

## **Intervención social del trabajo social laboral en riesgos psicosociales, desde la perspectiva pre profesional**

**Diana Thaís Orbe Vivanco**

[thaisorbe98@gmail.com](mailto:thaisorbe98@gmail.com)

Egresada de la Carrera de Trabajo Social,  
Universidad Nacional de Loja (UNL) – Loja, Ecuador

**Reyes - Masa, Betti del Cisne**

[betti.reyes@unl.edu.ec](mailto:betti.reyes@unl.edu.ec)

Docente Investigadora de la Carrera de Trabajo Social,  
Universidad Nacional de Loja (UNL) –Loja, Ecuador

**Carrión - Berrú, Celsa Beatriz**

[celsa.carrion@unl.edu.ec](mailto:celsa.carrion@unl.edu.ec)

Docente Investigadora de la Carrera de Medicina y Enfermería,  
Universidad Nacional de Loja (UNL) - Loja, Ecuador

**Cabrera - Aguirre, Víctor Hernán**

[victor.cabrera@unl.edu.ec](mailto:victor.cabrera@unl.edu.ec)

Docente Investigador de la Carrera de Trabajo Social,  
Universidad Nacional de Loja (UNL) - Loja, Ecuador

### **RESUMEN**

La presente investigación es el resultado del involucramiento en el sector profesional de los y las estudiantes de trabajo social dentro de una institución laboral pública, que tuvo como objetivo proponer e involucrarse en el entorno, para implementar un nuevo modelo de desarrollo, partiendo del análisis de los sectores vulnerables o problemáticas identificadas tras realizar la priorización y conocer con cuales se ha de trabajar, para de esta forma mejorar la productividad y rendimiento, basándose en la misión, visión y políticas institucionales y valores, para así articular la planificación y aportar al buen vivir de los trabajadores, se aplicó una metodología científica, inductiva – deductiva, para conocer la historia y la situación actual del centro laboral, y se apoyó de técnicas como la observación y cuaderno de campo, lo que dió como resultado la existencia de riesgos psicosociales, que estaban limitando la productividad y eficiencia de la institución en la prestación de servicios a la ciudadanía, siendo el consumo problemático del alcohol el más reiterante y preocupante para el profesional en formación, al realizar la intervención social. se vio pertinente la creación de un grupo de autoayuda y el involucramiento de la

familia en el proceso de recuperación de los mismos, para de esta forma mejorar la calidad de vida, pero también velar por el bien de la institución pública.

**Palabras clave:** Intervención social, Trabajo social, Riesgos psicosociales, Productividad.

## **Social intervention of labor social work in psychosocial risks, from the pre-professional perspective**

### **ABSTRACT**

This research is the result of involvement in the professional sector of social work students within a public labor institution, which aimed to propose and get involved in the environment, to implement a new development model, based on the analysis of the vulnerable or problematic sectors identified after prioritizing and knowing which ones to work with, in order to improve productivity and performance, based on the mission, vision and institutional policies and values, in order to articulate planning and contribute to the good To live off the workers, a scientific, inductive - deductive methodology was applied to know the history and current situation of the workplace, and was supported by techniques such as observation and field notebook, which resulted in the existence of psychosocial risks , which were limiting the productivity and efficiency of the institution in providing services ios to citizens, being the problematic consumption of alcohol the most frequent and worrisome for the professional in training, when carrying out the social intervention. The creation of a self-help group and the involvement of the family in the process of recovering them was seen as pertinent, in order to improve the quality of life, but also to ensure the good of the public institution.

**Keywords:** Social intervention, Social work, Psychosocial risks, Productivity.

Artículo recibido: 05 de Mayo 2021  
Aceptado para publicación: 20 de Junio 2021  
Correspondencia: [betti.reyes@unl.edu.ec](mailto:betti.reyes@unl.edu.ec)  
Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

## **1. INTRODUCCIÓN**

El trabajo social es definido según la Federación internacional de trabajadores sociales como, una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar, partiendo de este concepto es evidente que el fin que busca la profesión es velar por el individuo en cualquier condición que se encuentre.

En el ámbito laboral, lo que el trabajo social busca es actuar en las contradicciones de las políticas públicas, sociales y los problemas de la realidad, velando que el ser humano en cualquiera de las condiciones en las que se desarrolle sea eficiente y produzca un beneficio para la institución laboral.

El trabajo social laboral, se ha ido acoplado 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 extrasalarial, 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.

La definición bien elaborada por el Grupo de Trabajadores Sociales de Empresa del Colegio Profesional de Trabajo Social de Madrid, presentada y ampliada en el I Congreso Nacional de Trabajo Social y Responsabilidad Social Empresarial permite aclarar sus objetivos y funciones: “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” (2013).

Al hablar de la metodología del trabajo social, se hace referencia al conjunto de actividades y operaciones que dentro de un proceso se realizan de una manera ordenada y sistémica para actuar sobre una realidad social, en el caso del trabajo social laboral la metodología aplicada depende de varios factores, entre ellos si es una entidad pública, si es una institución privada, debido a que cada organización tiene su propia planificación y una determinada realidad social.

Como menciona Ander Egg (1981), la metodología y práctica del trabajo social están integradas por cuatro componentes, el estudio de la realidad, la programación de actividades, la acción social direccionada a una determinada necesidad, y la evaluación de la intervención, siendo así una estructura básica de procedimientos, lo que permite evidenciar que la metodología que se aplica dentro de la rama de trabajo social es flexible, partiendo de las necesidades del ser humano, adaptándose dinámicamente a su realidad.

Si bien no existen métodos o técnicas propias del trabajo social como tal, la originalidad del Trabajo Social está en la capacidad y creatividad para lograr la integración de elementos teóricos de las diferentes ciencias sociales, y se vale de las técnicas de investigación, programación, intervención y evaluación comunes a otras disciplinas, y aplicarlos desde su propia perspectiva, en este caso el ámbito laboral o empresarial.

Dentro del entorno laboral los profesionales de trabajo social, están en la responsabilidad de identificar y manejar algunos riesgos psicosociales, dentro de este entorno laboral se identificaron algunos como, el absentismo laboral, la doble presencia y el mal clima laboral, que son el resultado del riesgo psicosocial más latente que es el consumo problemático de alcohol y otras sustancias, que repercuten en la salud laboral y el clima de la empresa, por lo que se ha visto la necesidad de la creación de un grupo de autoayuda entre los funcionarios y trabajadores que padecen esta adicción, sin descuidar el resto de riesgos y problemáticas identificadas en el entorno laboral.

En donde se concluye la necesidad de un seguimiento y evaluación de los resultados de la creación del grupo, además que el profesional en trabajo social esté empoderado acerca de su papel fundamental en el buen desarrollo institucional, debido a que la repercusión del consumo de alcohol y otras sustancias producen importantes perjuicios a la empresa y afecta el desenvolvimiento y productividad.

## **2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS**

La metodología que se aplica dentro del trabajo social laboral se puede adaptar en función de la institución en la que el profesional de trabajo social se encuentre, en el caso de la experiencia preprofesional dentro de una entidad pública se aplica normalmente la siguiente metodología.

### ▪ ***Método Científico***

Es un conjunto de procedimientos planteados que se sigue en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos y desentrañar sus conexiones internas y externas, para profundizar los conocimientos adquiridos, demostrarlos y comprobarlo con las técnicas de aplicación.

Este método sirvió para recopilar la información de manera general conociendo de cerca el contexto de la Institución laboral del sector público, donde se realizaron las prácticas preprofesionales, apoyado en métodos complementarios como el inductivo - deductivo, para obtener una investigación clara y precisa referente a la intervención del trabajador social en el ámbito laboral o empresarial.

### ▪ ***Método Inductivo***

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

Este método permitió al investigador razonar de forma lógica, a partir de la inmersión en el contexto laboral, y profundizar la realidad latente de los funcionarios y trabajadores que laboran en la institución pública.

### ▪ ***Método Deductivo***

Es la primera vía de inferencias lógicas, para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis que surgen en la inducción, y que después se puedan comprobar experimentalmente.

Con este método el investigador pudo identificar la realidad de la institución y de esta forma comenzar la elaboración de protocolos de actuación que den respuesta a las problemáticas identificadas, apoyándose en técnicas como la observación directa y el cuaderno de campo.

## **Técnicas**

### ▪ ***Observación directa e indirecta***

El investigador observa los casos o individuos en los cuales se produce un fenómeno o problema que aparentemente se suscita ante los ojos del observador, prestando especial atención los problemas existentes en la institución y obtener una percepción clara de en qué espacios intervenir.

▪ ***Cuaderno de campo***

Se considera como un instrumento indispensable para registrar la información día a día de las actividades y acciones en un trabajo de campo.

El investigador lo usa como apoyo en el proceso de recopilación de datos cuando se pretende hacer un proyecto, donde primero se realiza una observación para detectar las diferentes áreas a tratar, en este caso, el profesional de trabajo social se desempeña de una manera específica en cada departamento dentro de la institución en la que se desempeña, y registrará la información específica identificada en cada departamento.

▪ ***Audit***

Este instrumento permite evaluar la dependencia de consumo de alcohol, lo que pretende es reducir el consumo de alcohol, y con ello se pueda evitar las consecuencias perjudiciales de su consumo, en el caso de los funcionarios y trabajadores identificados con esta problemática, se aplica con el fin de medir el grado de codependencia y ayudar a los bebedores.

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### ***Riesgos Psicosociales***

Monte. G (2012), expresa que los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno social; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas que se encuentran en dependencia laboral, estos se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, que afectan directamente la productividad de la institución laboral.

Fomentar la salud psicosocial para la Agencia Europea para la seguridad y salud en el lugar de trabajo es fomentar y fortalecer la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales, o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la

promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser materia de salud pública para los gobiernos.

### ***Alcoholismo en el Rendimiento Laboral***

El alcohol constituye una sustancia de muy fácil adquisición, y es socialmente aceptada, y muchas veces incluso se utiliza como un motor de fomentación de las redes sociales.

Fernández, J (2001). Señala que el alcoholismo trae grandes riesgos como la dependencia física y como resultado problemas biológicos y psicológicos, entre estos riesgos están la alteración de la salud, los trastornos psicopatológicos y los conflictos psicosociales de adaptación a la vida cotidiana.

El Autor Ochoa, E (2008), señalan que la repercusión que el consumo de alcohol y otras drogas produce en el medio laboral es muy importante. Producen importantes perjuicios a la institución laboral y a sus compañeros por el aumento de enfermedades, accidentes laborales, absentismo, e incapacidades laborales, junto con disminución de la productividad, y mal ambiente laboral. Por ello son fundamentalmente importante programas de prevención y apoyo en relación con el consumo de alcohol y otras drogas en cualquier empresa. Lo cual aportará información básica de referencia, pautas para plantear actuaciones preventivas, orientación para el abordaje asistencial de los trabajadores con problemas y criterios de derivación asistencial.

La repercusión que el consumo de alcohol para Ochoa (2011), que produce en el medio laboral es muy significativo. Varios estudios demuestran que los trabajadores, colaboradores o funcionarios, que consumen alcohol presentan un absentismo laboral de 2 a 3 veces mayor que el resto de los trabajadores, además, las bajas por enfermedad de estos trabajadores dependientes del alcohol tienen un coste 3 veces mayor a las del resto de los empleados, a la vez que esas mismas personas perciben también indemnizaciones por un importe 5 veces mayor que el resto de sus compañeros. El consumo de alcohol afecta negativamente a la productividad, por ende, a la empresa, ocasionando importantes perjuicios a empresarios y trabajadores por absentismo, desajustes laborales, incapacidades laborales, rotación del personal, reducción del rendimiento laboral y mala calidad del trabajo, lo que afecta en todo el entorno del colaborador y de la empresa.

***Grupo de Autoayuda.***

Los grupos de autoayuda son organizaciones de personas que comparten similares problemas psicológicos, físicos o existenciales. (Rull. M, 2009).

Los grupos de autoayuda generan cambios individuales a nivel emocional, cognitivo y conductual, dentro del estado emocional, parten las mejoras de la experiencia de grupo, al proveer calor, empatía y estímulo entre miembros del grupo, al permitirles ser libres, espontáneos y abiertos unos con otros.

Dentro de los cambios cognitivos, la experiencia en un grupo ayuda a mejorar aspectos individuales como la autoestima, al permitirles percibirse como ellos mismos unos con otros en similares condiciones y reducen los sentimientos de insuficiencia, devaluación y tristeza. (Campusano, M. 1996), p.4.

Por último, los cambios conductuales son reforzador por los cambios emocionales, y también los cognitivos, pues los miembros del grupo se sienten libres para proporcionarse ayuda de doble vía, al intercambiar, experiencias, estrategias para lidiar con problemas comunes.

Luego de analizar estos puntos se puede evidenciar que la terapia a través de grupos de autoayuda enfatiza la autoexploración para tomar las propias decisiones que ayudarán a que el individuo que padece de la adicción mejore y evite recaídas.

Para delimitar los resultados de la investigación, se partió de la aplicación de la observación directa e indirecta además de la implementación del cuaderno de campo para la identificación de las problemáticas existentes en la institución.

Se identificaron problemáticas que afectan de manera directa el rendimiento laboral, entre ellas una serie de riesgos psicosociales, que, si bien afectan al funcionario o al trabajador, son también problemas de la empresa debido a que están directamente relacionados con el rendimiento y la productividad de la institución que en este caso es pública, causando estrés y a largo plazo enfermedades, y en la institución laboral ausentismos y baja productividad.

Entre los riesgos psicosociales identificados, están: la doble presencia, el exceso de exigencias psicológicas, los ausentismos laborales, el mal clima laboral, y el consumo problemático de alcohol y otras drogas, identificándose este último como el causante de la mayor parte de estos riesgos psicosociales.

Dentro del rol del trabajador social al tratar estos riesgos psicosociales identificados, se realizó la aplicación del Audit, además de las fichas socioeconómicas, en función de ello se realizaron talleres de derechos sexuales y reproductivos, dentro del rol de educador, y también taller de convivencia laboral, con el fin de mejorar el clima laboral.

Luego de la aplicación del AUDIT, se implementó un programa de autoayuda con los funcionarios y trabajadores que fueron identificados como consumidores de alcohol y otras sustancias de manera codependiente, en donde se pudo realizar el seguimiento y mejora de los mismos, siendo ellos antes de su propio cambio, surgió de la planificación, seguimientos de caso, elaboración de informes y de planes de acción individualizados de cada circunstancia identificada en los funcionarios o trabajadores.

Dentro de los resultados encontramos entonces el rol del profesional en trabajo social específico dentro del entorno laboral y con el manejo de riesgos psicosociales que se detallan en la tabla 1.

**Tabla 1.** *Intervención específica del profesional en trabajo social dentro del entorno laboral*

1.	Planificar y ejecutar actividades de los programas de bienestar social.
2.	Realizar estudios de investigación socioeconómicos en la empresa u organización, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y en estado de vulnerabilidad o en condiciones de riesgo.
3.	Identificar y realizar actividades de prevención de riesgos psicológicos y/o laborales identificados en la institución laboral.
4.	Realizar asistencia social y visitas domiciliarias en situaciones de calamidad doméstica, enfermedades, ausentismos, etc.
5.	Orientar y asesorar a nivel social, económico y personal para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.
6.	Detectar situaciones que afectan el rendimiento de los colaboradores y brindar acompañamiento para mejorar el rendimiento.
7.	Apoyar como mediador en las situaciones de conflictos laborales menores internos.
8.	Realizar trámites ante el IESS y Ministerio del Trabajo en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
9.	Elaborar un diagnóstico socioeconómico de los colaboradores que ingresan a la Compañía.
10.	Establecer estrategias de inclusión y adaptación de colaboradores con discapacidad

#### 4. CONCLUSIÓN O CONSIDERACIONES FINALES

- ✚ Luego del accionar dentro de la institución laboral y de haber puesto en práctica las destrezas, habilidades y valores en el proceso de interacción directa se pudo formular, ejecutar y evaluar la implementación de nuevas formas de desarrollo participativo con los servidores y funcionarios de la entidad pública, con el enfoque de trabajo social.
- ✚ Que existan espacios de análisis, diálogo y discusión, permite la creación de proyectos orientados a dar respuesta y solución a problemas identificados que perjudiquen la situación individual y social de miembros de una institución laboral.
- ✚ El acompañamiento, evaluación y correcto seguimiento, permiten llevar un correcto proceso de planificación en sus diferentes niveles, y así aportar de forma positiva al buen vivir de los trabajadores en cualquier condición que estos se encuentren.

#### 5. LISTA DE REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores* Bilbao: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo; 2010 [citado el 1 de mayo de 2012].
- Ander-Egg, E. (1982). *Metodología del trabajo social*. El Ateneo.
- Babor, T. F., Higgins-Biddle, J. C., Saunders, J. B., & Monteiro, M. G. (2001). *Audit. The Alcohol Use Disorders Identification Test (AUDIT): guidelines for use in primary care*.
- Campuzano, M. (1996). Grupos de autoayuda y psicoanálisis grupal. *Revista LiberAddictus*, 2, 0137-12.
- Disponible en: <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>
- Domenech-López, Y. (1998). Los grupos de autoayuda como estrategia de intervención en el apoyo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, N. 6 (octubre 1998); pp. 179-195.
- Estany, B. A. M., & Bravo, S. A. (2018). Derechos Humanos y Trabajo Social, ¿una relación reconocible en el ejercicio libre de la profesión?. *Trabajo social global-Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, (8), 188-212.
- Fernández-Montalvo, J., & Echeburúa, E. (2001). El consumo excesivo de alcohol: un reto para la salud laboral. *Salud y Drogas*, 1,(1), 17-39.

- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 19, 4-50.
- Lecca, E. R., Guevara, L. R., & Boza, O. C. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79.
- Medina, F. M. (2015). El trabajo social de empresa: otro ámbito de trabajo. *Búsqueda*, 2(14), 62-76.
- Ochoa Mangado, E. (2011). Consumo de alcohol y salud laboral: Revisión y líneas de actuación. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 173-187.
- Ochoa Mangado, E., & Madoz Gúrpide, A. (2008). Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 54(213), 25-32.
- ROLDÁN, (1990) “*El trabajo social de empresa. Colectivo de trabajadores sociales de Madrid*,” en Revista de Documentación Social, Cáritas, nº 79, abril – junio.
- Rositer, M. C. M., & Torrecilla, A. (2015). El objeto de intervención del trabajo social y su construcción a lo largo de la historia. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (56), 229-240.