: Mac Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- CIVERA, N. C. (2016). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa*.
- Comisión Europea. (2004). *Guía sobre el estrés relacionado*. Luxemburgo.
- Cox, G. y., & Cox y Rial-Gonzalez, 2. (s.f.). *Investigacion sobre el estres laboral*. Luxemburgo.
- Crespo, M. (2001). *Evaluación y Tratamiento del estres*. Madrid: Dykinson.
- Cuesta, S. (2010). *Gestión del Talento Humano y el conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Eby, L. et al. (2005). *Investigación laboral y familiar*.
- Engel, G. . (1977). The neet for a new medical model. *Science*, 129-136.
- Fernández, G. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid: Club Universitario.
- Fernández, G. T. (2009). *Fundamentos de trabajo social*. Madrid : Alianza editorial.
- Fitzgerald, L. et al. (1997). *But was it really sexual harassment? Legal, behavioral and psychological definitions of the workplace victimization of women*.
- Frone, Yardley y Markel. (1997). *Desarrollar y probar un modelo integrador de la interfaz trabajo-familia*. *Journal of Vocational Behavior*.

- García, S. (1991). *Especificidad y roles en Trabajo Social*. Buenos Aires: Editorial Humanitas.
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(3), 173–182. <https://doi.org/10.1016/J.RPTO.2016.07.001>
- Granados, R. (1998). *El trabajador inteligente*. Santa Fé: Universidad Nacional del Litoral .
- Griffitha, A. (1999). *Investigación sobre el estrés laboral* . Luxemburgo: Agencia Europea.
- Hoel, H. R. (1999). *International review of industrial and organizational psychology*.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 18(3), 159–161. Retrieved from http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492015000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Kalimo, R. E.-B. (1988). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*. Ginebra: OMS.
- Kisnerman, N. (2005). *Pensar el Trabajo Social- una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires : Grupo editorial lumen.
- Lahera M, & G. (2002). *Factores y riesgos psicosociales. Identificación de situaciones de Riesgo*. Navarra: Oña Gráfica.
- Lahera, M., & Góngora, J. (2002). *Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de Riesgo*.
- Levi, L. (1981). *Preventing work stress*. London: M.A: Adsison Wesley.

Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. Valladolid: Grafolex S.L.

Llaneza-Álvarez, J. (2007). *Ergonomía y Psicología aplicada*. Valladolid: Lex Nova.

Lóriz, J. (2006). Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. In Zaragoza.

Retrieved from

<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Manual+de+riesgos+psicosociales+en+el+mundo+laboral#2>

Mahieu, P. (2002). *Trabajo en equipo*. México: Siglo XXI.

Martínez, S. (2004). *Estres Laboral, Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Martinelle, M. (2001). *Notas sobre las mediaciones: algunos elementos para la sistematización de la reflexión del tema*. Buenos Aires: Espacio.

Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). *Teorías motivacionales en el estudio. Pensamiento y Gestión*.

Milkovich G, B. J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Addison-Wesley Iberoamericana.

Miranda, F. (2015). *El cuidado de los hijos con cáncer y la doble presencia femenina*. Santiago.

Montoya. G, Zapata. C & Cardona. B. (2002). *Diccionario especializado de trabajo social*. Medellín: Ed. Universidad de Antioquia.

Moreno, J. B. (2011). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid: Madrid, ED Piramide.

Moreno, B., & Báez, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas,

- consecuencias, medidas y buenas prácticas. In *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra.
- OIT. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (2010). *Lista de enfermedades profesionales de la OIT*. Suiza: SafeWork.
- OIT. (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo. Las mejores prácticas para la prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra.
- OMS. (2002). *World report on violence and health*. . Ginebra.
- Ospina, V. (2012). *Trabajo social y la intervención*.
- Pastrana, M. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. . Andalucía: Lienzo Gráfico.
- Pastrana, M. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. . Andalucía: Lienzo Gráfico .
- Pastrana, M. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Petró, J. M. & Lira, E. (2013). *Estres Laboral: nuevas y viejas formulas en la salud laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pines, A. &. (1988). *Agotamiento profesional: causas y curas*. Nueva York: The Free Press.
- Ramos, E. (2008). *La doble presencia: salud y prevención*. Clave Sindical.
- Raya, E., Neus, D., & Civera, C. (2009). *Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento*. 338–356. Retrieved from <http://www.gerencie.com/emprendimiento.html>,

- Richmond, M. (1983). *Trabajo Social*. Madrid, España: ROGER S.A.
- Rick, J. y Briner, R. B. (2000). Evaluación del Riesgo Psicosocial: problemas y perspectivas. *Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects*, 311-312.
- Robbins, & Coulter. (2013). *Administración*. Juárez: Pearson Educación.
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rocañin, J. C., & Forneiro, J. (2007). *La Salud Mental en los Tribunales*. Madrid.
- Rodgers, G. y. (1989). *Empleos precarios en la regulación del mercado laboral: el crecimiento de empleo atípico en Europa occidental*. Ginebra.
- Rodgers, y Rodgers. (1989). *Empleos precarios en la regulación del mercado laboral*. Ginebra: Instituto Internacional del Trabajo.
- Rodríguez. (2010). *El trabajo social de empresa*. Madrid.
- Roozeboom, M. B. (2008). MARCO para la Gestión del Riesgo Psicosocial . *Ruiesgos Psicosociales en el Trabajo.*, 17-36.
- Salin, D. (2003). *Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work*.
- Shiron, A. (2003). Los efectos del Estrés en la Salud. *The Handbook of Work & Health Psychology*. 2ª edición, (pp. 63-82.
- Siliceo-Aguilar, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. México: Limusa.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Editorial: Pearson Education: México.
- Suayter, I. (2012). *La Construcción del Objeto Disciplinar en Trabajo Social*.
- Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social. (2014). *Trabajo Social en las Relaciones laborales y la empresa*.
- UGT. (2009). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Retrieved from <http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگ و رسانه های> http://www.ghbook.ir/index.php?option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chhash

k=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component

Van de Vliert, E. (1998). *Conflict and conflict management*. Erlbaum (Reino Unido) : Taylor & Francis.

Vega, M. (2001). NTP 604 : Riesgo psicosocial : el modelo demanda-control-apoyo social (II). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, (Ii), 1–8. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

Veras, & Cuello. (2007). *Prácticas de Gestion Humana*. INTEC.

Wynne, R. C. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxemburgo: European Comission.

K. Anexos



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa
Carrera de Trabajo Social

Anexo 1

Encuesta dirigida a los Trabajadores del Relleno Sanitario del Municipio de Loja.

Esta encuesta es anónima, diseñada para identificar los diferentes Riesgos Psicosociales que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores. Se sugiere contestar con la más absoluta sinceridad, la misma que servirá para diseñar una propuesta de intervención social.

EDAD..... años cumplidos.

Sexo: Hombre () Mujer ()

Estado civil actual:

Solero/a ()
Casado/a ()
Divorciado/a ()
Viudo/a ()
Unión libre ()

Nivel de Formación Académica:

Primaria () Secundaria () Nivel Superior () Ninguna ()

Instrucciones:

Por favor, Elija una sola respuesta para cada pregunta.

1. Sección en la cual trabaja:

Reciclaje () Lombricultura () Biopeligrosos () Disposición Final ()

2. En su lugar de trabajo ¿ha tenido alteraciones en el ritmo laboral que ha causado ansiedad, agresión, apatía, depresión, cansancio o frustración (estresores)?

Si () No ()

¿Porqué?.....

- 3. ¿Su puesto actual de trabajo demanda de mucha exigencia causándole estrés con riesgo de enfermedad?**

Si () No ()

¿Porqué?.....
.....(estrés)

- 4. ¿Ha sido víctima de violencia laboral por parte de sus compañeros o superiores en su lugar de trabajo?**

Si () No () (violencia laboral)

- 5. ¿Ha sido cuestionado o en ocasiones ha recibido burlas y hostigamiento psicológico en su puesto de trabajo?**

Si () No () (mubbing)

- 6. En su trabajo ¿ha sido víctima de conductas sexuales de naturaleza física o verbal por parte de sus superiores o compañeros?**

Si () No () (violencia sexual)

- 7. ¿Se siente emocionalmente agotado o cansado en su lugar de trabajo?**

Si () No ()

¿Porque?.....(bournout)

- 8. Cuando está en su trabajo ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?**

Si () No ()

¿Por qué?.....(doble presencia)

- 9. Que sugerencias daría Ud. para evitar estos tipos de problemáticas en su lugar de trabajo**

.....
.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa
Carrera de Trabajo Social

Anexo 2

Cuestionario de evaluación de Desempeño Laboral

Evaluación:

El presente cuestionario tiene como propósito conocer el desempeño que tiene Ud. en su puesto de trabajo. La información obtenida servirá para retroalimentar el rendimiento del trabajador y proporcionarle guías específicas para reforzar o mejorar su desempeño.

Datos Generales

Cargo.....

Sector

Fecha.....

1. **¿Conoce sus funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo que ocupa?**

Si () No ()

¿porque?.....

2. **¿Posee la capacidad y el criterio para la solución de un problema en su puesto de trabajo?**

Si () No ()

¿porque?.....

3. **¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?**

Si () No ()

¿porque?.....

4. **En su lugar de trabajo se propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros**

Si () No ()

¿porque?.....

5. **¿Cómo considera Ud. que ha sido su desempeño laboral en el último año en su lugar de trabajo?**

- Bueno ()
- Malo ()
- Regular ()

¿porque?.....

6. **¿Cuenta con los implementos necesarios y en buen estado para garantizar su desempeño laboral?**

Si () No ()

¿porque?.....

7. **¿Considera necesario recibir capacitaciones específicas sobre manipulación de residuos sólidos para su mejor desempeño laboral?**

Si () No ()

¿porque?.....

8. **¿Creé que el centro debe implementar espacios para incentivar la mejora de su desempeño laboral?**

Si () No ()

¿porque?.....

9. **SUGERENCIAS: Señale sugerencias que considere necesaria para un mejor desempeño de labor.**

.....
.....
.....
.....
.....



Anexo 3

Guía de entrevista aplicada al Coordinador del Centro de Gestión de Residuos Sólidos del Municipio de Loja

¿Qué tipo de trabajo realiza Ud.?

.....

1. **¿Qué riesgos psicosociales conoce o identifica Ud. en el personal que labora en este centro de gestión de residuos?**
2. **Considera que existe un desempeño laboral inadecuado (regular) por parte de los trabajadores de este centro de gestión de residuos sólidos**
3. **¿Qué estrategias se establecen para prevenir Riesgos Psicosociales laborales en los trabajadores del Centro de Gestión Integral de Residuos Sólido y mejorar sus habilidades laborales?**
4. **¿Qué mecanismos de intervención posee el Centro de Gestión Integral de Residuos Sólido para la intervención y erradicación de riesgos psicosociales laborarles?**
5. **¿Qué lineamientos generales posee el Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos para promover y elevar el desempeño laboral?**
6. **¿Qué acciones se planifican desde las autoridades administrativas para promover un desempeño laboral adecuado?**
7. **Considera Ud. que a través de la intervención social se pueda lograr un impacto en la disminución de riesgos psicosociales laborales y mejoramiento del desempeño laboral**

Anexo 4

Memoria Fotográfica



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

Encuesta aplicada a los
trabajadores del Relleno Sanitario del
Municipio de Loía



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

Encuesta aplicada a los
trabajadores del Relleno Sanitario del
Municipio de Loía



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

Encuesta aplicada a los
trabajadores del Relleno Sanitario del
Municipio de Loía



Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020

Encuesta aplicada a los
trabajadores del Relleno Sanitario del
Municipio de Loía



Entrevista aplicada al coordinador
del Relleno Sanitario del Municipio de
Loía

Fuente: Entrevista dirigida al coordinador del relleno sanitario
Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín 2020



Universidad
Nacional
de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa
Carrera de Trabajo Social

Anexo 5

Ficha de Observación.

Ficha de Observación Directa			
Ficha N°1	Fecha: 17 de Julio 2019	Hora Inicio: 14h00	Hora Final: 16h00
Lugar: Relleno Sanitario			
Actividad: Primer acercamiento al relleno sanitario para realizar ficha de observación			
Objetivo: Observar el trabajo que realizan en el relleno sanitario y en las condiciones en que lo realizan			
Descripción de lo observado: <p>En la visita realizada, se pudo observar las condiciones en la cual realizan el trabajo de reciclar los residuos sólidos, en dicha visita se observó que los trabajadores no contaban con los implementos necesarios para realizar las labores de una forma adecuada. Además, se precisó observar la presencia de determinados riesgos a los cuales están sometidos dichos trabajadores debido a las condiciones laborales a las cuales están sujetas.</p>			
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> Guantes en malos estados Mascarillas en mal estado Maquinaria sin uso debido a la falta de combustible 			

Fuente: Instalaciones del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín.2020

Ficha de Observación Directa			
Ficha N°2	Fecha: 27 de septiembre 2019	Hora Inicio: 13h00	Hora Final: 16h00
Lugar: Relleno Sanitario			
Actividad: Segundo acercamiento al relleno sanitario para realizar ficha de observación, conjuntamente con actores sociales y políticos de la ciudad de Loja.			
Objetivo: Observar el trabajo que realizan en el relleno sanitario y en las condiciones en que lo realizan.			
Descripción de lo observado: <p>Luego de la primera visita y de observar las inconformidades en las cuales laboran los trabajadores del relleno sanitario en las diferentes secciones, se realizó una segunda visita en la cual observamos que aún continuaban sin recibir insumos nuevos para la manipulación de los residuos sólidos, por lo que algunos trabajadores nos manifestaron que de sus propios recursos, adquirieron insumos nuevos para seguir laborando, puesto que las autoridades de turno no realizaban la entrega de insumos de protección para su salud integral.</p>			
Observaciones <p>Guantes en malos estados Mascarillas en mal estado Maquinaria sin uso debido a la falta de combustible Muro de contención a punto de derrumbarse</p>			
			
			

Fuente: Instalaciones del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín.2020

Ficha de Observación Directa			
Ficha N°3	Fecha: 13 de noviembre del 2019	Hora Inicio: 08h00	Hora Final: 10h00
Lugar: Relleno Sanitario			
Actividad: Tercer acercamiento al relleno sanitario para realizar ficha de observación, conjuntamente con docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Trabajo Social.			
Objetivo: Observar el trabajo que realizan en el relleno sanitario y en las condiciones en que lo realizan.			
Descripción de lo observado:			
<p>En esta tercera visita al relleno sanitario conjuntamente con docentes y estudiantes de la carrera de trabajo social de la UNL se la realizó con el objetivo de crear concienciación del mal manejo que está realizando la ciudadanía lojana en relación al reciclaje de los desechos sólidos, observando que es un trabajo demasiado duro y complicado para quienes son los encargados de la separación de estos desechos; su presencia es para que a su vez sean los portavoces en sus hogares, barrios u otros lugares y puedan crear conciencia de un mejor reciclaje.</p> <p>También, causa preocupación como investigador y como ser humano, pues dicha visita nos permitió observar que determinados trabajadores continuaban con insumos en mal estado lo que induce a la existencia de los riesgos psicosociales en dichos trabajadores.</p>			
Observaciones			
<ul style="list-style-type: none"> Guantes en malos estados Mascarillas en mal estado Maquinaria sin uso debido a la falta de combustible Muro de contención a punto de derrumbarse 			
			

Fuente: Instalaciones del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín.2020

Ficha de Observación Directa			
Ficha N°4	Fecha: 14 de noviembre del 2019	Hora Inicio: 08h00	Hora Final: 10h00
Lugar: Relleno Sanitario			
Actividad: Cuarto acercamiento al relleno sanitario para realizar ficha de observación, conjuntamente con docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Loja de la carrera de Trabajo Social.			
Objetivo: Observar el trabajo que realizan en el relleno sanitario y en las condiciones en que lo realizan.			
Descripción de lo observado:			
<p>En esta cuarta visita al relleno sanitario conjuntamente con docentes y estudiantes de la carrera de trabajo social de la UNL que cursan el sexto ciclo relacionado con el trabajo social en el ámbito laboral. Se la realizó con el objetivo de crear concienciación del mal manejo que está realizando la ciudadanía lojana en relación al reciclaje de los desechos sólidos, observando que es un trabajo demasiado duro y complicado para quienes son los encargados de la separación de estos desechos; su presencia es para que a su vez sean los portavoces en sus hogares, barrios u otros lugares y puedan crear conciencia de un mejor reciclaje y a su vez relaciones el trabajo social en este ámbito laboral y cuáles pueden ser los alcances e intervenciones del mismo.</p> <p>También, causa preocupación como investigador y como ser humano, pues dicha visita nos permitió observar que determinados trabajadores continuaban con insumos en mal estado lo que induce a la existencia de los riesgos psicosociales en dichos trabajadores.</p>			
Observaciones			
<ul style="list-style-type: none"> Guantes en malos estados Mascarillas en mal estado Maquinaria sin uso debido a la falta de combustible Muro de contención a punto de derrumbarse 			
			
			

Fuente: Instalaciones del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín.2020

Ficha de Observación Directa			
Ficha N°5	Fecha: 10 de enero del 2020	Hora Inicio: 09h00	Hora Final: 13h00
Relleno Sanitario			
Actividad: Quinto acercamiento al relleno sanitario para realizar ficha de observación y la aplicación de las encuestas a los trabajadores del relleno sanitario.			
Objetivo: Observar el trabajo que realizan en el relleno sanitario y en las condiciones en que lo realizan y encuestar a los trabajadores en sus distintos sectores.			
Descripción de lo observado: <p>En esta quinta visita al realizar la encuesta a cada uno de los trabajadores aparte de observar que algunos de los trabajadores habían rotado de departamento municipal y de sección, estos trabajaban con los insumos de protección en mal estado y a la hora de encuestarlos nos mencionaban personalmente los problemas que viven y tienen en sus puestos de trabajo los cuales son generadores de la permanencia de los riesgos psicosociales.</p>			
Observaciones <p>Guantes en malos estados Mascarillas en mal estado Maquinaria sin uso debido a la falta de combustible Muro de contención a punto de derrumbarse Una de las trabajadoras se encontraba en estado de gestación</p>			
			
			

Fuente: Instalaciones del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza Marín.2020

Anexos 6 Proyecto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
 FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
 CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
 LAS/LOS TRABAJADORES DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL O
 RELLENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN
 DEL TRABAJADOR SOCIAL”

*Proyecto de investigación
 previo a optar el grado de
 licenciatura en Trabajo Social.*

AUTOR:

JAIME ANDRÉS MENDOZA MARÍN

LOJA-ECUADOR

2019

ÍNDICE

- I. TEMA**
- II. PROBLEMÁTICA**
- III. JUSTIFICACIÓN**
- IV. OBJETIVOS**
- V. MARCO TEÓRICO**
- VI. METODOLOGÍA**
- VII. CRONOGRAMA**
- VIII. PRESUPUESTO**
- IX. BIBLIOGRAFÍA**

I. TEMA:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS/LOS TRABAJADORES DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL O RELLENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE LOJA Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL”

II. PROBLEMÁTICA

Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen una gran preocupación por parte de las organizaciones mundiales relacionadas con la salud y el trabajo como lo son la OMS y la OIT y están realizando esfuerzos para que los Estados y todos los actores involucrados en el mundo del trabajo tomen conciencia de la magnitud del problema. Los efectos negativos a la salud de los trabajadores y la repercusión en la productividad, debido a diversos tipos de enfermedades y ausentismo con el consiguiente daño económico global hoy en innegable.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Debido al factor de la globalización, las organizaciones han evolucionado de tal manera que se maneja en la actualidad un mundo industrializado, el cual ha traído consigo diversos cambios que afectan el bienestar y la salud de los trabajadores. A causa de esto, uno de los principales factores afectados son los riesgos a nivel psicosocial, los cuales se tornan en un problema imperioso y de alta complejidad.

En 1984 un grupo de expertos de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y de la OMS (Organización Mundial de la Salud) concluyen que dadas las afectaciones de factores psicosociales en la salud y en el rendimiento de los trabajadores, se necesita y se recomienda ampliamente su vigilancia y prevención. Desde entonces, se ha hecho un énfasis especial en la investigación de este problema a nivel empresarial del cual ha resultado la creación de varios modelos teóricos e incluso normativas legales en varios países, sobre todo en los mayormente

desarrollados. En Latinoamérica el estudio de los factores psicosociales es una problemática que no está aún muy desarrollada y lamentablemente en algunos casos ignorada.

La O.I.T. desde 1986 define los riesgos psicosociales como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para lo cual hay estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de lamente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo. (Castellá, T, p.11)

En el Ecuador, el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) a partir del año 2005, inició con un control riguroso de los riesgos psicosociales como parte del sistema de gestión de seguridad y salud de las empresas, impartiendo capacitaciones en un promedio de 40 a 50 empresas mensuales, mediante las cuales se difundieron los distintos métodos de evaluación tales como: test de Navarra, Ergo, Ista 21, entre los principales. Hoy en día la vigilancia de los riesgos psicosociales se ha convertido en un requisito legal que deben cumplir todas las empresas legalmente constituidas, dado que periódicamente se realizan inspecciones para verificar el cumplimiento de esta norma, por lo cual es de suma importancia para las empresas llevar un registro de estos estudios.

Los factores de riesgos psicosociales son considerados uno de los problemas laborales dentro de la organización hecho por el que es importante contar con un estudio metodológicamente estructurado, mediante el cual se pueda determinar la influencia de estos

en el desempeño laboral de las y los trabajadores del Relleno Sanitario del Municipio de Loja para luego de ello poder tomar los correctivos necesarios mediante los cuales se pueda prevenir y erradicar dichos factores.

En la Ciudad de Loja, se tuvo la oportunidad de visitar y mantener un conversatorio con los trabajadores del Relleno Sanitario en especial con las personas que laboran en la celda de disposición final ubicado en el sector sur occidental de la ciudad de Loja.

De acuerdo al sondeo realizado en el relleno sanitario del Municipio de Loja a través de la observación directa y entrevistas se evidencia que los trabajadores no cuentan con los implementos necesarios para el desempeño de las actividades laborales como son guantes, mascarillas, gafas, cascos, calzado y uniformes para tratar la basura de manera adecuada y para el tratamiento de los desechos en las diferentes áreas del relleno. Esto causa que los trabajadores no cuentan con las condiciones necesarias y de forma segura ocasionando así riesgos en su salud y riesgos psicosociales.

A ello también se suma, el poco uso de la maquinaria que se encuentra sin uso por la falta de combustible para su funcionamiento, maquinaria que es necesaria para el tratamiento, traslado de la basura de una manera adecuada y segura.

De acuerdo a lo observado y los datos obtenidos se deduce que el problema de investigación deriva en la siguiente pregunta científica

¿Cómo influyen los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de las y los trabajadores del relleno sanitario del Municipio de Loja y cómo se vuelve necesaria la intervención del Trabajador/a social?

III. JUSTIFICACION

En el ámbito educativo el presente proyecto de investigación se justifica porque la Ley Orgánica de Educación Superior en el art. 144 estipula que para la obtención del título profesional de tercer nivel los estudiantes deben realizar una Tesis de grado orientada a ejercitarse en la investigación con pertinencia a la disciplina en la que obtendrá el grado; la carrera de Trabajo Social dentro del desarrollo de la malla curricular concierne la elaboración del proyecto de investigación como el requisito primordial para la obtención del título en Licenciatura en Trabajo Social.

Como futuro profesional en Trabajo Social la investigación permitirá a través del conocimiento obtenidos durante el proceso de aprendizaje conocer la realidad de las y los trabajadores del relleno sanitario y como los riesgos psicosociales afecta en su vida cotidiana permitiendo plantear posibles soluciones con la intervención del trabajo social.

Esta investigación pretende ser un aporte con objetivo de concientizar acerca de cómo el riesgo psicosocial crea una disfunción en el desempeño de las y los trabajadores del relleno sanitario y se pretende investigar y describir las consecuencias de esta problemática y la búsqueda de posibles soluciones mediante la propuesta enfocada en mejorar las condiciones de trabajo lo que resulta en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

Por otra parte, estos riesgos psicosociales traen consigo enfermedades relacionadas con el estrés laboral lo que redundará en la disminución del desempeño correcto de sus labores cotidianas, debido a esto se hace necesaria que la investigación ofrezca técnicas para que estos conozcan sus derechos y puedan reclamarlos. Este trabajo de investigación servirá como fuente de información para futuras investigaciones relacionadas con los riesgos psicosociales.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

- Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de las y los trabajadores del relleno sanitario para proponer una alternativa de cambio.

Objetivo Especifico

- Identificar los principales riesgos psicosociales y los efectos en el desempeño laboral de las y los trabajadores del relleno sanitario
- Determinar el desempeño laboral en los trabajadores del relleno sanitario mediante su evaluación.
- Diseñar una propuesta de intervención social para la prevención de riesgos psicosociales

V. MARCO TEORICO

1. RIESGO

Existen diversas definiciones de Riesgo, para el Seguro General de Riesgos de Trabajo del IESS, este concepto es considerado como:

“La posibilidad de que ocurra accidentes, enfermedades ocupacionales, daños materiales, incremento de enfermedades comunes, insatisfacción e inadaptación, daños a terceros y comunidad, daños al medio y siempre pérdidas económicas. Combinación de la probabilidad(s) y la consecuencia(s) de ocurrencia de un evento identificado como peligroso” (Seguro General de Riesgos de Trabajo. 2010; p. 21).

Considerándolo como la probabilidad de que algo ocurra dentro del desarrollo del trabajo que pueda afectar a la salud y desempeño del trabajador, involucrando a todos los actores del sector productivo.

2. RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1 Definición

Son aquellos asociados a las condiciones de la organización, tareas, y tipo de organización que en interacción con factores personales pueden provocar efectos en la salud a nivel psicológico, físico y social (Henao, F.2009).

Ya en los años 80, la Organización Internacional de Trabajo, citado por Gonzales, D., definió a los Factores Psicosociales como "interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte y por otra las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del

trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Gonzales, D. 2008; p.628).

Las interacciones que al llevarse a cabo bajo desfavorables condiciones contribuyen en la aparición potencial de riesgos psicosociales ante las que se deben tomar acciones correctivas, ya que permiten prever, evitar y disminuir o reducir los efectos negativos de los riesgos en las organizaciones y sus colaboradores.

Debido a que su origen es de naturaleza múltiple, se deben tomar en cuenta intervenciones de tipo institucional, individual y grupal (organización, colaboradores y agentes externos). Sin embargo, no se puede dejar de lado que todos los riesgos laborales comparten un estrecho vínculo en el desarrollo de los riesgos psicosociales dentro de los colaboradores.

Es por ello que según Gonzales, D. (2008), las problemáticas de origen psicosocial están estrechamente relacionadas con aspectos como factores de organización del trabajo y personales.

En el campo de la Seguridad y la Salud, los objetivos centrales son los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo procuren el bienestar personal y social de los trabajadores. Por tanto, condiciones de trabajo favorables propician buena salud, y, por el contrario, condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestar y patologías. La O.I.T. desde 1986 define los riesgos psicosociales como “...las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”. Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científico suficientes que demuestran

que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo. (Castellá, T, p.11)

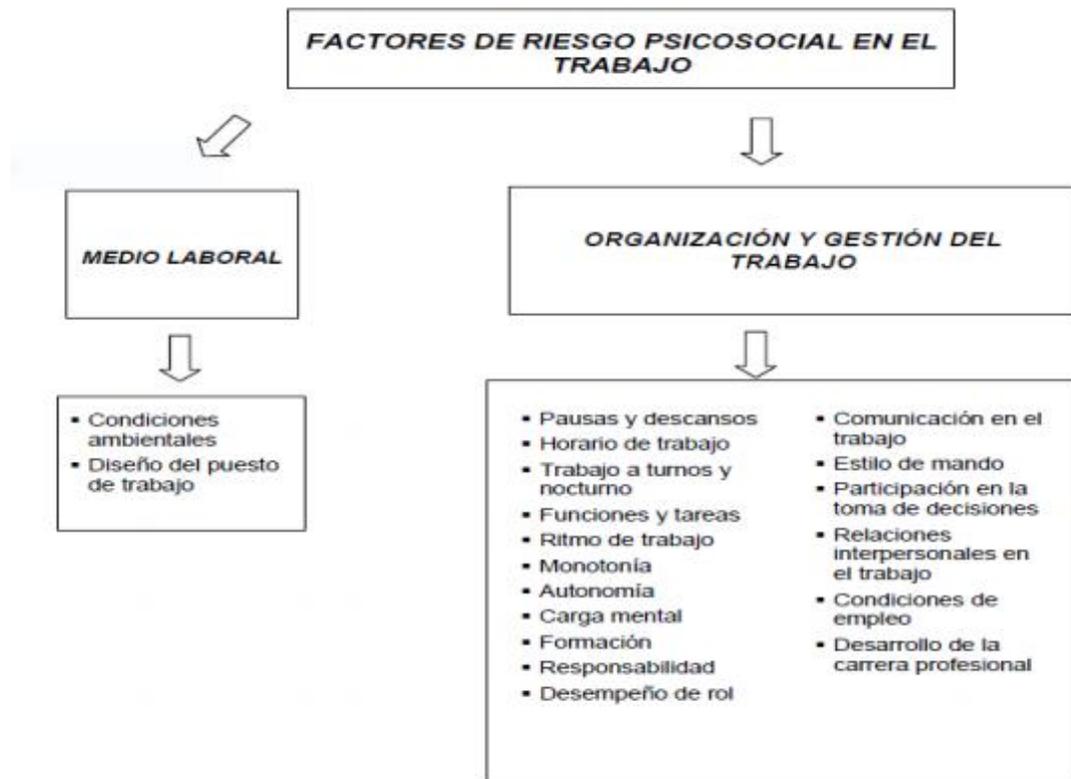
También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores. (Cox y Griffiths, 1996; Cox, Griffiths y Randall, 2003). Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales.

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores (il.1)

Ilustración 1.



Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en los riesgos psicosociales; Fernando Mansilla Izquierdo (Jul. 31, 2012; p.11)

2.2 Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud o al bienestar tanto de la persona como de su entorno social o familiar.

Factores psicosociales de riesgo

Son elementos que están, o pueden presentarse, durante la ejecución del trabajo y que actúan o pueden actuar negativamente sobre el trabajador, y que son causantes directos o indirectos de accidentes o enfermedades ocupacionales, si no son debidamente controlados o administrados (Campos, 2008, p.69).

Campos (2008) determina que los factores de riesgo pueden ser físicos, mecánicos, químicos, ergonómicos, biológicos o psicosociales, cada uno con su campo de desarrollo, enfoque y plan de acción preventivo.

Contenido del Trabajo

Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

Sobrecarga y ritmo

Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización

Horarios

Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

Control

Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

Ambiente y equipos

Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

Cultura organizacional y funciones

Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

Relaciones interpersonales

Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales
falta de apoyo social

Relación Trabajo- Familia

Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas
duales de carrera

Seguridad contractual

Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente
remuneración

Tal como recogen Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Complementariamente, en el ámbito laboral se comprobaba una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (workrelated stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000).

Actualmente el interés por el estudio de los factores psicosociales en la sociedad ha ido tomando mayor impulso y trascendencia. El cuidado del individuo en la organización, trata de caracterizarse, no solo por garantizar la salud física, sino que también, se enfoca en un aspecto muy importante que es, garantizar la adecuada salud mental del empleado y sobre todo concientizarlo, siendo este el punto de partida en la obtención de factores determinantes, que estarán conectados estratégicamente con su desempeño en beneficio del empleado y de los objetivos de la organización.

Los “factores de riesgo psicosociales” se han definido por la OIT (1986) como: las Interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo, las condiciones ambientales, las funciones y necesidades de los trabajadores. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores, a través de sus percepciones y experiencia. (Llaneza, 2009: p.410)

2.3 Riesgos Psicosociales, características y factores que intervienen en su aparición

La define a los factores de riesgo psicosociales en el trabajo como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986: p.3)

Ante lo mencionado, un riesgo laboral es una condición de un puesto de trabajo que puede generar un accidente o una enfermedad.

Moreno y Báez (2002) determinaron algunas características de los riesgos psicosociales, tales como: que su presencia en el espacio y el tiempo resulta muy difícil de determinar, ya que no se ubican en un espacio físico. Resulta difícil entender el momento de su desarrollo y lamentablemente, se ponen en evidencia cuando han desarrollado sintomatología; otra característica importante, es que resulta difícil establecer un parámetro objetivo que ayude a identificarlos sin tener una respuesta sesgada debido a apreciaciones personales. Generalmente se puede pensar que se basan en “percepciones y experiencias” (OIT, 1986), ya que no existe una medida de tiempo determinada para ellos.

Se debe también reconocer que existe dificultad para intervenir en los riesgos psicosociales, ya que el tipo de intervención que se planifica suele ser más subjetivo y está atado a un entorno difícil de controlar y mejorar, ya que depende de parámetros externos, en los que parte de ellos, lo conforman personas y procesos. Todo control y mitigación de un riesgo psicosocial, requerirá seguimiento y acompañamiento específico para garantizar la implementación de dicho control, a diferencia del control de un riesgo mecánico, ergonómico o biológico, que en la mayoría de veces solo requiere de un cambio técnico, un proceso de reingeniería y, en muchos casos, su implementación se realizará de manera inmediata.

Estudiar los riesgos psicosociales se torna mandatorio para las organizaciones, ya que involucra el desafío de entender al individuo como un conjunto integral de características personales como la dignidad, el respeto, la consideración, su integridad psicológica y física, así como los factores externos laborales (Lahera y Góngora 2009).

2.4 Factores intervinientes en el desarrollo de riesgos en relación a la tarea

“Están relacionados con el contenido y significado que la tarea tiene para la persona que lo realiza, la monotonía y repetitividad, el ritmo de trabajo, la autonomía (temporal, operacional), el nivel de responsabilidad, etc.”. (Llaneza, 2009, p.415), es importante abordar con mayor profundidad el detalle de cada una de sus características:

Contenido y significado del trabajo:

Según (Llaneza,2009, p.416) se puede entender bajo dos clasificaciones: contenido y significado alto o bajo: cuando es alto el empleado siente que con su trabajo genera valor agregado en su función, no es una simple tarea o responsabilidad, más bien todo lo contrario, esta actividad le da sentido a su desempeño laboral y el giro del negocio de la compañía, se convierte en un elemento motivador y retador en el ámbito laboral y personal. Cuando es bajo, la persona sentirá que su función es parte de un todo que no tiene trascendencia para él y mucho menos para el entorno que le rodea; este tipo de reacciones las encontramos en actividades rutinarias y repetitivas que demandan un mínimo de exigencia a la persona y le facilita entrar en una curva de comodidad esperada.

Diversidad y variedad de la tarea:

Llaneza (2009) señala que, dependiendo de las características de la actividad, estas podrán ser: funcionales, de contexto, operativas, así mismo pueden tener un rol de decisión,

acompañamiento, seguimiento, control, innovación, creación, etc. En este punto las actividades podrán catalogarse como: de interés o monótonas, dependiendo de los factores que logren interrelacionarse.

Carga de trabajo:

OIT (1984) hace referencia a todos los requerimientos físicos y mentales que un colaborador recibe y ejecuta durante su jornada, en donde está atado el nivel de complejidad que la actividad involucre; por lo cual, si una actividad supera la capacidad de respuesta de la persona, se puede decir que existe una sobrecarga de trabajo y esta puede ser cualitativa y cuantitativa. También se habla de infra carga de trabajo que hace referencia a un contenido de trabajo escaso, de poca decisión y poca iniciativa, y puede ser cualitativo o cuantitativo.

La autonomía:

Es la capacidad que tiene un empleado para organizar, decidir y definir esquemas que se deben utilizar en una organización. La autonomía puede ser: de procedimientos, en donde el empleado influye en el tipo de proceso que se desarrolla; de tiempo, pues determina el ritmo de trabajo, horario, vacaciones, entre otras, y organizacional, pues influye en las políticas, normas y estrategias.

2.5 Factores intervinientes en desarrollo de riesgos en relación al empleo

Está relacionado con las características físicas del trabajo, procesos de retribución, entre otras Pastrana (2009) hace la siguiente referencia:

- **Interés por el trabajador:** Está relacionado con el proceso interno de organización, basado en la preocupación del empleado (compensación, beneficios, instalaciones físicas).

- **Seguridad laboral:** La estabilidad laboral que siente el empleado en la organización y en sí, el lugar de trabajo propiamente dicho.
- **Participación y supervisión:** El nivel en el que el empleado se encuentra inmerso en las actividades, decisiones y estrategias de la organización.

Sin embargo, cuando no se llega a parámetros de satisfacción en el medio laboral y existen situaciones como: instalaciones físicas no acordes a los requerimientos del puesto, programas de crecimiento y promoción profesional muy limitados o inexistentes, pago de remuneraciones fuera del tiempo establecido, trabajos que implican largos desplazamientos, entre otras, se puede concluir que afectarán directamente a la salud de los colaboradores, por tal razón las organizaciones deben procurar que todas las condiciones establecidas anteriormente sean favorables, esto aportará positivamente en las personas, y por ende en la organización.

2.6 Factores intervinientes en el desarrollo de riesgos en relación al tiempo de trabajo

Jornada:

En general se refiere a los tiempos y duración de la jornada (horarios), tiempo de descanso, descanso de festivos, uso de período de vacaciones, rotación de turnos, espacios de recreación. Es importante considerar que una mala administración del tiempo de trabajo puede repercutir desfavorablemente en la organización y en la salud de los empleados.

Al hablar de jornadas de trabajo, Pastrana (2009) señala que se debe considerar que aquellas jornadas que derivan en mayores inconvenientes son las nocturnas, con horarios rotativos y horarios muy extensos, ya que esto involucra limitaciones de privación de sueño, generando problemas en las fases del sueño, fatiga e incluso trastornos cardiovasculares. Es recomendable identificar factores que permitan mejorar las condiciones, haciendo partícipes a

los empleados en estos procesos, pues quién mejor que ellos para identificar factores o condiciones de riesgo.

3 Consecuencias generales de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales según la OIT y la OMS (1984) tienden a ser numerosos y variados, respondiendo a diferentes condiciones, estas involucran aspectos de la organización del individuo, del sistema de trabajo y las relaciones sociales que se generan en torno a la empresa.

Todo riesgo psicosocial puede producir efectos secundarios, los mismos que pueden deberse a que el organismo es considerado como una sola unidad biológica, psicológica y social, y esta consolidación hace que todo agente externo afecte al individuo. Un riesgo psicosocial puede afectar parámetros de higiene, ergonomía y seguridad, debido a que el individuo cuando se encuentra con altos niveles de estrés tiende a no medir las consecuencias de sus actos con la finalidad de llegar y alcanzar sus objetivos, lo cual incrementa la posibilidad de generar situaciones de alto riesgo y vulnerabilidad.

Las consecuencias pueden ser muy variadas y numerosas, unas pueden ser directas e indirectas, con efectos primarios y secundarios; pero con toda seguridad, todos estos factores impactarán en la organización pudiendo evidenciarse en diferentes contextos:

3.1 Consecuencias psicológicas y conductuales

Este tipo de consecuencias están enfocadas en la manera como se enfrentan diferentes situaciones: cambios de comportamiento y manifestaciones conductuales; cambios de estado de ánimo como: apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, baja autoestima, culpabilidad, tensión, soledad y conductas que predisponen a la drogadicción, ingesta de alcohol y cigarrillos,

impulsividad, desórdenes alimenticios como: anorexia y bulimia, y sobre todo la predisposición que puede tener la persona a sufrir accidentes de trabajo.

3.2 Consecuencias Cognitivas

Se define como la incapacidad para tomar decisiones y concentrarse en su tarea, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueos mentales (Llaneza, 2009 p.471), son algunas de las manifestaciones que pueden presentar las personas en sus actividades, tanto dentro como fuera del trabajo.

3.3 Consecuencias fisiológicas

Las consecuencias fisiológicas se encuentran relacionadas bajo la siguiente descripción:

Está asociado con enfermedades cardíacas serias, anormalidades del ritmo cardíaco y hasta infartos; también una de las incidencias está en el incremento de la liberación de grasa al torrente sanguíneo, generando que los niveles de colesterol aumenten; tiende a disminuir los niveles de serotonina, predisponiendo a sufrir de depresión; otra de las consecuencias, es la inhibición del sistema inmunológico, dando paso a infecciones y un sin número de enfermedades respiratorias, cardíacas, dérmicas, gástricas, entre otras.

3.4 Consecuencias organizacionales

Se encuentran relacionadas con los procesos de: disminución de la calidad de las relaciones laborales, problemas de clima organizacional, problemas de productividad y cumplimiento de objetivos; por ende, resultados de cumplimiento laboral por debajo del estándar esperado, problemas de absentismo. Williams y Cooper (2007) relacionan al estrés laboral con el absentismo, y este se convierte en la principal causa de ausencias cortas y frecuentes.

Tanto los efectos fisiológicos como los organizacionales, tienen su base en el desequilibrio que sufre el organismo de la persona a nivel psíquico y somático, y todo esto refleja en los indicadores epidemiológicos de los departamentos médicos de las compañías, en donde sus índices epidemiológicos consideran altos porcentajes de enfermedades comunes, que muchas veces se los refiere a condiciones biológicas, virales y climáticas, pero muy difícilmente se hace la correlación del nivel del estrés que presentan los colegas frente a las enfermedades que se registran; enfermedades respiratorias, digestivas y musculo esqueléticas, que son las de mayor predominio en las instituciones y requieren comenzar a ser tratadas bajo protocolos de vigilancia de la salud a un nivel ocupacional preventivo.

4 Desempeño laboral

La introducción de nuevas tecnologías, las exigencias del mercado, la competitividad y la globalización, son elementos a tomar en cuenta por los integrantes del desarrollo industrial, exigencias que desde algunas perspectivas impulsan a que el ser humano desarrolle sus capacidades y habilidades para cumplir con dichos objetivos; dependerán del desempeño del trabajador, exponiéndolo algunas veces a factores estresantes que pueden afectar la salud del colaborador.

Según Araujo y Cols, el desempeño laboral es "la eficacia del comportamiento de un trabajador para alcanzar las metas propuestas dentro de la organización, al tomar en cuenta los requerimientos del puesto ocupado" Pero existen otros elementos que contribuyen al desempeño laboral como destrezas, competencias, conocimientos, dominio, entorno laboral, social y familiar, que muestran a un colaborador con niveles óptimos de salud, predispuesto y listo para cumplir eficazmente su rol institucional (Araujo y Cols. 2004; p. 43).

El desempeño laboral requiere de un escenario completo de salud, que debe contribuir al desarrollo integral del trabajador. Esta construcción se ha convertido para las empresas en

un verdadero desafío, ya que el ser humano siendo el actor más importante dentro del aseguramiento del éxito empresarial, debe mantenerse en perfecto estado físico, psicológico y social, para que pueda desarrollar su trabajo bajo las perspectivas requeridas del desempeño del puesto.

Las consecuencias perjudiciales de los riesgos psicosociales no solo pueden contemplarse de forma numérica o afectaciones directas dentro de la organización, sino también reflejarse de manera más contraproducente en la salud de los trabajadores. En efecto Gutiérrez, R. menciona que a consecuencia de uno de los riesgos psicosociales como es el estrés, el trabajador al "exceder su capacidad de afrontamiento y resistencia, desarrolla problemas mayores, como la aparición de trastornos o enfermedades, deterioro de órganos o inclusive muerte prematura (muerte súbita emocional)" (Gutiérrez, R. 2012; p. 10).

Por otro lado, Gutiérrez, R., señala que las consecuencias a nivel organizacional se traducen en: "ausentismo, impuntualidad rotación excesiva del personal, huelgas, paros de actividades, bajo desempeño, bajas en la calidad y cantidad de los productos o servicios, accidentes de trabajo, deterioro de las relaciones laborales problemas de comunicación, falta de respeto, agresión y violencia., lo que conduce evidentemente a una baja de productividad sistémica". El desempeño del trabajador como el nivel de productividad de todos los integrantes del sector industrial está sujeto a su bienestar integral (Gutiérrez, R. 2012; p. 10).

4.1 La Intervención del trabajador social en el ámbito laboral

El Trabajo Social de Empresa surge en España con el desarrollo de la industrialización, en la década de los cincuenta y los sesenta, al igual que ya lo había hecho en otros países industrializados, tales como Inglaterra, Bélgica y USA a finales del siglo XIX. Aparece como mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo. (Carrasco, J. 2009)

Este ámbito profesional quedó definido como “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa” (Bernard, 1967:19). Para este autor, el papel del trabajador social en la empresa se articula en torno a tres planos:

- Dar apoyo psicosocial a los individuos y colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades;
- Participar en la creación, funcionamiento y mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y,
- Favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo (Bernard, 1967:20-21).

“Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad”

Según los (Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social, 2014). “Favorecer el bienestar de los trabajadores mediante la mejora de los aspectos laborales, sociales, sanitarios, personales y familiares, a través de las gestiones internas y externas oportunas para conseguir el equilibrio de los intereses de la empresa, para un dar un mejor servicio a la empresa y a la sociedad”

En efecto la definición de los Trabajadores de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social, ya que el Trabajo Social en el área laboral busca el bienestar de todos los trabajadores realizando un diagnóstico y evaluación de los problemas sociales y familiares que impiden su desarrollo sobre todo cuando los derechos de un trabajador son violados.

El Trabajo Social de Empresa surge en España con el desarrollo de la industrialización, en la década de los cincuenta y los sesenta, al igual que ya lo había hecho en otros países

industrializados, tales como Inglaterra, Bélgica y USA a finales del siglo XIX. Aparece como mecanismo de mediación entre el capital y el trabajo

Es importante desarrollar un ambiente de trabajo más idóneo, consiguiendo un alto nivel de compañerismo, la práctica de valores humanos será constante, el enfoque que cada trabajador tiene para realizar mejor su trabajo con eficacia y eficiencia para cumplir los objetivos de la organización.

Estas áreas estén en consonancia con la definición y los principios éticos del Trabajo Social. Y, por tanto, sirven como guía de los procesos de intervención social, tanto a nivel macro como micro. Ante los problemas y necesidades sociales se pueden adoptar múltiples formas de respuesta.

La importancia del Trabajador Social en una empresa es velar por el cumplimiento de estas obligaciones patronales, en el literal 24 garantiza contratar un Trabajador Social por cada 100 trabajadores, una desventaja que existe en el área de Trabajo Social es que existe una Trabajadora Social para los casi 800 trabajadores, de esta manera no se puede detectar los problemas sociales que inciden en el desarrollo laboral.

Por la situación económica que atraviesa el país contratar más personal es un desafío para el empleador, al menos si las funciones y roles aún no se visualizado, las exigencias deben ser fundamentadas en base a estudios e impactos mediante un diagnóstico, al no mantener un contacto directo día a día con un obrero no se conoce sus necesidades, mucho menos se demuestra que la presencia de un profesional e esta área es indispensable.

Frente a los altos índices a nivel nacional de problemas que aquejan a nuestra sociedad, el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, Ministerio del Interior, establecen diferentes programas que deben darse cumplimiento en el ámbito laboral de forma obligatoria, estas

medidas son tomadas para buscar el bienestar del trabajador en una sociedad más justa, libre y equitativa.

5. MARCO INSTITUCIONAL

El Centro de Gestión Integral de residuos sólidos está ubicado en el Sector de Chontacruz, situado en el sur occidente de la ciudad a una altura de 2234msnm, en la calle Llacurco, por la vía de integración barrial o paso lateral de Loja.

En el año de 1993 se elaboró un estudio y diseño definitivo del relleno Sanitario para la ciudad de Loja, a través de convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja-Facultad de Ingeniería Civil, en el año 1996 se construyó el área de disposición final del Relleno Sanitario. El centro inicio sus actividades en el año de 1997, con una superficie total de 46 hectáreas de las cuales se utilizan 6. Actualmente cuenta con cuatro áreas operativas distribuidas en dos plantas y dos celdas.

Misión:

Asegurar un adecuado tratamiento y disposición final de los residuos sólidos generados en la ciudad y cantón Loja, generando mecanismos para el aprovechamiento y recuperación de residuos sólidos minimizando la cantidad de desechos sólidos que se confinan en la plataforma de disposición final del relleno sanitario.

Visión:

Convertirse en uno de los mejores Centros de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Región Sur y del País, referente al tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos, que sea un aporte a la ecología del medio, económicamente sustentable,

socialmente justo y que asegure el bienestar de los actuales y futuros habitantes de la ciudad y cantón Laja.

VI. METODOLOGIA

En el presente proyecto se utilizará los siguientes materiales, métodos y técnicas.

MATERIALES:

Computadora, impresora, dispositivo móvil, grabadora, cámara fotográfica, hojas de papel bond, esferográficos, lápiz, carpeta, cuaderno de campo.

METODOS:

En la presente investigación se utilizarán la investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo métodos como los siguientes:

Método exploratorio

Este método se aplicará al inicio de la investigación y permitirá familiarizar el objeto de estudio que es desconocido, pero que dará acceso al investigador a realizar un análisis respecto al tema con una previa investigación de las problemáticas presentes para de esta forma establecer prioridades para investigaciones futuras, proporcionando una visión general sobre una realidad o un aspecto de ella de una manera tentativa o aproximada.

Método inductivo-deductivo

El método inductivo es un proceso que parte del estudio de caso o hechos singulares para llegar a los principios generales, lo que implica pasar de un nivel de observación y experimentación a un sustento científico de categoría, es decir, la formulación de leyes o teorías.

Es importante éste método en la investigación por cuanto permitirá obtener distintos medios de conocimiento del objeto de investigación y tener una visión clara y precisa del problema planteado.

El método deductivo parte de un principio general ya conocido para inferir en las consecuencias particulares, es decir, la deducción consiste en partir de una teoría general para explicar hechos o fenómenos particulares.

Método bibliográfico

Este método de investigación bibliográfica permitirá obtener información contenida en documentos; localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación.

La técnica a utilizar será la recogida de datos, donde se seleccionarán fuentes bibliográficas que contenga información importante para la investigación, se utilizará el cuaderno de campo donde se anotará nombres de libros, revistas científicas y documentos que contengan datos relevantes.

Método analítico-sintético

Son procesos que permiten conocer la realidad. El análisis maneja juicios, es un proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad.

Este método permitirá establecer la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación. La síntesis permitirá considerar los objetos como un todo, este método que emplea el análisis y la síntesis consentirá al investigador separar el objeto de

estudio en dos partes y, una vez comprendida su esencia, construir un todo. Análisis y síntesis son dos procesos que se complementan en uno.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

TÉCNICAS: Se aplicará las siguientes técnicas:

Entrevista: Para este método se utilizará la técnica de la entrevista, empleando la ficha de entrevista la cual permitirá al investigador estar claro en lo que desea conocer de su tema a investigar para que de esta forma pueda obtener información relevante que le permita mejores resultados y pueda fundamentar su investigación.

Observación Directa: En este método se utilizará la observación directa, la cual permitirá al investigador realizar un análisis y una síntesis sobre el contexto a intervenir utilizando como herramienta la ficha de observación y el cuaderno de campo, donde realizará anotaciones importantes para fundamentar su investigación. Elemento fundamental en este proceso investigativo apoyándose el investigador para obtener mayores datos que ayude al conocimiento para la investigación.

Entrevista semiestructurada: En este método se utilizará la técnica de la entrevista semiestructurada, mediante la cual se tendrá contacto directo con la persona que brindará información importante para la investigación; se utilizará herramienta como la ficha de entrevista en la cual constarán las preguntas que se realizará al entrevistado.

La Encuesta: En este método se utilizará la técnica de la encuesta la cual permitirá realizar una interpretación cuantitativa, mediante estadísticas que estarán representadas en gráficos que contengan barras y porcentajes, lo cual será de mayor comprensión para la interpretación de esta investigación.

INSTRUMENTOS

Cuaderno de campo: El cual servirá como un registro de cada una de las actividades realizadas que se convertirá en un referente para sistematizar los informes.

Cuestionario: Instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar o recopilar los datos necesarios para alcanzar el objetivo del estudio para recabar información necesaria para la investigación a desarrollar.

Población y Muestra:

Población: La población es trabajadores que pertenecen al relleno sanitario del Municipio de Loja es de 50 trabajadores

Hombres: 45

Mujeres: 5

Se trabajará con la población total que son los 50 trabajadores distribuidos entre cuarenta y cinco hombres y trece mujeres que laboran en el relleno sanitario del municipio de Loja

VIII. PRESUPUESTO (FINANCIAMIENTO)

En el desarrollo de la Tesis se utilizará los siguientes recursos

RECURSO	COSTO
A. MATERIALES DE OFICINA	
Copias e impresiones	\$250.00
Palelógrafos	\$20.00
Marcadores esferos y lápiz	\$10.00
Cuaderno de Campo	\$5.00
Resma de papel bond	\$10.00
Empastado	\$20.00
Anillado	\$10.00
Carpetas	\$5.00
TOTAL	\$ 330.00
B. MATERIALES TECNOLÓGICOS	
Alquiler de Proyector	\$ 200.00
CD	\$ 5.00
Cámara Digital	\$ 100.00
TOTAL	\$ 305.00
C. MOVILIZACION	

Transporte	\$ 150.00
TOTAL	\$ 150.00
D. EXTRAS	
Coffee Break	\$ 150.00
Imprevistos	\$ 100.00
TOTAL	\$ 250.00
TOTAL	\$ 1035.00
Observación	La elaboración y ejecución del presente proyecto será financiado por el autor de la investigación Jaime Mendoza, en cuanto a recursos materiales y económicos.

IX. BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, F. & Faizal E. (2012). Riesgos Laborales. Como prevenirlos en el ambiente de trabajo. Bogotá - Colombia. Ediciones de la U.
- Alvarado R, Pérez-Franco J, Saavedra N, Fuentealba C, Alarcón A, Marchetti N, et al. Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Rev Médica Chile*. 2012 Sep;140(9):1154–63.
- Ansoleaga Moreno E, Toro JP. Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud Los Trab*. 2010 Jun;18(1):7–16.
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales?
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S. & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta*
- Bernat, A. & Caso, C. (2010). Procedimiento en materia de prevención, resolución
- CARRASCO, J. (2009) Empresa y Trabajo Social ¿Una relación de ida y vuelta? En *Humanismo y Trabajo Social*, vol 8: 70; FUERTES, ROS Y LLOPIS, (1985); Evolución del trabajo social del empresa. Del paternalismo al bienestar social,” en I Seminario de Trabajo Social de Empresa, mayo de 1985, Madrid RODRÍGUEZ, (2010) “Alternativas para el Trabajo Social de Empresa,” en *Miscelánea Comillas*, Vol. 68, nº 133, pág. 743-760.
- Cabaleiro, Víctor M. (2007). Prevención de Riesgos laborales. Guía básica de información a los trabajadores en prevención de riesgos laborales. España. 1.ª edición. Ideaspropias Editorial.
- Departamento de Salud Ocupacional MINSAL Chile. 2013. Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. 2013.

- Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012). Estrés Organizacional. México. Ediciones Trillas. primera edición.
- Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012). Estrés Organizacional. México. Ediciones Trillas. primera edición.
- Grupo de trabajo de la Comisión sobre factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo del INSL. (2005). Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Henao, F. (2009). Condiciones de Trabajo y Salud. Bogotá-Colombia. ECOE ediciones. Edición preliminar.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Abril (2012). Seguro General de Riesgos del Trabajo. Guía para la Prevención de Riesgos laborales. Quito -Ecuador.
- Lahera M., Góngora J. (2002). Factores Psicosociales Identificación de situaciones de Riesgo. Navarra: Oña Gráfica
- Llanea Álvarez, Javier. (2009). Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista. Valladolid: Grafolex S.L.
- Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia, en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N, (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament, d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya). Manual del método CoPsoQ-istas21. 2014.
- Nadia Saavedra , Claudio Fuentealba, Juan Manuel Perez Franco. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. SUSESO-ISTAS 21. Unidadde Counciación y Extensión SUSESO; 2009.
- OIT. (2011). Horas de Trabajo. Recuperado el 6 de Abril de 2011, de <http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/statistics-overview-and-topics/workingtime/lang--es/index.htm>

- Peiró Silla, José María. (2009).Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universidad de Valencia.
- Raya-Diez, E. (2010) “Aplicaciones de una herramienta para el diagnóstico y la investigación en exclusión social” en Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, ISSN 1133-6552, Nº. 48, págs. 117-136
- Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social. (2 de Marzo de 2014). Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: file:///C:/Users/PC/Downloads/DialnetTrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443.pdf
- ACHS. Recuperado de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-laboral>. Medicina y Seguridad del Trabajo, 56(1), 124-131. Disponible en <https://Psicosociales.aspx#.WhOEqdLibIW>.
- Sanitaria, 16(3), 222-229. [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(02\)71665-8](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(02)71665-8)
www.educacion.navarra.es/documents/57308/57782/Procedimiento_violencia_y_acoso.pdf/2a4998bd-d475-4ac2-9a3b-0e6c4229d847
y seguimiento de las situaciones de conflicto y acoso psicológico en el entorno

X. ANEXO



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad Jurídica Social y Administrativa
Carrera de Trabajo Social

Ficha de Observación.

Ficha de Observación Directa			
Ficha	Fecha:	Hora Inicio:	Hora Final:
N°1			
Lugar:			
Actividad:			
Objetivo:			
Descripción de lo observado:			
Observaciones			

Fuente: Trabajadores del relleno sanitario

Elaborado por: Jaime Andrés Mendoza

ÍNDICE

TITULO:.....	i
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a. Título	1
b. RESUMEN	2
c. INTRODUCCIÓN	6
d. REVISIÓN LITERARIA	9
1. Marco Teórico.....	9
Modelos teóricos de los riesgos psicosociales	9
Teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964).....	9
Teoría de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1971).....	10
Teoría de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996)	10
2. Marco Conceptual	17
2.1.1 Riesgos Psicosociales	17
2.1.2 Definición.....	17
2.1.3 Características de los Riesgos Psicosociales:.....	18
2.1.4 Riesgos Psicosociales en lo Laboral.....	20
2.2 Principales Riesgos Psicosociales	21
2.2.1 El Estrés.....	21

2.2.2	Violencia en el Trabajo	24
2.2.3	Acoso Laboral o Mubbing	25
2.2.4	Acoso Sexual.....	28
2.2.5	Inseguridad Contractual.....	30
2.2.6	Síndrome de burnout o Desgaste.....	31
2.2.7	Doble Presencia	32
2.3	Características y Factores que intervienen en la aparición de los Riesgos Psicosociales	34
2.3.1	Factores que intervienen en el Desarrollo de los Riesgos Psicosociales en relación a la Tarea	35
2.3.2	Factores que intervinientes en el desarrollo de Riesgos en el empleo.....	36
2.3.3	En el Tiempo	37
2.3.4	Conflicto familia-trabajo.....	38
2.3.5	Trabajo Emocional	39
2.4	Efectos de los Riesgos Psicosociales.....	40
3.	Desempeño Laboral.....	41
3.2	Importancia del Desempeño Laboral	43
3.3	Objetivos del Desempeño Laboral.....	45
3.4	Beneficios de la evaluación del desempeño	46
3.5	Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	48
3.6	La satisfacción del Trabajo como factor influyente	49
3.7	El trabajo en equipo como factor influyente	51

3.8	Capacitación del trabajador como factor influyente	51
3.9	Clima Laboral como factor influyente	53
4	Trabajo Social.....	55
4.1	Definición de Trabajo Social	55
4.2	Roles y funciones del Trabajo Social	57
4.3	Trabajo social en las relaciones laborales	68
5	Marco Institucional	71
5.1	Reseña histórica de la Institución	71
5.2	Misión	72
5.3	Visión	72
5.4	Servicios y productos que generan	72
5.5	Servicios que brinda:.....	73
5.6	Ubicación Geográfica	74
6	Marco Legal-Jurídico	74
6.1	Constitución de la República del Ecuador	74
6.2	Código del Trabajo	79
6.3	Derechos Humanos	85
e.	Materiales y métodos	87
f.	Resultados.....	91
g.	Discusión	132
h.	Conclusión	138

	216
i. Recomendaciones	140
Propuesta de Intervención Social:.....	141
K. Anexos	164
ÍNDICE.....	213

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sexo.....	91
Tabla 2 Edad	92
Tabla 3 Estado Civil	93
Tabla 4 Formación Académica	94
Tabla 5 Sección en que Labora	95
Tabla 6 Estresores	97
Tabla 7 Estrés	99
Tabla 8 Violencia Laboral	101
Tabla 9 Mobbing	103
Tabla 10 Acoso Sexual.....	105
Tabla 11 Burnout.....	107
Tabla 12 Doble Presencia	109
Tabla 13 Funciones	112
Tabla 14 Solución de Problemas	114
Tabla 15 Metas	116
Tabla 16 Clima Laboral	118
Tabla 17 Desempeño Laboral	120
Tabla 18 Implementos	122

Tabla 19 Capacitaciones	124
Tabla 20 Espacios de Incentivo Laboral.....	125