

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**INSTITUTO DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**

MAGISTER EN SEGURIDAD INDUSTRIAL, MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

**TEMA:**

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO

**AUTOR:**

Ing. Fátima Gabriela Flores Paltán

**TUTOR:**

Ing. Paola Ortiz Encalada Msc.

**RIOBAMBA – ECUADOR**

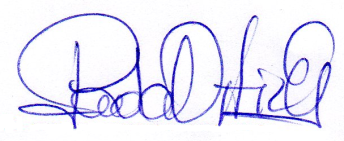
**2018**

# CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Seguridad Industrial mención Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional con el tema: **“GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO”** ha sido elaborado por **FÁTIMA GABRIELA FLORES PALTÁN**, el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutora, por lo que certifico que se encuentra apta para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, Junio de 2018

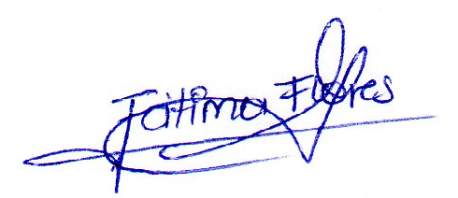


Ing. Paola Ortiz Mcs.

**TUTORA**

# AUTORÍA

Yo Fátima Gabriela Flores Paltán con cédula de identidad N°0603944943 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Fátima Gabriela Flores Paltán

C.I. 0603944943

# AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por siempre ser mi apoyo incondicional, por confiar y creer en mí.

A mis amigos que me han brindado su ayuda y han compartido sus conocimientos conmigo.

A mi tutora y demás docentes que han contribuido con su tiempo y conocimientos para el desarrollo de este proyecto.

FÁTIMA GABRIELA FLORES PALTÁN

# DEDICATORIA

Dedico a mi esposo y a mi hijo por motivarme e inspirarme a seguir adelante.

A mi madre y hermanos por su apoyo y sus palabras de aliento.

FÁTIMA GABRIELA FLORES PALTÁN

# ÍNDICE GENERAL

**CONTENIDO No PÁGINA**

[CERTIFICACIÓN i](#_Toc515833803)

[AUTORÍA ii](#_Toc515833804)

[AGRADECIMIENTO iii](#_Toc515833805)

[DEDICATORIA iv](#_Toc515833806)

[ÍNDICE GENERAL v](#_Toc515833807)

[ÍNDICE DE CUADROS ix](#_Toc515833808)

[ÍNDICE DE GRÁFICOS xi](#_Toc515833809)

[RESUMEN xii](#_Toc515833810)

[SUMMARY xiii](#_Toc515833811)

[INTRODUCCIÓN xiv](#_Toc515833812)

[**CAPÍTULO I** 1](#_Toc515833813)

[1 **MARCO TEÓRICO** 1](#_Toc515833814)

[1.1 ANTECEDENTES 1](#_Toc515833815)

[1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA 2](#_Toc515833816)

[1.2.1 Ubicación donde se desarrolló la investigación 2](#_Toc515833817)

[1.2.2 Situación problemática 2](#_Toc515833818)

[1.3 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA 4](#_Toc515833819)

[1.3.1 Fundamentación Filosófica 4](#_Toc515833820)

[1.3.2 Fundamentación Epistemológica 5](#_Toc515833821)

[1.3.3 Fundamentación Axiológica 5](#_Toc515833822)

[1.3.4 Fundamentación Legal 6](#_Toc515833823)

[1.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 9](#_Toc515833824)

[1.4.1 Factores de Riesgo Laboral 9](#_Toc515833825)

[1.4.2 Factores Psicosociales 10](#_Toc515833826)

[1.4.3 Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo 11](#_Toc515833827)

[1.4.4 Factores Psicosociales de Riesgo 12](#_Toc515833828)

[1.4.5 Riesgo Psicosocial 14](#_Toc515833829)

[1.4.6 Gestión de Riesgos Psicosociales 17](#_Toc515833830)

[1.4.7 Gestión de Talento Humano 23](#_Toc515833831)

[**CAPITULO II** 29](#_Toc515833832)

[2 **METODOLOGÍA** 29](#_Toc515833833)

[2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 29](#_Toc515833834)

[2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN 29](#_Toc515833835)

[2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 29](#_Toc515833836)

[2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 30](#_Toc515833837)

[2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA 30](#_Toc515833838)

[2.6 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 31](#_Toc515833839)

[2.7 HIPÒTESIS 32](#_Toc515833840)

[2.7.1 Hipótesis General 32](#_Toc515833841)

[2.7.2 Hipótesis Específicas 32](#_Toc515833842)

[2.8 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS 33](#_Toc515833843)

[2.8.1 Hipótesis específica 1 33](#_Toc515833844)

[2.8.2 Hipótesis específica 2 34](#_Toc515833845)

[2.8.3 Hipótesis específica 3 35](#_Toc515833846)

[2.8.4 Hipótesis específica 4 37](#_Toc515833847)

[**CAPITULO III** 39](#_Toc515833848)

[3 **LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS** 39](#_Toc515833849)

[3.1 TEMA 39](#_Toc515833850)

[3.2 PRESENTACIÓN 39](#_Toc515833851)

[3.3 OBJETIVOS 39](#_Toc515833852)

[3.3.1 Objetivo General 39](#_Toc515833853)

[3.3.2 Objetivos específicos 40](#_Toc515833854)

[3.4 FUNDAMENTACIÓN 40](#_Toc515833855)

[3.4.1 Prevención a nivel organizacional 40](#_Toc515833856)

[3.4.2 Prevención a nivel individual 41](#_Toc515833857)

[3.5 CONTENIDO 42](#_Toc515833858)

[3.6 OPERATIVIDAD 44](#_Toc515833859)

[**CAPITULO IV** 45](#_Toc515833860)

[4 **EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS** 45](#_Toc515833861)

[4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS - LÍNEA BASE 45](#_Toc515833862)

[4.1.1 Riesgo psicosocial 45](#_Toc515833863)

[4.1.2 Evaluación inicial de desempeño 50](#_Toc515833864)

[4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS EVALUACIÓN FINAL 52](#_Toc515833865)

[4.2.1 Factor de riesgo psicosocial: Demandas psicológicas 52](#_Toc515833866)

[4.2.2 Comprobación de la hipótesis demandas psicológicas 58](#_Toc515833867)

[4.2.3 Factor de riesgo psicosocial: Participación/Supervisión 59](#_Toc515833868)

[4.2.4 Comprobación de la hipótesis participación/supervisión 63](#_Toc515833869)

[4.2.5 Factor de riesgo psicosocial: Desempeño de rol 65](#_Toc515833870)

[4.2.6 Comprobación de la hipótesis desempeño de rol 69](#_Toc515833871)

[4.2.7 Factor de riesgo psicosocial: Relaciones y apoyo social 70](#_Toc515833872)

[4.2.8 Comprobación de la hipótesis relaciones y apoyo social 73](#_Toc515833873)

[4.2.9 Evaluación final de desempeño 74](#_Toc515833874)

[4.2.10 Discusión de resultados 76](#_Toc515833875)

[**CAPITULO V** 79](#_Toc515833876)

[5 **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** 79](#_Toc515833877)

[5.1 CONCLUSIONES 79](#_Toc515833878)

[5.2 RECOMENDACIONES 80](#_Toc515833879)

[6 BIBLIOGRAFÍA 81](#_Toc515833880)

[ANEXOS 85](#_Toc515833881)

# ÍNDICE DE CUADROS

**Cuadro No Página**

[Cuadro N. 1.1 Personal que laboral en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano 2](#_Toc515834563)

[Cuadro N. 1.2 Clasificación de Factores Psicosociales 11](#_Toc515834564)

[Cuadro N. 1.3 Factores de estrés psicosocial 13](#_Toc515834565)

[Cuadro N. 1.4 Efectos de los riesgos psicosociales 16](#_Toc515834566)

[Cuadro N. 1.5 Niveles de riesgo 22](#_Toc515834567)

[Cuadro N. 2.1 Población de estudio 31](#_Toc515834568)

[Cuadro N. 3.1 Operatividad 44](#_Toc515834569)

[Cuadro N. 4.1 Diagnóstico tiempo de trabajo 45](#_Toc515834570)

[Cuadro N. 4.2 Diagnóstico autonomía 46](#_Toc515834571)

[Cuadro N. 4.3 Diagnóstico carga de trabajo 46](#_Toc515834572)

[Cuadro N. 4.4 Diagnóstico demandas psicológicas 47](#_Toc515834573)

[Cuadro N. 4.5 Diagnóstico variedad/contenido de trabajo 47](#_Toc515834574)

[Cuadro N. 4.6 Diagnóstico participación/supervisión 48](#_Toc515834575)

[Cuadro N. 4.7 Diagnóstico interés por el trabjador/compensación 48](#_Toc515834576)

[Cuadro N. 4.8 Diagnóstico desempeño de rol 49](#_Toc515834577)

[Cuadro N. 4.9 Diagnóstico relaciones y apoyo social 50](#_Toc515834578)

[Cuadro N. 4.10 Diagnóstico evaluación de desempeño 50](#_Toc515834579)

[Cuadro N. 4.11 Resultados Demandas psicológicas 52](#_Toc515834580)

[Cuadro N. 4.12 Demandas de respuesta emocional 53](#_Toc515834581)

[Cuadro N. 4.13 Exposición a situaciones de impacto emocional 54](#_Toc515834582)

[Cuadro N. 4.14 Ocultación de emociones ante superiores 55](#_Toc515834583)

[Cuadro N. 4.15 Ocultación de emociones ante subordinados 56](#_Toc515834584)

[Cuadro N. 4.16 Ocultación de emociones ante compañeros 57](#_Toc515834585)

[Cuadro N. 4.17 Resumen de procesamiento de casos 58](#_Toc515834586)

[Cuadro N. 4.18 Prueba de Chi Cuadrado 59](#_Toc515834587)

[Cuadro N. 4.19 Resultado Participación/Supervisión 59](#_Toc515834588)

[Cuadro N. 4.20 Participación en la elaboración de normas de trabajo 60](#_Toc515834589)

[Cuadro N. 4.21 Participación en la introducción de métodos de trabajo 61](#_Toc515834590)

[Cuadro N. 4.22 Participación en la reorganización de áreas de trabajo 62](#_Toc515834591)

[Cuadro N. 4.23 Resumen de procesamiento de casos 64](#_Toc515834592)

[Cuadro N. 4.24 Prueba de Chi Cuadrado 64](#_Toc515834593)

[Cuadro N. 4.25 Resultado Desempeño de rol 65](#_Toc515834594)

[Cuadro N. 4.26 Especificaciones de los porcedimientos 65](#_Toc515834595)

[Cuadro N. 4.27 Especificaciones de la responsabilidad del puesto 66](#_Toc515834596)

[Cuadro N. 4.28 Instrucciones contradictorias 67](#_Toc515834597)

[Cuadro N. 4.29 Resumen de procesamiento de casos 69](#_Toc515834598)

[Cuadro N. 4.30 Prueba de Chi Cuadrado 70](#_Toc515834599)

[Cuadro N. 4.31 Resultado Relaciones y apoyo social 70](#_Toc515834600)

[Cuadro N. 4.32 Exposición a conflictos interpesonales 71](#_Toc515834601)

[Cuadro N. 4.33 Calidad de las relaciones 72](#_Toc515834602)

[Cuadro N. 4.34 Resumen de procesamiento de casos 74](#_Toc515834603)

[Cuadro N. 4.35 Prueba de Chi Cuadrado 74](#_Toc515834604)

[Cuadro N. 4.36 Resultados evaluación de desempeño final 75](#_Toc515834605)

[Cuadro N. 4.37 Cuadro comparativo de factores de riesgo psicosocial 76](#_Toc515834606)

[Cuadro N. 4.38 Cuadro comparativo de evaluación de desempeño 77](#_Toc515834607)

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Gráfico No Página**

[Gráfico N. 1.1 Perfil valorativo diagnóstico 3](#_Toc515834608)

[Gráfico N. 1.2 Diagnóstico evaluación de desempeño 4](#_Toc515834609)

[Gráfico N. 1.3 Fases de la evaluación e intervención de los factores psicosociales 17](#_Toc515834610)

[Gráfico N. 4.1 Perfil valorativo diagnóstico 45](#_Toc515834611)

[Gráfico N. 4.2 Diagnóstico evaluación de desempeño 51](#_Toc515834612)

[Gráfico N. 4.3 Perfil valorativo resultados finales 52](#_Toc515834613)

[Gráfico N. 4.4 Demandas de respuesta emocional 53](#_Toc515834614)

[Gráfico N. 4.5 Exposición a situaciones de impacto emocional 54](#_Toc515834615)

[Gráfico N. 4.6 Ocultación de emociones ante superiores 55](#_Toc515834616)

[Gráfico N. 4.7 Ocultación de emociones ante subordinados 56](#_Toc515834617)

[Gráfico N. 4.8 Ocultación de emociones ante compañeros 57](#_Toc515834618)

[Gráfico N. 4.9 Participación en la elaboración de normas de trabajo 60](#_Toc515834619)

[Gráfico N. 4.10 Participación en la introducción de métodos de trabajo 61](#_Toc515834620)

[Gráfico N. 4.11 Participación en la reorganización de áreas de trabajo 62](#_Toc515834621)

[Gráfico N. 4.12 Especificaciones de los porcedimientos 66](#_Toc515834622)

[Gráfico N. 4.13 Especificaciones de la responsabilidad del puesto 67](#_Toc515834623)

[Gráfico N. 4.14 Instrucciones contradictorias 68](#_Toc515834624)

[Gráfico N. 4.15 Exposición a conflictos interpesonales 71](#_Toc515834625)

[Gráfico N. 4.16 Calidad de las relaciones 72](#_Toc515834626)

[Gráfico N. 4.17 Evaluación de desempeño final 75](#_Toc515834627)

# RESUMEN

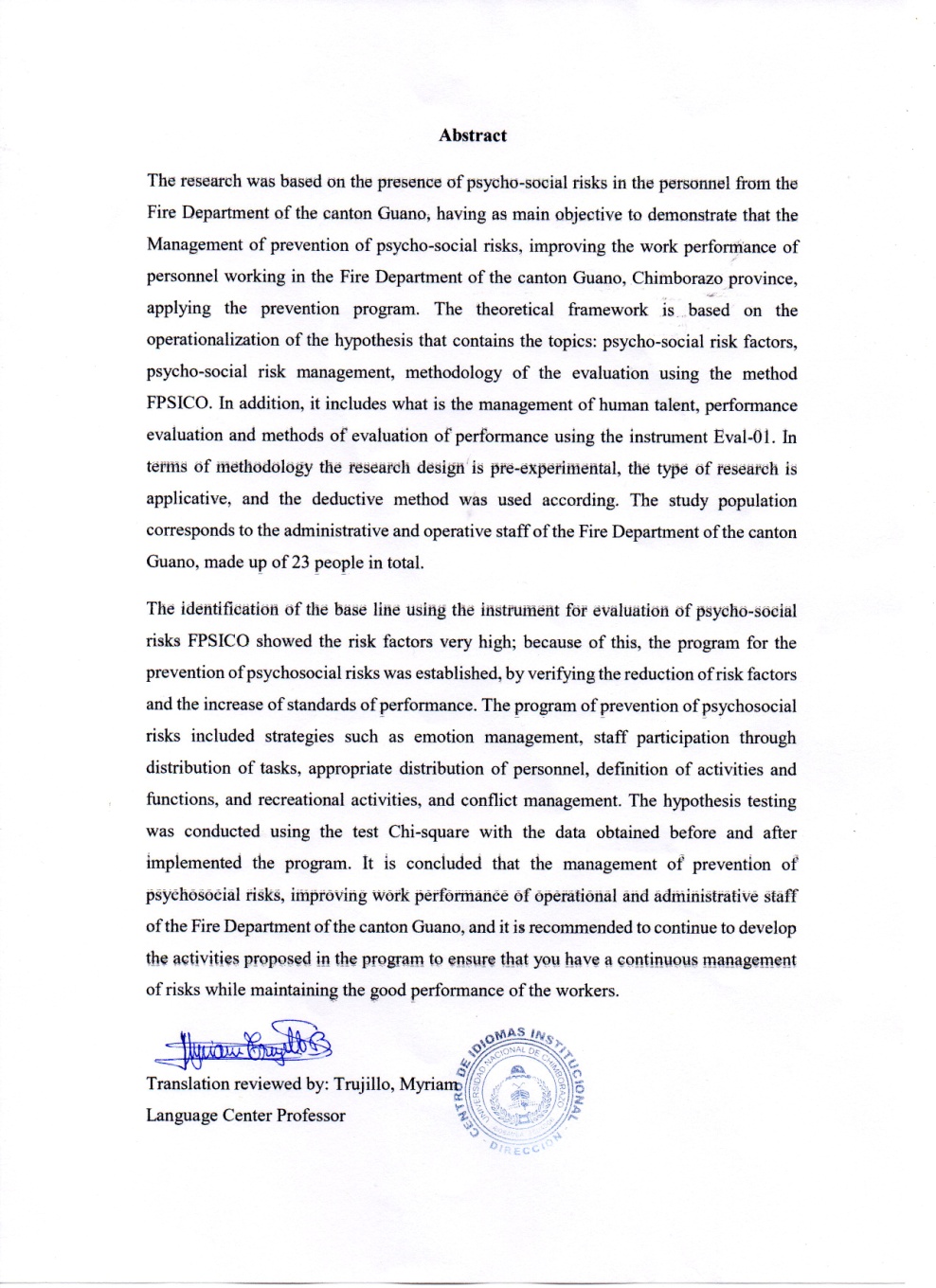
La investigación se basó en la presencia de riesgos psicosociales en el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano, teniendo como principal objetivo demostrar que la Gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo aplicando el programa de prevención. El marco teórico se fundamenta en la operacionalización de las hipótesis que contiene los temas: Factores de riesgo psicosocial, gestión del riesgo psicosocial, metodología de evaluación mediante el método FPSICO. Además se incluye en qué consiste la gestión de talento humano, evaluación de desempeño y métodos de evaluación de desempeño mediante el instrumento Eval-01. En cuanto a la metodología el diseño de la investigación es pre-experimental, tipo de investigación aplicativa y se utilizó el método deductivo acorde a sus pasos. La población de estudio corresponde al personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano formando un total de 23 personas.

La identificación de la línea base mediante el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO demostraron los factores de riesgo muy elevados y con ello se estableció el programa de prevención de riesgos psicosociales verificando la disminución de los factores de riesgo y el incremento de los estándares de desempeño. El programa de prevención de riesgos psicosociales incluyó estrategias como manejo de emociones, participación del personal en distribución de tareas, distribución adecuada de personal, definición de actividades y funciones y actividades de recreación y manejo de conflictos. La comprobación de hipótesis se realizó usando la prueba Chi Cuadrado con los datos obtenidos antes y después de implementado el programa. Con ello se concluyó que la gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano; y se recomienda continuar desarrollando las actividades planteadas en el programa para asegurar que se tiene una gestión continua de los riesgos manteniendo así el buen desempeño de los trabajadores.

# SUMMARY

The research was based on the presence of psycho-social risks in the personnel from the Fire Department of the canton Guano, having as main objective to demonstrate that the Management of prevention of psycho-social risks, improving the work performance of personnel working in the of Fire Department of the canton Guano, Chimborazo province, applying the prevention program. The theoretical framework is based on the operationalization of the hypothesis that contains the topics: psycho-social risk factors, psycho-social risk management, methodology of the evaluation using the method FPSICO. In addition, it includes what is the management of human talent, performance evaluation and methods of evaluation of performance using the instrument Eval-01. In terms of methodology the research design is pre-experimental, the type of research is applicative, and the deductive method was used according. The study population corresponds to the administrative and operative staff of the Fire Department of the canton Guano, made up of 23 people in total.

The identification of the base line using the instrument for evaluation of psycho-social risk FSICO showed the risk factors very high; because of this, the program for the prevention of psychosocial risks was established, by verifying the reduction of risk factors and the increase of standards of performance. The program of prevention of psychosocial risks included strategies such as emotion management, staff participation through distribution of tasks, appropriate distribution of personnel, definition of activities and functions, and recreational activities, and conflict management. The hypothesis testing was conducted using the test Chi-square with the data obtained before and after implemented the program. It is concluded that the management of prevention of psychosocial risks, improving work performance of operational and administrative staff of the Fire Department of the canton Guano, and it is recommended to continue to develop the activities proposed in the program to ensure that you have a continuous management of risks while maintaining the good performance of the workers.



# INTRODUCCIÓN

El universo laboral es un sistema cambiante a través de los años. Si se compara el trabajo actual con el de hace veinte años definitivamente se encontrarán diferencias abismales. Con el pasar de los años la tecnología, la economía y en sí las necesidades de la sociedad han influido en el sistema laboral.

Es así que con el pasar de los años los riesgos a los que se encuentra expuesto un trabajador también han sufrido una evolución en el sentido que se busca favorecer al empleado y se busca precautelar su salud y seguridad laboral en varios aspectos. Uno de estos aspectos, que últimamente ha ganado protagonismo, son los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales pueden beneficiar o perjudicar al trabajador, en el primer caso influyen en el mejor desempeño laboral y personal lo que ayuda al individuo a sentirse realizado y útil en la sociedad. En el segundo caso este riesgo es el que perjudica al trabajador, es el que genera estrés y que como consecuencia puede generar problemas psicológicos, físicos y sociales en el individuo.

Generalmente las primeras manifestaciones de un trabajador expuesto a un riesgo psicosocial dañino son emocionales, ya que el trabajador busca manejar sus emociones e incluso ocultarlas lo que conlleva a un cambio en aspectos como su personalidad, concentración, comportamiento que no son nada más que estrategias para afrontar esa situación de riesgo por la que está atravesando. Estas situaciones de riesgo se pueden originar debido a las características de la organización, características de las actividades que desempeña el trabajador, características del lugar de trabajo, el tiempo de trabajo, entre otros.

Por tales motivos anteriormente expuestos a los riesgos psicosociales se les debe dar la misma importancia que a cualquier otro tipo de riesgo; por lo tanto se ha considerado importante evaluar este factor de riesgo en el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano y poder conocer la situación actual de la institución y además poder identificar cómo los riesgos psicosociales pueden influir o no en el desempeño de los trabajadores y el clima laboral del establecimiento.

# CAPÍTULO I

# MARCO TEÓRICO

## ANTECEDENTES

En el Departamento de Ciencias Biomédicas de la Universidad de León en Portugal se realizó la tesis acerca del *Estudio del síndrome de burnout en los bomberos Voluntarios portugueses.* Para la evaluación del síndrome de burnout se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) a una muestra de 791 bomberos de diferentes partes del país; donde se determinó que la proporción de bomberos con síndrome de burnout es baja. Sin embargo se concluyó que las exigencias de trabajo aumenta los niveles del síndrome, mientras que el apoyo social y el contacto familiar contribuyen con el aumento de la eficiencia del trabajador. (Gaspar, 2014)

En la investigación *Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos* realizada por Elieser Bastidas y publicada en la Revista chilena de terapia ocupacional se tomó una muestra de 47 trabajadores a los que se evaluó mediante el uso del cuestionario ISTAS 21. Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que los bomberos que reflejaron niveles altos e intermedios de riesgo es debido al poco tiempo que disponen para realizar sus actividades diarias, actividades de recreación y actividades familiares. Además su inconformidad viene dada también por la inconformidad con sus salarios, escases de recursos para prestar un buen servicio, entre otros factores. (Bastidas, 2014)

A nivel nacional en la facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador se desarrolló la tesis denominada *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.* Para la evaluación de los riesgos psicosociales se aplicó el test de Navarra y se concluyó que los riesgos psicosociales en el personal del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito afectan directamente el desempeño de los mismos principalmente debido a que los factores participación, implicación, responsabilidad y gestión de tiempo se encuentran en niveles inadecuados y muy inadecuados. (Pasquel, 2014)

En la Universidad del Azuay Departamento de Posgrados se desarrolló la tesis *Identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca,* para lo cual se aplicó el test FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo a un total de 88 personas. Los resultados demostraron que los factores que representan un riesgo son principalmente tiempo de trabajo, demandas psicológicas, participación y supervisión.

## SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

### Ubicación donde se desarrolló la investigación

El proyecto de investigación se desarrolló en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano ubicado en el sector La Inmaculada calles García Moreno y Tejedores.

La institución tiene a sus disposición 23 trabajadores entre personal administrativo y operativo como se distribuye en la siguiente tabla:

Cuadro N. .

Personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

|  |  |
| --- | --- |
| **PERSONAL** | **CANTIDAD** |
| Administrativo | 7 |
| Operativo | 16 |
| **TOTAL** | **23** |

Fuente: Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

### Situación problemática

El Cuerpo de Bomberos del cantón Guano es una institución técnica cuyo objetivo es la prevención, protección, socorro y extinción de incendios. Responde ante desastres naturales, para la defensa y rescate de la población, sus bienes y el medio ambiente de cantón Guano y de sus parroquias urbanas y rurales.

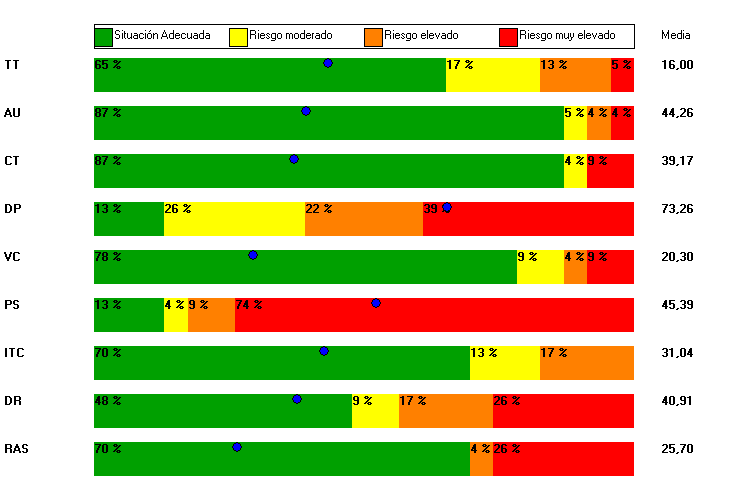
La institución inicia sus actividades en el año 1999; y desde entonces el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano ha ido creciendo sin tomar las acciones y medidas necesarias para crear una cultura de seguridad identificando y evaluando los riesgos a los que se encuentran expuestos por las actividades que desarrollan.

Actualmente en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano no se cuenta con un análisis de riesgos psicosociales que incidan sobre el personal operativo y administrativo de la institución que permita determinar la influencia de los mismos en la seguridad laboral de los trabajadores.

Por tal motivo se ha planteado una línea base que ha permitido conocer los factores de riesgo psicosociales presentes en el interior de la institución y se ha desarrollado la evaluación de desempeño. Datos que se detallan a continuación:

Gráfico N. ..

Perfil valorativo diagnóstico



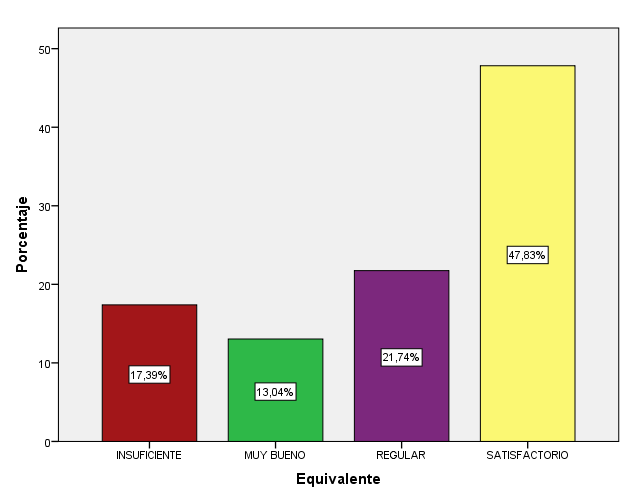
Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

Según el grafico del perfil valorativo obtenido el 74% de los trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo "muy elevado" de la dimensión participación/supervisión, el 39% de los empleados se encuentra en un nivel de riesgo "muy elevado" de la dimensión demandas psicológicas seguido del 26% con nivel de riesgo elevado de las dimensiones desempeño de rol y relaciones y apoyo social cada una.

Gráfico N. .

Diagnóstico evaluación de desempeño



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

Como se puede apreciar en el grafico el 47.83% de los funcionarios evaluados tienen un desempeño satisfactorio, el 13.04% muy bueno, el 21.74% regular, y el 17.39% insuficiente.

Con los datos expuestos anteriormente se justifica la investigación planteada.

## FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

### Fundamentación Filosófica

Según Guadarrama (2008) La investigación científica es un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la aproximación predictiva del desenvolvimiento de los fenómenos estudiados, la valoración de las implicaciones ontológicas de los mismos, así como la justificación o no de su análisis. (Guadarrama, 2008)

La importancia del conocimiento del medio ambiente de trabajo en el que nos desenvolvemos, las relaciones interpersonales, la autonomía y la forma en que es dirigida la institución nos ayudará a comprender los posibles problemas que se generan y se pueden generar debido a la presencia de factores de riesgo psicosocial.

La identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano permitirá conocer las conformidades e inconformidades del personal con respecto a las actividades que desarrolla y el entorno que lo rodea.

### Fundamentación Epistemológica

La epistemología se puede considerar como la ciencia encargada de la teoría del conocimiento y que tiene como objetivo conocer las cosas y situaciones en su esencia y las causas que lo ocasionaron; todo ello fundamentándose en teorías y conceptos científicos que sustenten la investigación.

Por tal motivo la presente investigación tiene una fundamentación epistemológica ya que busca evidenciar, mediante la utilización de teorías y métodos comprobables que sustenten las variables de estudio y se pueda demostrar el sentido y el significado de la investigación.

### Fundamentación Axiológica

La axiología busca resaltar los valores éticos y morales que en este caso están apegados en el interior del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano.

En el ámbito de esta investigación la axiología se refiere a la seguridad laboral en el área de la identificación, evaluación, jerarquización e implementación de los controles necesarios de los riesgos propios de la organización que pueden afectar y generar un impacto negativo en los trabajadores.

De esta manera se busca conocer la percepción del trabajador frente a las diferentes situaciones que enfrenta en su lugar de trabajo y como se manejan y deben manejar apegados a los valores y principios de la institución.

### Fundamentación Legal

**Constitución Política del Ecuador**

**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 y aceptado.

**Art. 326.-**Numeral 5) Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

**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.

**Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo C.D. 513**

**Artículo 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.-** Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT y que constan en el Primer Anexo de la presente Resolución, así como las establecidas en la normativa nacional; o las señaladas en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales, de los cuales el Ecuador sea parte.

**Artículo 53.- Principios de la Acción Preventiva.-** En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.

b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;

c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;

d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;

e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;

f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;

g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,

h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

**Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo**

**Art. 11.-** Obligaciones de los empleadores.-

**2.** Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

**Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Artículo 1.-** A los fines de esta Decisión, las expresiones que se indican a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

**c) Salud:** Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

**d) Medidas de prevención:** Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

**s) Salud Ocupacional:** Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades.

**t) Condiciones de salud:** El conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

**Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Artículo 1.-**Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:

b) Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo

2. Evaluación de factores de riesgo

3. Control de factores de riesgo

4. Seguimiento de medidas de control.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### Factores de Riesgo Laboral

De acuerdo a Cortéz (2008) los factores de riesgo laboral se clasifican en:

* Factores o condiciones de seguridad
* Factores de origen físico, químico o biológico o condiciones medioambientales
* Factores derivados de las características del trabajo
* Factores derivados de la organización del trabajo (Cortéz, 2007)

**Factores o condiciones de seguridad**

Dentro de este grupo de incluyen las condiciones físicas del lugar de trabajo como infraestructura, instalaciones eléctricas, espacios de trabajo, etc.

**Factores de origen físico, químico y biológico**

Dentro del grupo de contaminantes físicos se encuentra ruidos, vibraciones, iluminación, temperatura, radiaciones. En cuanto a factores químicos tenemos contaminantes como vapores, humos, gases, nieblas, etc.; y dentro de los contaminantes biológicos encontramos a los virus, bacterias, hongos.

**Factores derivados de las características del trabajo**

Están relacionadas con las acciones que realiza el trabajador como manipulación de cargas, posturas forzadas, movimientos repetitivos que pueden dar lugar a la fatiga.

**Factores derivados de la organización del trabajo**

Dentro de estos se incluyen lo relacionado con la organización del trabajo, tareas asignadas, velocidad de ejecución de las tareas, relaciones jerarquices, ritmo de trabajo, tiempo de trabajo, entre otras que pueden desencadenar en el trabajador estrés y/o problemas psicológicos.

### Factores Psicosociales

Según la Organización Internacional del Trabajo (1986), los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones 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 experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo menciona que el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

En conclusión los riesgos psicosociales son condiciones que experimenta el trabajador con el medio organizacional y social, como producto del desarrollo de su trabajo, ambiente laboral y actitud de la persona, y que pueden tener en el mismo efectos perjudícales dependiendo de las condiciones y tiempo de exposición al riesgo.

Diversos estudios han demostrado los efectos perjudiciales de los factores de riesgo psicosocial en el individuo, que evidencian la relación entre el ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, etc. con el estrés laboral, acoso laboral, afecciones psicológicas; así como también con patologías como ansiedad y depresión, problemas cardiovasculares, presión alta, problemas estomacales y del corazón.

Las patologías generadas por factores de riesgo psicosocial no afectan únicamente al trabajador sino también a la organización, debido a que el individuo disminuye su capacidad laboral, su eficiencia y dedicación.

Lo que ocasiona pérdidas económicas para el empleador, por lo que se hace necesario hacer un énfasis en la prevención y control de este tipo de riesgos.

Los factores psicosociales se clasifican en:

Cuadro N. .

Clasificación de Factores Psicosociales

|  |  |
| --- | --- |
| Características del puesto | * Autonomía y control * Ritmo de trabajo * Monotonía y repetitividad * Contenido de la tarea |
| Organización del trabajo | * Comunicación * Estilos de mando * Participación en la toma de decisiones * Asignación de tareas * Jornada de trabajo y descanso |
| Características individuales | * Personalidad * Edad * Motivación * Formación * Aptitudes * Actitudes |
| Factores extralaborales | * Entorno socioeconómico * Vida personal y familiar * Ocio y tiempo libre |

Fuente: CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, 2013

Elaborado por: Fátima Flores

### Factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo

Como se ha expuesto anteriormente los factores psicosociales son condiciones presentes en la actividad laboral relacionada con la organización del trabajo y los factores organizativos que, de acuerdo a las diferentes situaciones, pueden ser de beneficio o pueden perjudicar al trabajador.

De acuerdo a (GIL-MONTE, 2012) los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro en:

1. Las características de la tarea: como cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
2. Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
3. Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
4. La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

Las razones expuestas anteriormente pueden afectar al trabajador de forma psicológica, aunque ciertos trabajadores reaccionarán o asimilarán la situación de diferente manera pudiendo enfrentar el problema y buscar una solución o permitiendo que el mismo les ocasione daño.

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. (GIL-MONTE, 2012)

Para la prevención de este tipo de riesgos es conveniente coordinar para la mejora de la organización, cambiando aspectos necesarios como horarios, distribución de trabajo y tiempo, relaciones entre compañeros, interés por el trabajador, etc.

### Factores Psicosociales de Riesgo

Los factores de riesgo son varios y entre éstos se ha considerado los factores, que generalmente, y en su mayoría causan afecciones en el trabajador, las cuales se exponen en el siguiente cuadro:

Cuadro N. ..

Factores de estrés psicosocial

|  |  |
| --- | --- |
| **FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL** | |
| Contenido de 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 interacción 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. |
| 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. |

Fuente: CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, 2013

Elaborado por: Fátima Flores

#### Características de los factores de riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales tienen las siguientes características:

1. **Se extienden en el espacio y tiempo:** La principal característica de los riesgos psicosociales es su no localización ya que son características globales de cada organización. Lo contrario ocurre con otros factores de riesgo como los ergonómicos, físicos, mecánicos etc.
2. **Dificultad de objetivación:** los factores psicosociales no poseen una unidad de medida objetiva.
3. **Afectan a los otros riesgos:** un mal clima laboral, una sobrecarga de trabajo o únicamente la falta de autonomía influye en otros factores de riesgo, lo que aumenta los niveles de inseguridad en el lugar de trabajo y las probabilidades de ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.
4. **Escasa cobertura legal:** La legislación ha establecido reglas de forma general.
5. **Están moderados por otros factores:** Los factores psicosociales dependen de las variables personales de cada persona ya que lo afectan a través de sus propias características personales.
6. **Dificultad de intervención:** El tratamiento de este tipo de riesgos suele ser a largo plazo y no siempre efectiva lo que influye en la falta de compromiso e interés en su tratamiento. (CEM, 2013)

### Riesgo Psicosocial

Los riesgos laborales se definen como la probabilidad de que un trabajador sufra un daño en su salud como consecuencia del trabajo realizado. Por lo tanto podemos definir al riesgo psicosocial laboral como el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador. (CEM, 2013)

La diferencia entre los riesgos psicosociales y los factores psicosociales radica en que los riesgos son los hechos y/o situaciones de la organización con probabilidad de causar daño.

#### Características de los riesgos psicosociales

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador

Los riesgos psicosociales se refieren a condiciones básicas del ser humano como el derecho a la integridad física y personal, y el acoso laboral y sexual atentan contra la integridad del trabajador.

Los riesgos psicosociales tienen afectos globales sobre la salud del trabajador

Los riesgos psicosociales afectan diversos aspectos de la salud física y no solo mental del trabajador, entre los daños que generan tenemos:

Emocional: como la ansiedad y depresión.

Cognitivo: el trabajador presenta dificultad de concentración y retención.

Comportamiento: malas relaciones con sus compañeros y superiores. Se presentan problemas de alcohol, insomnio, tabaquismo, entre otros.

Fisiológico: presencia de molestias estomacales, dolores de cabeza, musculares, fatiga, etc.

Los daños antes mencionados se encuentran relacionado y son los precursores para el inicio de afecciones más graves de acuerdo al nivel y al tiempo de exposición al riesgo. (Pasquel, 2014)

1. **Afectan la salud mental de los trabajadores**

El riesgo psicosocial afecta al individuo en varios aspectos que se han descrito anteriormente; la salud mental es uno de éstos.

El grado de afectación se verá agudizado de acuerdo a la exposición al riesgo dando como respuesta el estrés, el mismo que puede originar conductas adictivas, y si los niveles de exposición son persistentes se pueden llegar a problemas mentales como ansiedad y depresión.

De las consecuencias individuales del estrés se pueden producir consecuencias colectivas provocando incremento en el nivel de absentismo, problemas de disciplina, mayores probabilidades de accidentes laborales que afectan la imagen y economía de la organización. (ALASTRUEY, 2012)

1. **Tiene formas de cobertura legal**

La relevancia que tienen ahora los riesgos psicosociales y otros tipos de riesgos ha obligado que se cuente con una legislación pertinente para su prevención y control.

En el país en el Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo se establece en el Articulo 11 numeral 2 que la obligación de los empleadores es adoptar las medidas necesarias para prevención de los riesgos que pueden afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

#### Efectos riesgos psicosociales

Previo a conocer los efectos de los riesgos psicosociales es importante mencionar los principales riesgos psicosociales:

* Estrés
* Violencia
* Acoso laboral
* Acoso sexual
* Inseguridad contractual
* Burnout
* Conflicto familia-trabajo
* Trabajo emocional

Los efectos de los riesgos psicosociales pueden ser individuales y organizacionales, tal como se expone en el siguiente cuadro:

Cuadro N. ..

Efectos de los riesgos psicosociales

|  |  |
| --- | --- |
| **EFECTOS INDIVIDUALES** | **Estrés:** causando problemas musculoesqueléticos, cardiovasculares y trastornos gastrointestinales como colon irritable. |
| **Violencia:** presentándose daños físicos y psíquicos. |
| **Acoso laboral:** como atentado a la integridad del trabajador, devaluación de sus capacidades como profesional, entre otras, que pueden ocasionar en el individuo sintomatología física y mental. |
| **Acoso sexual:** su aparición está relacionada principalmente con el clima organizacional de la institución y el predominio de la cultura masculina. |
| **Inseguridad contractual:** Estos de producen generalmente por la incertidumbre que sufre el trabajador acerca de su futuro laboral y el riesgo económico que representa ello para sí mismo y su familia. |
| **Burnout:** Se presenta como irritación, ansiedad, depresión y frustración como producto de fallas en la organización. |
| **EFECTOS ORGANIZACIONALES** | **Absentismo:** Representa pérdidas económicas para la empresa. |
| **Accidentes y daños a terceros:** Son perjudiciales para el desempeño laboral y ponen en riesgo la integridad de terceros. |
| **Conductas laborales contraproducentes:** Originan que el trabajador quiera tomar represalias contra la institución como consecuencia de posibles injusticias, mala organización y diversos factores más que alteran la imagen de la organización. |
| **Conciliación trabajo-familia:** las relaciones familiares se ven afectadas incluso los problemas de salud se extienden al ámbito familiar. |

Fuente**:** CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, 2013

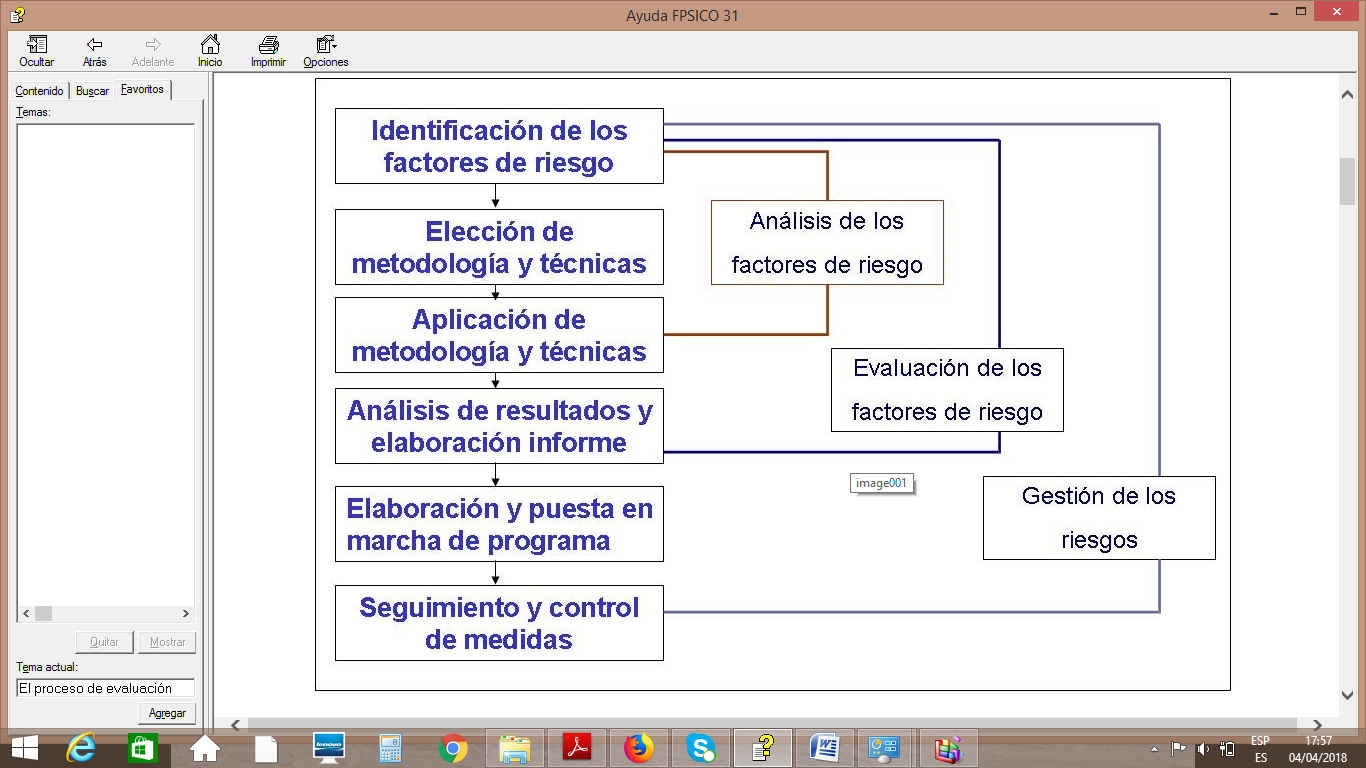
Elaborado por: Fátima Flores

### Gestión de Riesgos Psicosociales

La gestión de riesgos psicosociales comprende tres fases generales que consisten en el análisis de los factores de riesgo, evaluación de los factores de riesgo y la intervención y control de los riesgos encontrados.

Gráfico N. .

Fases de la evaluación e intervención en los factores psicosociales



Fuente:

Elaborado por:

#### Análisis de los factores de riesgo

El análisis de los factores de riesgo está formado por tres pasos, tal como se aprecia en la figura anterior.

La identificación de los factores de riesgo es una de las partes primordiales ya que permite recopilar toda la información posible que nos guiará en nuestro estudio considerando la opinión de todos los actores implicados. De esta manera los métodos que pueden servir para identificar los factores de riesgo pueden ser: entrevistas que permitan recopilar los puntos de vista de los grupos de interés, observación de las actividades que realiza el personal, condiciones en las que desarrollan sus actividades, aspectos que afecten al personal, características generales de la empresa como estructura, funcionamiento, horarios de trabajo, salarios, etc.

Realizada la identificación de los factores de riesgo se debe elegir la metodología e instrumentos a utilizar; éstos van a depender de lo que se desee analizar, los objetivos a alcanzar, si el método a emplear ha sido usado anteriormente y del tipo de población al que se le vaya a aplicar.

Seleccionado el método e instrumento se continua con la aplicación de los mismos. Este procedimiento sebe ser informado previamente al grupo de interés y se debe determinar cómo se llevará a cabo y garantizar el anonimato de los resultados para que el trabajador se sienta en plena confianza y poder obtener datos reales.

#### Evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos psicosociales surge como necesidad de hacer frente hacia la evolución de diferentes contextos laborales que con el pasar del tiempo han evidenciado que las condiciones de trabajo inciden sobre la salud y el estrés de los trabajadores.

Sin embargo, la evaluación de riesgos psicosociales no sigue un protocolo definido como lo hacen otros riesgos relacionados a higiene, seguridad o ergonomía. Esto se debe a las características propias del riesgo psicosocial, ya que éstos son evaluados de acuerdo a los resultados de percepción del trabajador con ambiente laboral.

Por lo tanto se debe escoger una metodología acorde a las necesidades que demuestre resultados verdaderos.

##### Método de evaluación de riesgos psicosociales

De acuerdo a Melia J.L. y colaboradores (2006) método de evaluación de riesgos psicosociales es "un procedimiento sistemático y protocolizado que, mediante el uso de instrumentos estandarizados, fiables y adecuadamente validados y con un fundamento científico, empírico y legal claramente definido, que cumple los requisitos de calidad psicométricos y profesionales, permite ofrecer a las empresas y a los profesionales de la prevención una evaluación de los riesgos psicosociales que afectan a la salud y seguridad de los empleados y las organizaciones, con las consiguientes orientaciones sobre las intervenciones que puedan resultar indicadas”. (Melia. JL., 2006)

**Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.**

El método FPSICO fue desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en el año 1997. El objetivo del método es la identificación de aquellas condiciones de trabajo, que suponen un riesgo psicosocial para los trabajadores, presentes en una situación concreta de la actividad laboral. (Aguilar J. A., 2014)

El test consta de 44 ítems, distribuidos en 9 factores que son:

* Tiempo de trabajo (TT)
* Autonomía (AU)
* Carga de trabajo (CT)
* Demandas psicológicas (DP)
* Variedad/contenido (VC)
* Participación/Supervisión (PS)
* Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
* Desempeño de rol (DR)
* Relaciones y apoyo social (RAS)

**Tiempo de trabajo.-** Evalúa el impacto que tienen los horarios de trabajo y las distribución de los mismos que permiten al trabajador disfrutar de su vida personal en calidad y cantidad (INSHT, NTP 926, 2012). Los ítems que evalúan tiempo de trabajo son 1, 2, 5 y 6.

**Autonomía.-** Este factor está relacionado con la capacidad y posibilidad del trabajador de tomar decisiones respectos a sus actividades laborales, organización del trabajo y aspectos concernientes a la organización. Está dividida en dos subfactores:

* Autonomía temporal: relacionada con la capacidad del trabajador para gestionar su carga de trabajo, tiempo para realizar sus obligaciones y tomar un descanso. Ítems 3, 7, 8 y 9.
* Autonomía decisional: relacionada con la capacidad del trabajador para tomar decisiones con respecto a cómo va a realizar su trabajo, métodos, distribución y tareas a realizar. Se evalúan de acuerdo al ítem 10.

**Carga de trabajo.-** referente a la demanda de trabajo que posee el trabajador, siendo esta elevada, con respecto a cantidad, o difícil respecto a cualidades. Este factor se evalúa con respecto a estos elementos:

* Presiones de tiempos: de acuerdo al tiempo límite que tiene el trabajador para cumplir con su trabajo y si tiene la necesidad de acelerar el mismo. Los ítems relacionados son 23, 24 y 25.
* Esfuerzo de atención: independientemente de la naturaleza de la tarea, ésta puede necesitar de cierto esfuerzo de atención, este esfuerzo puede resultar más dificultoso si se presentan hechos u otras actividades que dificulten la concentración en una tarea específica. Los ítems que lo evalúan son: 21, 22, 27, 30, 31, y 32.
* Cantidad y dificultad de la tarea: la situación de carga de trabajo y las dificultades que puede conllevar cumplirla es algo que el trabajador debe enfrentar. Los ítems evaluadores son 4, 26,28 y 29.

**Demandas psicológicas.-** Se refiere a demandas de naturaleza cognitiva o emocional. En cuanto a las exigencias de naturaleza cognitiva se refiere al esfuerzo intelectual que realiza el trabajador para tareas de memorización, razonamiento y solución de problemas.

Por otro lado las demandas de naturaleza emocional se refieren a las situaciones que debe enfrentar el trabajador y que puedan afectar sus emociones, por lo que deba reprimir sus sentimientos para cumplir con su tarea y/o frente a sus superiores y subordinados. La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los ítems 33, 34 y 35.

**Variedad/Contenido.-** Referente al significado que representa el trabajo para el trabajador y la sociedad. El factor es evaluado en los ítems 37, 38, 39 y 40.

**Participación/Supervisión.-** se refiere al control que ejerce el trabajador hacia el trabajo y el control que ejerce la organización sobre el trabajador. Los ítems que evalúan este factor son 11 y 12.

**Interés por el trabajador/Compensación.-** Se refiere al interés que la institución muestra por el trabajador en temas de promoción, capacitación y desarrollo del trabajador. Este factor se evalúa con los ítems 13, 41, 42, 43 y 44.

**Desempeño del rol.-** Se refiere a la claridad del rol que hace referencia, a su vez a las funciones y responsabilidades asignadas. Conflicto del rol que se refiere a las incongruencia o incompatibilidades que suponen problemas de carácter ético para el trabajador. Sobrecarga del rol que se refiere a responsabilidades del trabajador que no tienen nada que ver con sus funciones. Los ítems para evaluar este factor son 14 y 15.

**Relaciones y apoyo Social.-** Se refiere a las relaciones que se forman entre compañeros. Ello funciona como un moderador del estrés. Los ítems evaluadores son 16, 17, 18, 19 y 20.

**Aplicaciones del método**

El método FPSICO se puede aplicar para:

1. Evaluar situaciones específicas donde los resultados demuestran qué particularidades tiene cada factor de riesgo.
2. Localizar fuentes de problemas específicos y con ellos plantear las medidas necesarias para hacer frente a dicho problema.
3. Diseñar cambios y priorizar acciones, puesto que con los resultados obtenidos se puede reconocer en que factores trabajar y la urgencia de realizarlos.
4. Poder comparar situaciones entre dos grupos de trabajo o un mismo grupo bajo situaciones diferentes y se puede verificar la evolución y los cambios de los factores psicosociales en el trabajador.
5. Tomar conciencia de la situación ya que puede contribuir para que la organización tome las acciones necesarias para la solución de problemas. (INSHT, NTP 926, 2012)

**Presentación de resultados**

El método ofrece dos opciones para la presentación de los resultados que son mediante el perfil valorativo y mediante un informe.

**Perfil valorativo**

Para el perfil valorativo los resultados obtenidos se transforman a percentiles y se puede clasificar el riesgo en distintos niveles.

Cuadro N. ..

Niveles de riesgo

|  |  |
| --- | --- |
| **Percentil obtenido** | **Riesgo** |
| Percentil ≥ 85 | Muy elevado |
| P75 ≤ Percentil < P85 | Elevado |
| P74 ≤ Percentil < P60 | Mejorable |
| Percentil < P60 | Situación adecuada |

Fuente:

Elaborado por:

**Informe**

Es un complemento del perfil valorativo donde se puede ubicar el porcentaje de trabajadores frente a cada pregunta. Con ello se puede identificar las acciones a realizar de acuerdo a cada factor de riesgo y priorizarlos. (INSHT, NTP 926, 2012)

#### Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales

La implementación de un programa preventivo se lo plantea y ejecuta de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación. Se hace mayor énfasis en los riesgos elevados y los riesgos que se encuentren en un nivel que se considere pueden ser vulnerables de llegar a ser elevados.

Las estrategias que se pueden plantear son diversas de acuerdo a los riesgos encontrados y deberán considerar los diferentes niveles de la organización, colectivo e individual. Del mismo modo se debe atender la intervención primaria, secundaria y terciaria.

La intervención primaria se enfoca en el tratamiento de toda la organización para disminuir las fuentes de riesgos. Una intervención secundaria toma en cuenta al trabajador como parte de un equipo de trabajo, razón por la cual se puede tratar de una intervención individual y grupal para identificar de manera precoz para evitar el deterioro y limitar en lo posible las consecuencias de los riesgos psicosociales.

La intervención terciaria se la aplica cuando ya se están viviendo los efectos de los riesgos psicosociales como puede ser una enfermedad laboral.

Finalmente no se puede garantizar una correcta gestión de los riesgos si no se realiza un seguimiento y control periódico de estos riesgos lo que promueve una mejora continua en la organización.

### Gestión de Talento Humano

De acuerdo a la gestión de talento humano es una actividad administrativa dedicada a la promoción, adquisición, evaluación y remuneración de los empleados.

Según la gestión de talento humano en un conjunto de políticas y procedimientos canalizados a mejorar el rendimiento y eficiencia de los trabajadores mediante la utilización de recursos para cumplir con los objetivos establecidos por la institución y por los trabajadores.

Se puede concluir que la gestión de talento humano es la función administrativa que se basa en procedimientos, políticas y funciones para adquirir, mantener y evaluara los empleados con el objetivo de mejorar los estándares de rendimiento y eficacia y el logro de objetivos comunes e individuales.

#### Evaluación del Desempeño

Adriana Gil et. Al.(2010) manifiestan que la evaluación del desempeño consiste en un proceso sistemático que busca la estimación cuantitativa y cualitativa de la eficiencia y efectividad de un individuo en el desarrollo de sus tareas laborales. Contempla tres pasos que son la descripción, la medición y el desarrollo.

Menciona que la evaluación del desempeño es un proceso periódico, sistemático y cualificado que permite reconocer el desempeño del trabajador desde el punto de vista de la organización.

Por lo tanto, la evaluación del desempeño no es más que la medición del cumplimiento de objetivos y metas de un trabajador de acuerdo a las expectativas de la organización; y de esta manera conocer si el rendimiento del trabajador ha disminuido o ha aumentado. Por estos motivos la evaluación debe ser sistemática y periódica para poder establecer los correctivos necesarios y mejorar el desempeño laboral.

La evaluación de desempeño tiene dos finalidades básicos que son uno de tipo psicosocial y otro de tipo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual y a la adaptación de las personas al ambiente laboral. Con este fin, la evaluación pretende conocer el rendimiento de los empleados, su conducta, sus cualidades, deficiencias, logros o su potencial de desarrollo. Desde el punto de vista administrativo, la evaluación sirve a la selección del personal más adecuado para cubrir los puestos de trabajo de la organización, a la toma de decisiones sobre incrementos salariales o la puesta en marcha de acciones formativas, entre otros propósitos.

#### Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores existentes dentro de una organización determinan, muchas veces, el desempeño del trabajador. Entre estos factores tenemos:

**Satisfacción Laboral.-** Es la percepción favorable o desfavorable que el trabajador tiene de su entorno laboral.

**Autoestima.-** Es un factor determinante que permite al trabajador hacer frente a situaciones de crisis y por consiguiente superarlas.

**Trabajo en equipo.-** Las labores de un trabajador se pueden ver favorecidas si éste interactúa con un equipo de trabajo o tiene contacto directo con usuarios externos.

**Capacitación del trabajador.-** El que un trabajador se encuentre capacitado mejora en un 80% su efectividad en el lugar de trabajo.

#### Beneficios de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño representa una gran ventaja para la organización debido a que permite reconocer la necesidad implementar nuevas medidas que mejoren el desempeño de los trabajadores, implantar nuevas políticas, reforzar capacitaciones o incluir nuevas. De esta manera se puede llegar a conocer mejor a trabajador y poder ahondar en el origen del problema para aplicar las medidas necesarias y corregir las falencias.

Los beneficios se ven reflejados en el gerente, en el trabajador y por lo tanto para la organización. Al gerente le permite conocer de mejor manera sus subordinados y saber cuánto de los objetivos y metas propuestos se están cumpliendo.

Por otro lado la evaluación representa un beneficio al trabajador ya que permite a éste conocer lo que la organización espera de él y de esta manera puede representar un reto y una motivación para que el trabajador se supere diariamente.

Como resultado se obtiene un beneficio para la organización ya que se podrá tomar decisiones en cuanto a cambios o reestructuraciones dentro de la institución que le permitan seguir desarrollándose adecuadamente.

#### Métodos de evaluación

Como bien se ha mencionado anteriormente el principal objetivo de la evaluación es conocer cómo lleva a cabo sus actividades un trabajador por lo que es preciso contar con una técnica que pueda suplir las necesidades de cada institución y que pueda demostrar resultados reales y confiables.

De este modo las evaluaciones pueden ser desarrolladas por los superiores de las instituciones quienes son los que mejor conocen las actividades de sus subordinados, así mismo pueden ser desarrolladas por sus iguales, es decir personas que se encuentran en sus mismos rangos o niveles. De igual manera se pueden considerar autoevaluaciones que pueden permitir conocer al trabajador sus errores o deficiencias y sus pros o logros que le permitan ir mejorando.

Por consiguiente a continuación se describen algunas de las técnicas utilizadas:

**Método de la escala grafica de calificaciones.-** Uno de los métodos más utilizados que lo lleva a cabo el superior y donde éste asigna un rango de valor correspondiente al desempeño del empleado de acuerdo a sus características. Al final el puntaje de cada característica es sumado para obtener el valor final.

**Método de clasificación alterna.-** este método consiste en clasificar a los empleados en orden del mejor al peor; se considera a los empleados que mejor se conoce y se deja de lado a los que no y de acuerdo a criterios específicos se va alternando quien es el mejor y quien es el peor.

**Método de la comparación por pares.-** Este método es utilizado para incrementar la confiabilidad del método de clasificación alterna. Los empleados son comparados entre sí por cada característica del aspecto laboral. Posterior se realiza una grafica de pares con las comparaciones posibles y de cada una de las características, mediante esta grafica se elige cual de los dos empleados es el mejor y finalmente se suma el número de veces que el empleado ha alcanzado una calificación mejor.

**Método de la distribución forzada.-** Se distribuye a los empleados en porcentajes determinados en varias categorías de desempeño con el objetivo de identificar a los empleados que más se destaquen.

**Método de los incidentes críticos.-** este es un método sistemático que permite observar, investigar y registrar los resultados positivos y/o negativos obtenidos de cada trabajador; para lo cual el inmediato superior en primer lugar, observa y hace un seguimiento del comportamiento del trabajador, como segundo paso registra los hechos más destacados identificados para finalmente realizar una investigación de las aptitudes y comportamientos del empleado. El inmediato superior va tomando registros de observaciones y entrevistas con el trabajador que finalmente serán recopilados en un formato estandarizado para toda la institución.

**Formas narrativas.-** Este método consta de dos etapas en las que el inmediato superior debe calificar el desempeño por cada factor de desempeño y posteriormente muestre al empleado un plan de mejora para que el trabajador pueda comprender en que factores se encuentra bien y en cuales ha fallado.

**Escalas de estimación ancladas.-** Expertos mencionan que este es uno de los métodos mas justos al momento de evaluar a un trabajador. Se basa en cinco pasos; el primero de ellos es generar incidentes críticos donde el trabajador expone casos que demuestren un desempeño eficaz y uno ineficaz. El segundo paso consiste en agrupar los incidentes en números más limitados clasificados en dimensiones. Para el tercer paso se solicita a otras personas que no realizan el mismo puesto o cargo para que reubique los incidentes en las dimensiones que el considere y se realiza una escala de los incidentes donde se estima la conducta descrita en el incidente.

#### Eval-01

Es un instrumento elaborado por el Ministerio de Trabajo y utilizado en el país para medir el rendimiento de un trabajador, es decir, es un instrumento utilizado para la evaluación de desempeño. Éste contiene:

**Indicadores de gestión del puesto.-** Son los parámetros que evalúan la efectividad y calidad del cumplimiento de las actividades, objetivos, programas, etc., más importantes que han sido planteados.

**Conocimientos.-** Lo determina cada institución de acuerdo a sus actividades y necesidades. Evalúa la aplicación de conocimientos para el cumplimientos de planes, programas, actividades, etc.

**Competencias técnicas del puesto.-** Evalúa el nivel de aplicación de las destrezas a través del comportamiento laboral que le permitan cumplir con las actividades y programas establecidos, medidos por la relevancia y nivel de desarrollo

**Competencias universales.-** Evalúa el nivel de aplicación de las destrezas a través del comportamiento laboral observable que tienen que ver con valores y principios de la organización que se miden a través de la relevancia y frecuencia de aplicación

**Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.-** El trabajo en equipo tiene que ver con el interés que pone el trabajador para realizar actividades con sus compañeros y que fomenten la eficiencia.

La iniciativa tiene que ver con la predisposición para gestionar ideas que auto motiven con el fin de cumplir los objetivos.

El liderazgo es la actitud, aptitud, potencial, habilidad comunicacional, capacidad organizativa, eficiencia administrativa y responsabilidad que tiene un servidor; lo que hace que el trabajador represente un ejemplo y una motivación para su equipo.

# CAPITULO II

# METODOLOGÍA

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente es una investigación pre-experimental ya que se trató a un solo grupo de estudio, que es el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano, y por lo tanto se tuvo un grado de control mínimo.

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una **investigación aplicativa** porque una vez identificado el problema se aplica las técnicas y métodos necesarios para solucionar el problema.

Es una **investigación descriptiva** porque permitió recoger la información de forma independiente para conocer los fenómenos que se suscitan en la institución y permitió identificar las características y factores psicosociales que afectan a los trabajadores.

Es una **investigación explicativa** porque permitió responder las causas que originan que el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano este expuesto a riesgos de tipo psicosocial y cómo este afecta o contribuye con el desempeño laboral.

Es una **Investigación correlacional** porque permitió conocer la relación existente entre las variables de la investigación, teniendo como variable independiente gestión de prevención de riesgos psicosociales y variable dependiente desempeño laboral.

## MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación aplicados fueron:

**Método deductivo.-** El razonamiento deductivo nos lleva de verdades generales a verdades específicas. Es decir, aborda el problema general hacia sus partes y elementos que forman parte del todo. El método deductivo comprende:

* Aplicación: Donde la propuesta es estructurada, basada en lo expuesto en la hipótesis especificas para poder aplicarlas de acuerdo al tiempo establecido.
* Comprensión: Una vez aplicado se pasa la fase de comprensión de los resultados para determinar la estrategia a seguir.
* Demostración: Finalmente se realiza el proceso de demostración.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Como parte fundamental para llevar a cabo la investigación se solicitó autorización a la Administración General del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano para poder efectuar las evaluaciones y aplicar los cuestionarios a todo el personal que labora en la institución durante el periodo Mayo-Diciembre de 2017

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó las siguientes técnicas:

**Observación.-** Para poder identificar el ambiente laboral, las condiciones en la que se desarrolla el personal del Cuerpo de Bomberos de cantón Guano, cómo desarrollan sus actividades y por qué estas variables pueden influir en la alteración de los factores de riesgo psicosocial.

**Inspecciones.-** Que permitieron conocer la organización de la institución y características del lugar de trabajo así como las relaciones entre compañeros, comunicación y liderazgo por parte de la máxima autoridad.

Los instrumentos utilizados fueron:

Se aplicaron cuestionarios referentes a cada variable de interés que permitieron conocer la situación real de la institución en cuanto a la presencia o no de factores de riesgo psicosocial y el nivel de desempeño de los trabajadores:

**Test FPSICO.-** Para la evaluación del riesgo psicosocial se aplicó el cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo NTP 926.

**Eval - 01.-** El desempeño de los trabajadores de la institución fue evaluado por la Unidad de Talento Humano de la institución mediante la aplicación del instrumento Eval-01.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

Debido a que la población de este estudio es reducida se consideró tomar una muestra intencional no probabilística que es igual a la población; por lo tanto se trabajó con la totalidad del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guano:

Cuadro N. .

Población de estudio

|  |  |
| --- | --- |
| PERSONAL | CANTIDAD |
| Administrador general | 1 |
| Recursos humanos | 1 |
| Seguridad ocupacional | 1 |
| Secretaria-contadora | 1 |
| Guardalmacén | 1 |
| Recaudación | 1 |
| Jefe operativo | 1 |
| Sargentos | 2 |
| Cabos | 6 |
| Bomberos | 4 |
| Ayudantes operativos | 4 |
| Total | **23** |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por**:** Fátima Flores

## PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se solicitó la autorización de la máxima autoridad del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guano y se expuso los materiales y métodos a utilizarse para la recolección y procesamiento de la información necesaria.

* Con los datos de línea base ya establecidos se elaboró e implementó programa de prevención de riesgos psicosociales.
* Luego de la implementación se realizó una nueva evaluación de los factores de riesgo psicosociales y de desempeño laboral utilizando el mismo test y formulario que fueron aplicados para establecer la línea base de mi estudio.
* Se verificaron los datos obtenidos individualmente para evitar errores.
* Los datos fueron tabulados y representados gráficamente mediante el uso del programa estadístico SPSS 22 en el caso del desempeño laboral, y a través del perfil valorativo del método FPSICO para los factores de riesgo.
* La interpretación de resultados se realizó en apoyo a la parte teórica pertinente.

Los resultados obtenidos fueron comparados entre sí para poder verificar el cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos planteados.

## HIPÒTESIS

### Hipótesis General

La gestión de prevención riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando estándares de rendimiento.

### Hipótesis Específicas

* La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.
* La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.
* La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.
* La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

### Hipótesis específica 1

La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Demandas psicológicas | Estrés post traumático  Exposición a situaciones de estrés emocional  Ocultamiento de emociones con los superiores y compañeros | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

### Hipótesis específica 2

La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Participación supervisión | Participación del personal en formación de grupos de trabajo y distribución de actividades.  Participación del personal en capacitaciones y servicios que oferta la institución.  Participación en distribución y horarios de guardias. | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

### Hipótesis específica 3

La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Desempeño de rol | Demandas incongruentes  Claridad del rol | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

### Hipótesis específica 4

La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Relaciones y apoyo social | Conflictos interpersonales  Calidad de relaciones | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

# CAPITULO III

# LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

## TEMA

Programa de prevención de riesgos psicosociales para mejorar el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo.

## PRESENTACIÓN

La actividad laboral a través de los años ha estado en un continuo cambio dando oportunidad para que el estilo de trabajo del individuo mejore. De la misma manera los riesgos a los que está expuesta una persona también han ido cambiando con el pasar de los años; es así que los riesgos psicosociales poco a poco han ido tomando más espacio en cuanto a la seguridad y salud laboral comprende.

Actualmente, los riesgos psicosociales son considerados con la misma seriedad que otros tipos de riesgos. Si bien es cierto, éstos no son netamente visibles pero tienen la capacidad de funcionar como precursores de accidentes y enfermedades laborales, y de contribuir en el incremento del nivel de riesgo de otros factores.

En el Ecuador la prevención de riesgos psicosociales se ha ido introduciendo poco a poco lo que no garantiza que el trabajador pueda beneficiarse de una correcta gestión del riesgo psicosocial. Por tales motivos se considera importante que las instituciones junto con sus delegados de seguridad implementen programas de prevención que contribuyan con el bienestar de sus trabajadores y mejore su productividad.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Establecer estrategias para persuadir al personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano a desempeñar sus actividades con eficiencia.

### Objetivos específicos

* Mejorar el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano disminuyendo los niveles de riesgo del factor demandas psicológicas.
* Mejorar el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano disminuyendo los niveles de riesgo del factor participación/supervisión.
* Mejorar el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano disminuyendo los niveles de riesgo del factor desempeño de rol.
* Mejorar el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano disminuyendo los niveles de riesgo del factor relaciones y apoyo social.

## FUNDAMENTACIÓN

El programa de prevención de riesgos psicosociales es definido como el conjunto de actividades preventivas aplicables a todos los niveles de una organización.

Las actividades preventivas mencionadas permiten controlar, disminuir o mitigar los riesgos presentes en la organización. Por ello, un diagnostico adecuado de la situación previa de la empresa permite poder plantearse las mejores estrategias para afrontar dichos riesgos y acoplarse a las necesidades y capacidad de la organización.

Las medidas de prevención pueden ser de carácter organizacional e individual, lo que conlleva a una gestión integral de los riesgos.

### Prevención a nivel organizacional

Las medidas de prevención a nivel organizacional son de mayor complejidad, sin embargo sus resultados son más duraderos e influyen en la mejora de la calidad del desempeño de los trabajadores. Por ejemplo:

**Participación**

Es importante que el empleado se sienta involucrado y que comprenda el significado y resultado de sus acciones en la empresa. Por otro lado, la institución debe estar dispuesta a escuchar las opiniones de los trabajadores para poder tomar mejores decisiones.

Entre las estrategias más efectivas se puede encontrar la participación de los individuos en grupos heterogéneos de trabajo, valoración de nuevos equipos y procedimientos logran que el trabajador se sienta más comprometido.

**Comunicación**

Una buena comunicación garantiza la fluidez de la información tanto a nivel horizontal como a nivel vertical disminuyendo los malos entendidos y los problemas generados debido a una incorrecta comunicación.

**Desempeño de rol**

El hecho que el personal tenga bien definido sus funciones contribuye en el cumplimiento efectivo de sus actividades.

Evitar posibles ambigüedades mediante la clarificación de objetivos planteados y la disminución de demandas incongruentes son algunas de las estrategias para la gestión del desempeño de rol.

### Prevención a nivel individual

Las medidas preventivas a nivel organizacional son complemento de las medidas organizacionales, no se puede tener éxito si solo se gestiona los riesgos a nivel individual.

La prevención a este nivel se orienta a mejorar conocimientos y habilidades de los trabajadores que permiten enfrentar de mejor manera las situaciones problemáticas. Entre éstas tenemos:

**La asertividad**

La expresión adecuada de opiniones, sentimientos y emociones es una de las herramientas más acertadas en nuestra vida profesional y personal. Se basa en mejorar el autocontrol en los trabajadores para que puedan expresarse mediante el uso de técnicas que permitan al trabajador comunicar asertivamente sus deseos.

**Solución de problemas**

Es importante lograr un análisis adecuado de la situación que permita obtener mejores respuestas para la solución de problemas. Se debe desarrollar procedimientos y realizar una planificación de soluciones que acompañen mecanismos de verificación y análisis decisional.

**Relaciones sociales**

Las actividades de distracción disminuye las situaciones desagradables en el ambiente laboral, lo que mejora la precepción del bienestar en la empresa y evita que los conflictos en el trabajo sean llevados al ámbito social y familiar.

El mantener una buena relación y apoyo entre compañeros es importante para combatir el agotamiento emocional y contrarrestan los problemas cotidianos.

## CONTENIDO

La propuesta está constituida por:

UNIDAD 1

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Tema No. 1. Estrés post traumático

* Estrategia: Tratamiento de estrés post traumático

Tema No. 2. Exposición a situaciones de impacto emocional

* Estrategia 1: Respiración profunda
* Estrategia 2: Relajación muscular progresiva de Jacobson

Tema No. 3. Ocultación de emociones ante superiores y compañeros

* Estrategia: Comunicación asertiva

UNIDAD 2

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Tema No. 1. Participación del personal en formación de grupos de trabajo y distribución de actividades

* Estrategia: Organización del trabajo

Tema No. 2. Participación del personal en capacitaciones y servicios que oferta la institución.

* Estrategia 1: Capacitarse
* Estrategia 2: Capacitar

Tema No. 3. Participación en distribución y horarios de guardias.

Estrategia: Estructura organizacional

UNIDAD 3

DESEMPEÑO DE ROL

Tema No. 1. Demandas incongruentes y claridad del rol

* Estrategia 1: Definición de autoridad, funciones y responsabilidades
* Estrategia 2: Adiestramiento

UNIDAD 4

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Tema No. 1. Conflictos interpersonales

* Estrategia:

Tema No. 2. Calidad de relaciones

* Estrategia 1 : Actividades deportivas
* Estrategia 2 : Festejos de cumpleaños

## OPERATIVIDAD

Cuadro N. ..

Operatividad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ACTIVIDADES** | **DURACIÓN** |
| Diagnóstico de la situación actual | Evolución de factores de riesgo psicosocial mediante el método FPSICO. | Previo a la aplicación del texto |
| Elaboración de la propuesta | Análisis y diseño | Mayo |
| Aplicación de la propuesta: Unidad 1 | Estrategia: Tratamiento de estrés post traumático  Estrategia 1: respiración profunda  Estrategia 2: Relajación muscular progresiva de Jacobson  Estrategia: Comunicación asertiva | Durante el desarrollo normal de actividades del mes de Junio y Julio |
| Aplicación de la propuesta: Unidad 2 | Estrategia: Organización del trabajo  Estrategia: Capacitarse  Estrategia: Capacitar  Estrategia: Estructura organizacional | Durante el desarrollo normal de actividades del mes de agosto y septiembre |
| Aplicación de la propuesta: Unidad 3 | Estrategia: Definición de autoridad, funciones y responsabilidades  Estrategia: Adiestramiento | Durante el desarrollo normal de actividades del mes de octubre y noviembre. |
| Aplicación de la propuesta: Unidad 4 | Estrategia: Actividades deportivas  Estrategia: Festejos de cumpleaños | Durante el desarrollo normal de actividades del mes de diciembre. |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

# CAPITULO IV

# EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

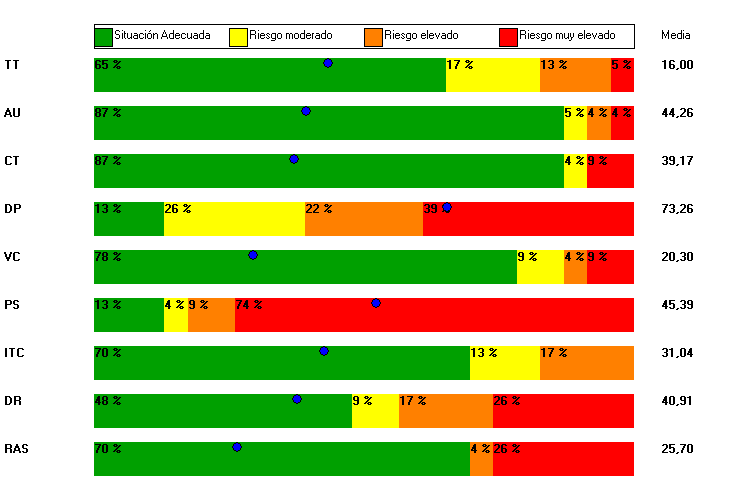
## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS - LÍNEA BASE

### Riesgo psicosocial

Análisis de la situación inicial de la institución respecto a factores de riesgo psicosocial:

Gráfico N. ..

Perfil valorativo diagnóstico



Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**Factor de riesgo psicosocial: Tiempo de trabajo**

Cuadro N. ..

Diagnóstico tiempo de trabajo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-37 | 16,00 | 8,78 | 17,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 15 | 4 | 3 | 1 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

La mayor parte de los trabajadores considera que el tiempo de trabajo se encuentra en una situación adecuada. Lo que demuestra que su tiempo puede ser distribuido en sus periodos de descanso, distracción y disfrute de su familia.

**Factor de riesgo psicosocial: Autonomía**

Cuadro N. ..

Diagnóstico autonomía

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-113 | 44,26 | 19,76 | 38,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 20 | 1 | 1 | 1 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Considerando la autonomía como la capacidad que tiene el trabajador para tomar decisiones acerca de cómo realizar su trabajo, distribuirlo y manejarlo de acuerdo a sus necesidades e importancia se obtiene en casi la totalidad de los casos una situación adecuada.

Lo que no representa un riesgo para los trabajadores ya que pueden tomar sus propias decisiones en cuanto a su trabajo.

**Factor de riesgo psicosocial: Carga de trabajo**

Cuadro N. ..

Diagnóstico carga de trabajo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-106 | 39,17 | 16,07 | 40,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 20 | 1 | 0 | 2 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

La dimensión carga de trabajo se encuentra en una situación adecuada lo que no representa un riesgo para el personal que labora en la institución.

**Factor de riesgo psicosocial: Demandas psicológicas**

Cuadro N. ..

Diagnóstico demandas psicológicas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 10-112 | 73,26 | 16,94 | 73,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 3 | 6 | 5 | 9 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Esta dimensión hace referencia a las demandas de tipo cognitivo y emocional a las que se enfrenta una persona en su trabajo. De acuerdo a los resultados existe un cierto número de trabajadores que, consideran se encuentran en un tipo de riesgo elevado.

Las demandas psicológicas del personal operativo es significativa debido a la atención a las emergencias que requieren una alta exigencia cognitiva además de exigencia emocional. Generalmente la labor del personal operativo afecta a sus emociones las cuales deben reprimir para dar respuesta a las demandas que exige su trabajo. En cuanto al personal administrativo generalmente las demandas son de naturaleza cognitiva, ya que en ocasiones se requieren realizar actividades que exigen conocimientos previos, razonamiento, memorización y búsqueda de soluciones.

**Factor de riesgo psicosocial: Variedad / Contenido del trabajo**

Cuadro N. ..

Diagnóstico variedad/contenido de trabajo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-69 | 20,30 | 14,48 | 17,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 18 | 2 | 1 | 2 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad. en general gran porcentaje de los trabajadores se encuentran una situación adecuada lo que significa que para los trabajadores su labor dentro de la institución tiene mucho sentido y del mismo modo es importante.

**Factor de riesgo psicosocial: Participación / Supervisión**

Cuadro N. ..

Diagnóstico participación/supervisión

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 4-87 | 45,39 | 13,53 | 44,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 3 | 1 | 2 | 17 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Como se puede observar más de la mitad de los trabajadores perciben que la dimensión participación/supervisión esta en un nivel de riesgo muy elevado. Por una parte, de acuerdo a las observaciones realizadas, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, mejoras o cambios en la institución son tomadas generalmente por el representante legal de la institución y el personal administrativo y operativo únicamente recibe información y no participa.

**Factor de riesgo psicosocial: Interés por el trabajador / Compensación**

Cuadro N. ..

Diagnóstico interés por el trabajador/compensación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-73 | 31,04 | 20,17 | 31,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 16 | 3 | 4 | 0 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Este factor se refiere en el interés que le da la organización al trabajador en ámbitos de formación, promoción y desarrollo.

Los mayor parte de los trabajadores tienen la oportunidad de crecer profesionalmente y mantenerse capacitados continuamente por lo que la dimensión se encuentra en una situación adecuada.

**Factor de riesgo psicosocial: Desempeño de rol**

Cuadro N. ..

Diagnóstico desempeño de rol

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 1-109 | 40,91 | 19,58 | 41,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 11 | 2 | 4 | 6 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

La mayor parte del personal se encuentra en una situación adecuada, en especial el personal operativo, que en este caso es el mayor porcentaje y tiene sus funciones definidas de acuerdo a protocolos de actuación y legislación vigente.

Por parte del personal administrativo a pesar de tener funciones asignadas, frecuentemente una parte del personal debe realizar diferentes actividades no correspondientes a su cargo, con la finalidad de cumplir con plazos definidos y cumplir con las funciones que deben desempeñar otros trabajadores.

**Factor de riesgo psicosocial: Relaciones y Apoyo Social**

Cuadro N. ..

Diagnóstico relaciones y apoyo social

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-97 | 25,70 | 15,69 | 22,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 16 | 0 | 1 | 6 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Esta dimensión se refiere a las relaciones interpersonales que pueden formarse entre compañeros y que pueden ayudar al mejor desarrollo de sus actividades y que pueden servir como moderador del estrés. En la organización se refleja que las relaciones personales están en una situación adecuada.

### Evaluación inicial de desempeño

La evaluación de desempeño de diagnostico muestra el estado en el que se encuentra la institución:

Cuadro N. ..

Diagnóstico evaluación de desempeño

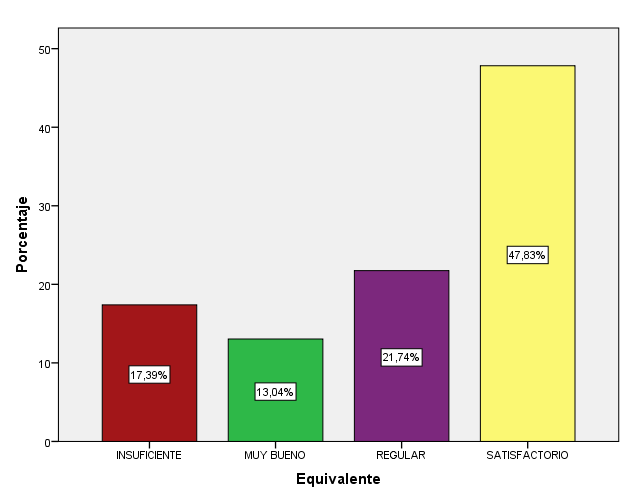
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | INSUFICIENTE | 4 | 17,4 | 17,4 | 17,4 |
| MUY BUENO | 3 | 13,0 | 13,0 | 30,4 |
| REGULAR | 5 | 21,7 | 21,7 | 52,2 |
| SATISFACTORIO | 11 | 47,8 | 47,8 | 100,0 |
| Total | 23 | 100,0 | 100,0 |  |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. ..

Diagnóstico evaluación de desempeño



Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

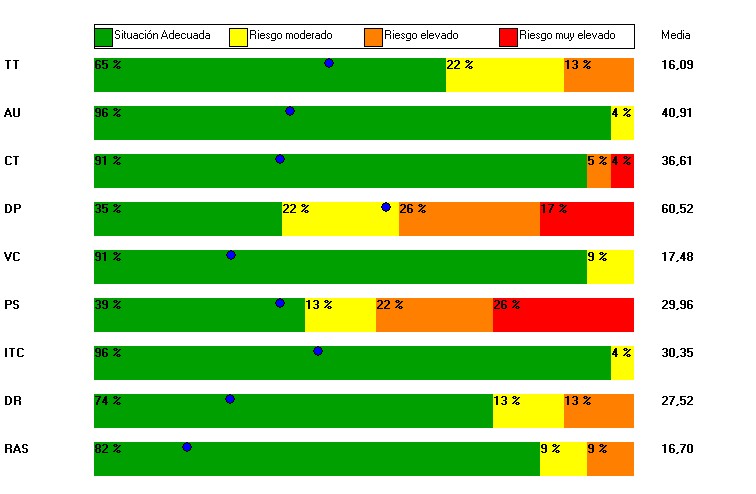
Como se puede apreciar en el grafico el 47.83% de los funcionarios evaluados tienen un desempeño satisfactorio, el 13.04% muy bueno, el 21.74% regular, y el 17.39% insuficiente. Si se analizan estos resultados se puede evidenciar que menos de la mitad de funcionarios desempeña sus funciones satisfactoriamente, y es problemático evidenciar que se tienen rendimientos regulares e insuficientes lo que puede afectar o afecta ya al desarrollo y buen funcionamiento de la institución. Los factores que obtuvieron valores críticos durante la evaluación fueron indicadores de gestión del puesto y conocimientos.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS EVALUACIÓN FINAL

A continuación se analiza e interpreta los resultados obtenidos finalmente con respecto a la variable riesgos psicosociales:

Gráfico N. ..

Perfil valorativo resultados finales



Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

### Factor de riesgo psicosocial: Demandas psicológicas

Cuadro N. ..

Resultado Demandas psicológicas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 10-112 | 60,52 | 14,60 | 63,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 8 | 5 | 6 | 4 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo a los datos finales obtenidos el 35%, porcentaje mayoritario en este caso, ha logrado llegar a una situación adecuada disminuyendo el porcentaje de riesgo elevado al 17%. El 22% y 26% se encuentra en un nivel de riesgo moderado y elevado.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

Cuadro N. .

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| siempre o casi siempre | 26 % | 21 % |
| a menudo | 52 % | 43 % |
| a veces | 13 % | 26 % |
| nunca o casi nunca | 8 % | 8 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Demandas de respuesta emocional

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al grafico podemos evidenciar que el personal puede manejar sus emociones y superar las situaciones que generan estrés postraumático.

Cuadro N. .

Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| siempre o casi siempre | 21 % | 8 % |
| a menudo | 39 % | 47 % |
| a veces | 26 % | 39 % |
| nunca o casi nunca | 13 % | 4 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Exposición a situaciones de impacto emocional

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

A pesar que el personal operativo de la institución por sus actividades se encuentra expuesto a situaciones de impacto emocional se ha mejorado y controlado sus emociones pudiendo atender de manera más eficiente las emergencias.

Cuadro N. .

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| siempre o casi siempre | 30 % | 0 % |
| a menudo | 30 % | 34 % |
| a veces | 26 % | 56 % |
| nunca o casi nunca | 13 % | 8 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Ocultación de emociones ante superiores

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo con el gráfico podemos ver que en un inicio que siempre o a menudo los trabajadores ocultaban sus emociones ante sus superiores. Comparando con los resultados del después el 56% manifiesta que solo a veces oculta sus emociones ante su superiores; seguido de un 34% que a menudo ocultan sus emociones.

Cuadro N. .

Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| siempre o casi siempre | 17 % | 4 % |
| a menudo | 30 % | 4 % |
| a veces | 26 % | 26 % |
| nunca o casi nunca | 17 % | 43 % |
| No tengo, no trato | 8 % | 21 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Ocultación de emociones ante subordinados

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

En el grafico podemos evidenciar que antes el 17% del personal ocultaba siempre sus emociones a sus subordinados, el 30% las ocultaba a menudo y solo el 17% nunca. Después el 43% del personal nunca o casi nunca oculta sus emociones a sus subordinados y sólo el 4% de trabajadores oculta sus emociones siempre o a menudo.

Cuadro N. .

Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| siempre o casi siempre | 8 % | 0 % |
| a menudo | 34 % | 0 % |
| a veces | 30 % | 43 % |
| nunca o casi nunca | 26 % | 56 % |
| No tengo, no trato | 0 % | 0 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Ocultación de emociones ante compañeros

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al grafico se puede evidenciar que a veces, 43% y nunca, 56%, los trabajadores ocultan sus emociones entre compañeros; a comparación del antes, que tiene porcentajes considerables, a menudo ocultaban sus emociones. Esto demuestra la efectividad en la mejora de comunicación.

Entre las estrategias aplicadas para disminuir este riesgo se tiene:

* Estrés postraumático: Tratamiento psicológico del personal operativo de la institución.
* Exposición a situaciones de impacto emocional: Técnicas de respiración profunda y la técnica de relajación progresiva de Jacobson.
* Ocultación de emociones ante superiores y compañeros: Aplicación de la técnica D.E.P.A de comunicación asertiva.

### Comprobación de la hipótesis demandas psicológicas

**1. Planteamiento de la hipótesis**

Hi: La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.

Ho: La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas NO mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.

**2.** **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es α=0,05

**3.** **Resumen de procesamiento de casos**

Mediante el programa estadístico SPSS se identifica que todos los valores de la valoración del factor de riesgos demandas psicológicas por el método FPSICO, son validos y no existen casos perdidos.

Cuadro N. .

Resumen de procesamiento de casos

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Casos | | | | | |
| Válido | | Perdidos | | Total | |
| N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Demandas psicológicas antes \* Demandas psicológicas después | 23 | 100,0% | 0 | 0,0% | 23 | 100,0% |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**5. Prueba de Chi Cuadrado**

Cuadro N. .

Prueba de Chi Cuadrado

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 225,208a | 180 | ,012 |
| Razón de verosimilitud | 93,280 | 180 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 15,728 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 23 |  |  |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**6. Decisión**

El p-valor obtenido mediante la prueba de Chi Cuadrado es 0.012 que es menor que 0.05, esto quiere decir que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alternativa.

Al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que la gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.

### Factor de riesgo psicosocial: Participación/Supervisión

Cuadro N. ..

Resultado Participación/Supervisión

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 4-87 | 29,96 | 9,42 | 28,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 9 | 3 | 5 | 6 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

El 39% de los trabajadores considera que los niveles de participación supervisión han mejorado, encontrándose en una situación adecuada, 13% se encuentra en un nivel de riesgo moderado, 22% se considera que el nivel de riesgo de este factor el elevado y el 26% está en un nivel de riesgo muy elevado. A pesar de que los resultados aun no son los que se deberían esperar se ha mejorado bastante con respecto a la situación inicial.

Los ítems que comprende este factor son:

* Participación en la elaboración de normas de trabajo, distribución de tareas y equipos de trabajo (Ítem 11 g)

Cuadro N. .

Participación en la elaboración de normas de trabajo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| Puedo decidir | 4 % | 8 % |
| Se me consulta | 4 % | 47 % |
| Sólo recibo información | 39 % | 43 % |
| Ninguna participación | 52 % | 0 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Participación en la elaboración de normas de trabajo

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

A partir de la participación del personal en actividades propias de la organización mediante el grafico podemos evidenciar que al 47% del personal se le consulta antes de implementar medidas y todo el personal es partícipe.

* Participación en la introducción de métodos de trabajo y servicios que oferta la empresa (Ítem 11 b)

Cuadro N. .

Participación en la introducción de métodos de trabajo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| Puedo decidir | 8 % | 17 % |
| Se me consulta | 26 % | 65 % |
| Sólo recibo información | 39 % | 17 % |
| Ninguna participación | 26 % | 0 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Participación en la introducción de métodos de trabajo

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al gráfico se evidencia que la participación del personal en capacitaciones y servicios ofertados se ha incrementado. Al 65% de trabajadores se le consulta y el 17% puede decidir las actividades y capaciones a realizar y recibir.

* Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Cuadro N. .

Participación en la reorganización de áreas de trabajo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| Puedo decidir | 4 % | 8 % |
| Se me consulta | 17 % | 26 % |
| Sólo recibo información | 39 % | 56 % |
| Ninguna participación | 39 % | 8 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Luego de reorganizar las guardias de manera adecuada se puede evidenciar que el porcentaje de trabajadores que no tenía ninguna participación a disminuido al 8%; a un mayor porcentaje se le consulta y puede decidir.

El progreso en la disminución del riesgo en esta dimensión se debe a la implementación de estrategias como:

* Participación del personal en formación de grupos de trabajo y distribución de actividades: Mediante la técnica de organización del trabajo y creación de protocolos de atención general de emergencias.
* Participación del personal en capacitaciones y servicios que oferta la institución: Para lo cual el personal ha sido capacitado en áreas especificas y requeridas por los trabajadores tanto del personal administrativo como operativo. Además se ha distribuido al personal en grupos de trabajo para que asistan a evaluación de simulacros y a las capacitaciones solicitadas por la comunidad del cantón Guano.
* Participación en distribución y horarios de guardias: Mediante la aplicación de la técnica estructura organizacional se distribuyeron adecuadamente las guardias del personal operativo, garantizando el máximo aprovechamiento de los conocimientos y perfiles de cada trabajador y por lo tanto ofrecer una mejor atención a los pacientes.

### Comprobación de la hipótesis participación/supervisión

**1. Planteamiento de la hipótesis**

Hi: La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.

Ho: La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión NO mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.

**2.** **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es α=0,05

**3.** **Resumen de procesamiento de casos**

Mediante el programa estadístico SPSS se identifica que todos los valores de la valoración del factor de riesgos participación/supervisión por el método FPSICO, son validos y no existen casos perdidos.

Cuadro N. .

Resumen de procesamiento de casos

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Casos | | | | | |
| Válido | | Perdidos | | Total | |
| N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Participación/supervisión antes \* Participación/supervisión después | 23 | 100,0% | 0 | 0,0% | 23 | 100,0% |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**4. Prueba de Chi Cuadrado**

Cuadro N. .

Prueba de Chi Cuadrado

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 166,431a | 144 | ,037 |
| Razón de verosimilitud | 86,688 | 144 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 12,705 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 23 |  |  |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**5. Decisión**

El p-valor obtenido mediante la prueba de Chi Cuadrado es 0.037 que es menor que 0.05, esto quiere decir que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alternativa.

Al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que la gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.

### Factor de riesgo psicosocial: Desempeño de rol

Cuadro N. ..

Resultado Desempeño de rol

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 1-109 | 27,52 | 13,37 | 27,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 17 | 3 | 3 | 0 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

El 74% de los miembros de la institución consideran que la dimensión desempeño de rol se encuentra en una situación adecuada, seguido del 13% en riesgo elevado y riesgo moderado cada uno.

Con respecto a los datos iniciales se ha podido mitigar los niveles de riesgo ya que los trabajadores tienen más claras sus funciones y actividades dentro de la institución.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Cuadro N. .

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| muy clara | 30 % | 30 % |
| clara | 52 % | 56 % |
| poco clara | 13 % | 13 % |
| nada clara | 4 % | 0 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Especificaciones de los procedimientos

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al grafico podemos evidenciar que el personal ha podido obtener más información y aclarar un poco más los procedimientos de cada `puesto de trabajo.

Cuadro N. .

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| muy clara | 26 % | 39 % |
| clara | 39 % | 39 % |
| poco clara | 26 % | 21 % |
| nada clara | 8 % | 0 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Especificaciones de la responsabilidad del puesto

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al grafico podemos evidenciar que el personal ha podido obtener más información y aclarar la responsabilidad que conlleva su `puesto de trabajo.

Cuadro N. .

Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| siempre o casi siempre | 4 % | 0 % |
| a menudo | 21 % | 4 % |
| a veces | 43 % | 43 % |
| nunca o casi nunca | 30 % | 52 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Instrucciones contradictorias

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al grafico podemos evidenciar que el personal ha podido desempeñar sus funciones de acuerdo a las órdenes recibidas por el personal a cargo evitando problemas de autoridad mediante su definición clara.

Las estrategias utilizadas para el control de este riesgo fueron:

* Demandas incongruentes y claridad del rol: Se facilitó al personal la información necesaria acerca de sus funciones, autoridad y responsabilidades dentro de la institución para aclarar posibles dudas. De igual manera se optó por el adiestramiento del personal gestionando con el Cuerpo de Bomberos de Riobamba y el Cuerpo de Bomberos de Quito para que puedan capacitar al personal en temas referentes a la Ley de Defensa contra Incendios y Reglamento de Prevención Mitigación y Protección contra Incendios.

Todo lo anterior con la finalidad de permitir al personal cómo realizar su trabajo, lo que la institución espera de cada uno y la responsabilidad que trae consigo su puesto de trabajo.

### Comprobación de la hipótesis desempeño de rol

**1. Planteamiento de la hipótesis**

Hi: La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.

Ho: La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol NO mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.

**2.** **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es α=0,05

**3.** **Resumen de procesamiento de casos**

Mediante el programa estadístico SPSS se identifica que todos los valores de la valoración del factor de riesgos desempeño de rol por el método FPSICO, son validos y no existen casos perdidos.

Cuadro N. .

Resumen de procesamiento de casos

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Casos | | | | | |
| Válido | | Perdidos | | Total | |
| N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Desempeño de rol antes \* Desempeño de rol después | 23 | 100,0% | 0 | 0,0% | 23 | 100,0% |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**4. Prueba de Chi Cuadrado**

Cuadro N. .

Prueba de Chi Cuadrado

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 155,442 | 130 | ,044 |
| Razón de verosimilitud | 81,684 | 130 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 14,667 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 23 |  |  |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**5. Decisión**

El p-valor obtenido mediante la prueba de Chi Cuadrado es 0.044 que es menor que 0.05, esto quiere decir que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alternativa.

Al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que la gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.

### Factor de riesgo psicosocial: Relaciones y apoyo social

Cuadro N. ..

Resultado Relaciones y apoyo social

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango** | **Media** | **Desviación típica** | **Mediana** |
| 0-97 | 16,70 | 9,95 | 16,00 |
| **Situación adecuada** | **Riesgo moderado** | **Riesgo elevado** | **Riesgo muy elevado** |
| 19 | 2 | 2 | 0 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

La dimensión relaciones y apoyo social en la institución se encuentra en una situación adecuada con el 82%, riesgo moderado representa el 9% al igual que el riesgo elevado.

Las relaciones entre compañeros han mejorado, los conflictos han podido solucionarse en su mayoría permitiendo que la interacción entre colegas mejore las actividades y el desempeño general de la institución.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Cuadro N. .

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| raras veces | 69 % | 60 % |
| con frecuencia | 8 % | 0 % |
| constantemente | 8 % | 0 % |
| no existen | 13 % | 39 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Exposición a conflictos interpersonales

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

De acuerdo al grafico podemos evidenciar que los conflictos han disminuido entre compañeros.

Cuadro N. .

Calidad de las relaciones (Ítem 17)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANTES** | **DESPUES** |
| buenas | 43 % | 52 % |
| regulares | 56 % | 47 % |
| malas | 0 % | 0 % |
| no tengo compañeros | 0 % | 0 % |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. .

Calidad de las relaciones

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Las relaciones entre compañeros se ha podido mejorar, aunque no significativamente pero existe un progreso de acuerdo a la comparación con los datos iníciales.

Para mejorar relaciones entre compañeros se optó por realizar actividades como:

* Conflictos interpersonales: Los conflictos entre compañeros se pudieron solucionar mediante la aplicación de la técnica de mediación donde los implicados pudieron llegar a una estrategia o alternativa para solucionar sus conflictos con la ayuda de una tercera persona.
* Calidad de relaciones: Se fomentó el apoyo entre compañeros mediante la realización de actividades deportivas y festejos de cumpleaños.

### Comprobación de la hipótesis relaciones y apoyo social

**1. Planteamiento de la hipótesis**

Hi: La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

Ho: La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social NO mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

**2.** **Nivel de significancia**

El nivel de significancia es α=0,05

**3.** **Resumen de procesamiento de casos**

Mediante el programa estadístico SPSS se identifica que todos los valores de la valoración del factor de riesgos relaciones y apoyo social por el método FPSICO, son validos y no existen casos perdidos.

Cuadro N. .

Resumen de procesamiento de casos

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Casos | | | | | |
| Válido | | Perdidos | | Total | |
| N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Relaciones y apoyo social antes \* Relaciones y apoyo social después | 23 | 100,0% | 0 | 0,0% | 23 | 100,0% |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**4. Prueba de Chi Cuadrado**

Cuadro N. .

Prueba de Chi Cuadrado

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 141,354a | 130 | ,034 |
| Razón de verosimilitud | 83,915 | 130 | ,999 |
| Asociación lineal por lineal | 9,634 | 1 | ,002 |
| N de casos válidos | 23 |  |  |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

**5. Decisión**

El p-valor obtenido mediante la prueba de Chi Cuadrado es 0.034 que es menor que 0.05, esto quiere decir que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alternativa. Al aceptar la hipótesis alternativa se concluye que la gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

### Evaluación final de desempeño

Cuadro N. ..

Resultado evaluación de desempeño final

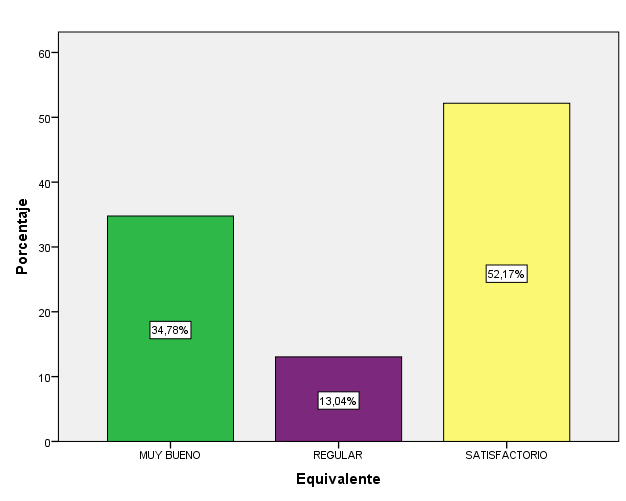
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY BUENO | 8 | 34,8 | 34,8 | 34,8 |
| REGULAR | 3 | 13,0 | 13,0 | 47,8 |
| SATISFACTORIO | 12 | 52,2 | 52,2 | 100,0 |
| Total | 23 | 100,0 | 100,0 |  |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Gráfico N. ..

Evaluación de desempeño final



Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

En relación con los datos iniciales claramente se puede evidenciar una mejora significativa del desempeño de los trabajadores de la institución.

Más de la mitad de los trabajadores, 52,17%, tienen un desempeño laboral satisfactorio; el 34,04% un desempeño muy bueno y únicamente el 13.04% un desempeño laboral regular.

### Discusión de resultados

Cuadro N. ..

Cuadro comparativo de factores de riesgo psicosocial

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EVALUACIÓN INICIAL** | | | | **EVALUCIÓN FINAL** | | | | **CONCLUSIÓN** |
| Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado | Situación adecuada | Riesgo moderado | Riesgo elevado | Riesgo muy elevado |
| DP | 3 | 6 | 5 | 9 | 8 | 5 | 6 | 4 | MEJORA |
| PS | 3 | 1 | 2 | 17 | 9 | 3 | 5 | 6 | MEJORA |
| DR | 11 | 2 | 4 | 6 | 17 | 3 | 0 | 0 | MEJORA |
| RAS | 16 | 0 | 1 | 6 | 19 | 2 | 2 | 0 | MEJORA |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

Luego de la evaluación se encontró cuatro dimensiones en riesgo muy elevado, entre ellas: Demandas psicológicas con un 39% ello se debe a que, de acuerdo a las actividades que desarrolla el personal operativo y administrativo, exige altas demandas emocionales e intelectuales. Generalmente el personal debe aplicar una alta concentración en el desarrollo de sus actividades, involucra un aprendizaje continuo, memorización, iniciativa y creatividad; además el personal operativo frecuentemente se encuentra expuesto a situaciones que afectan sus emociones que deben ser reprimidas para dar atención.

La dimensión participación/supervisión se encuentra en un nivel elevado con un 74% debido a que la mayor parte del personal solo recibe órdenes e información sobre las actividades o cambios dentro de la institución y no es partícipe de ellas existiendo ciertos favoritismos.

Con respecto a las dimensiones desempeño del rol y relaciones y apoyo social, ambas en un nivel muy elevado con el 26%, se ha evidenciado que al personal sin previo aviso se le asignan tareas que no le corresponden o no están dentro de su perfil profesional, además de reflejar en los resultados que hay ocasiones que se solicita al personal realizar actividades que representan un conflicto moral. Las relaciones entre compañeros generalmente no son adecuadas.

Luego de establecer e implementar las medidas preventivas y correctivas del programa se ha evidenciado una mejora significativa en las dimensiones identificadas en niveles de riesgo muy elevadas. El personal ha podido ser partícipe en la toma de decisiones de ciertos aspectos en la institución, se ha mantenido capacitado y se ha implementado estrategias que han permitido que pueda llevar de mejor manera sus exigencias cognitivas y emocionales.

Las relaciones entre compañeros han mejorado contribuyendo con el trabajo en equipo y mejorando el ambiente laboral lo que ha conllevado a una mejora general.

Cuadro N. ..

Cuadro comparativo de evaluación de desempeño

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **EVALUACIÓN INICIAL** | **EVALUACIÓN FINAL** | **CONCLUSIÓN** |
| P1 | Insuficiente | Satisfactorio | MEJORA |
| P2 | Insuficiente | Regular | MEJORA |
| P3 | Satisfactorio | Satisfactorio | SE MANTIENE |
| P4 | Muy bueno | Muy bueno | SE MANTIENE |
| P5 | Muy bueno | Muy bueno | SE MANTIENE |
| P6 | Satisfactorio | Muy bueno | MEJORA |
| P7 | Regular | Satisfactorio | MEJORA |
| P8 | Satisfactorio | Satisfactorio | SE MANTIENE |
| P9 | Satisfactorio | Satisfactorio | SE MANTIENE |
| P10 | Satisfactorio | Muy bueno | MEJORA |
| P11 | Regular | Satisfactorio | MEJORA |
| P12 | Insuficiente | Regular | MEJORA |
| P13 | Regular | Satisfactorio | MEJORA |
| P14 | Satisfactorio | Muy bueno | MEJORA |
| P15 | Satisfactorio | Muy bueno | MEJORA |
| P16 | Regular | Satisfactorio | MEJORA |
| P17 | Muy bueno | Muy bueno | SE MANTIENE |
| P18 | Regular | Satisfactorio | MEJORA |
| P19 | Satisfactorio | Satisfactorio | SE MANTIENE |
| P20 | Satisfactorio | Satisfactorio | SE MANTIENE |
| P21 | Insuficiente | Regular | MEJORA |
| P22 | Satisfactorio | Muy bueno | MEJORA |
| P23 | Satisfactorio | Satisfactorio | SE MANTIENE |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por. Fátima Flores

En un inicio se han obtenido resultados mucho más bajos de lo esperado ello se pudo deber a la falta de interés y motivación de los trabajadores para realizar de una manera adecuada sus actividades lo que ha disminuido también su nivel de iniciativa. Además se ha identificado falta de conocimiento en algunos aspectos fundamentales para el desarrollo de sus actividades.

En la evaluación final luego de implementado el programa el desempeño de los trabajadores mejora casi en su totalidad sin presentarse retrocesos en su rendimiento. El personal se siente más comprometido con el bienestar y buen funcionamiento de la institución ya que son participes de varias actividades y decisiones lo que ha logrado que el personal se mantenga informado y se sienta incluido y parte fundamental de la institución.

El personal ha podido adquirir más conocimientos y las con diversas actividades realizadas se ha podido motivar al personal.

# 

# CAPITULO V

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

* La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales a través de técnicas de relajación, tratamiento psicológico y comunicación asertiva lo que permite una mejor manejo y control de las emociones.
* La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal mediante la distribución y disposición adecuada del personal en actividades y guardias.
* La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles mediante la definición clara de funciones, responsabilidades y autoridad.
* La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros mediante la implementación de actividades recreativas y solución de conflictos.
* Se ha demostrado los beneficios de la gestión de prevención de riesgos psicosociales en el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano lo que ha permitido que los estándares de rendimiento mejoren significativamente y por lo tanto también la calidad del servicio a la comunidad.

## RECOMENDACIONES

* Se recomienda a la máxima autoridad de la institución realizar el seguimiento y control de las medidas implementadas, así como una evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial y del desempeño.
* Es necesario que el personal se encuentre en una continua adquisición de conocimientos para que el servicio brindado sea el adecuado. Para lo cual la Unidad de Talento Humano debe programar las capacitaciones que el personal debe recibir de acuerdo a sus necesidades o falencias.
* Es importante que el personal se sienta comprometido con su trabajo para que el desarrollo del programa sea exitoso.
* Es recomendable que todo el personal sea considerado en las actividades de la institución y se evite por parte de superiores las preferencia y de esa manera se pueda permitir que los trabajadores puedan contar con las mismas oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional.
* Se recomienda que se realice una evaluación psicológica periódica del personal operativo de la institución para que pueda ser tratado de la manera correcta y se pueda establecer posibles relaciones entre el estrés post traumático y consumo de alcohol.

# BIBLIOGRAFÍA

Abello, L. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ambito laboral. Bogotá, Colombia.

Aguilar, A. (2011). *Instrumento de Clima Organizacional.* Recuperado el 19 de 05 de 2017, de http://api.ning.com/files/xB84uhwVI9k5UJT9VhHsty7O0gmS8hGSBAXx\*JnGeY7CANpPERl4ja85rvB3GR6-bQqxLpKg286CiiRqtp5g-hFfLqE4tcor/INSTRUMENTODECLIMAORGANIZACIONAL.pdf

Aguilar, J. A. (2014). Tesis de grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. *Evaluación de Riesgos Psicosociales* . Jaen, Andalicía, España.

ALASTRUEY, J. (2012). *La salud mental de las y los trabajadores.* Madrid: La Ley.

Arias, O. (2016). *Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo.* Recuperado el 4 de septiembre de 2017, de Universidad Central del Ecuador : www.dspace.uce.edu.ec:8080/handle/25000/7636

Bastidas, E. (2014). Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos. *Revista chilena de terapia ocupacional* , 173-181.

Cárcamo, M. (2008). Clima organizacional como un factor de riesgo psicosocial . Cartagena , Colombia.

CEM. (2013). *Guia de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo .* Málaga.

Charria Victor, K. S. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública* *, 29* (4), 380-391.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* Mexico: McGraw-Hill.

Contreras, F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima orgaizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada* *, XVIII* (2), 7-17.

Cortéz, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales.* Madrid: Tébar. S.L.

Flores, J. G. (2007). La Evaluación de Competencias Laborales. 83-106.

Gaspar, P. (2014). *Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses.* Obtenido de Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4536/tesis\_4b72ea.PDF?sequence=1

Gil, A. (2010). *Escuela Superiror de Adminstraciòn Pùblica.* Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de Evaluaciòn del desempeño: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31591202/29939697-EVALUACION-DE-DESEMPENO.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1506830009&Signature=%2BJNfh8PnQyeLid%2Fmif7y8eRgHWg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D29939697\_

GIL-MONTE, P. (2012). Riesgos psicosociales en en trabajo y salud ocupacional . *Revista Médica de Salud Pública* , 237-241.

González, M. (2003). *Programa de Prevención de Riesgos Laborales*. Recuperado el 18 de 11 de 2017, de http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=239

Guadarrama, P. (2008). *Fundamentos filosóficos y epistemológicos de la investigación.* Recuperado el 27 de julio de 2017, de www.archivochile.com/Ideas\_Autores/guadarramapg/guadarramapg00012.pdf

IBARRA, G. &. (2012). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato.* Recuperado el 15 de septiembre de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\_clima\_organizacional.html

INSHT. (s.f.). NTP 702. *El proceso de evaluación de los factores psicosociales* .

INSHT. (2012). *NTP 926.*

Jaramillo, L. (2003). ¿Qué es la epistemología? *Cinta de Moebio* , 0.

Juan Vega, E. R. (2012). Metodología de evaluaciön de clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. *Revista CIFE* *, 14* (21), 247-272.

Lozano, A. (2013). Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. Bogotá, Colombia.

Melia. JL., N. C. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. *Fundación para la prevención de riesgos laborales* , 16-33.

Moreno, B. (2015). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas . *Universidad Autonoma de Madrid* .

Orellana, J. V. (2016). *Repositorio Universidad del Azuay.* Recuperado el septiembre de 2017, de http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6770

Parra, C. (2014). *Diagnóstico y diseño de un programa de prevención de riesgos psicosociales en el área operativa de la empresa Deskansa S.A., en el año 2014.* Recuperado el 15 de 01 de 2018, de http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9876

Pasquel, V. (2014). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.* Obtenido de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF

Pérez, A. (2009). Evaluación de desempeño laboral . *UPIICSA* , 50-51.

Perez, M. D. (1999). NTP 433 Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* .

Prevensystem. (2015). *Las técnicas de relajación en la empresa*. Recuperado el 10 de 01 de 2018, de www.prevensystem.com/.../379/noticia-las-tecnicas-de-relajacion-en-la-empresa.html

Quintero, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *NEGOTIUM* , 33-51.

Registro Oficial 303. (2008). *Norma Técnica de Calificacion de Servicios y Evaluación de Desempeño* .

Reis, P. (2007). *Evaluación de desempeño.* Madrid: Dashofer Holding Ltda.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.

Segob. (2014). Recuperado el 10 de 01 de 2018, de segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\_funcion\_de\_la\_capacitacion.pdf

Ugarte, T. (Octubre de 2015). *La administración del talento humano.* Recuperado el 7 de Junio de 2017, de Revista Caribeña de Ciencias Sociales: http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html

# ANEXOS

Anexo 1. Proyecto de investigación

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO INSTITUTO DE POSGRADO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**INSTITUTO DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL, MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL**

**DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA**

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO

**AUTOR**

Fátima Gabriela Flores Paltán

**Riobamba – Ecuador**

**2017**

**1 TEMA**

GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL QUE LABORA EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO

**2** **PROBLEMATIZACIÓN**

**2.1 UBICACIÓN DEL SECTOR DONDE SE VA A REALIZAR LA INVESTIGACIÓN**

La investigación será desarrollada en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Guano que se encuentra ubicado en las calles García Moreno 33-28 y Tejedores.

**2.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

El Cuerpo de Bomberos del cantón Guano es una institución dedicada a actividades de rescate en alturas, inundaciones, estructuras colapsadas, deslizamiento, rescate de montaña, atención pre hospitalaria, incendios forestales y estructurales.

La institución inicia sus actividades en el año 1999; y desde entonces el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano ha ido creciendo sin tomar las acciones y medidas necesarias para crear una cultura de seguridad identificando y evaluando los riesgos a los que se encuentran expuestos por las actividades que desarrollan. Actualmente laboran 16 personas en el área operativa y 7 personas en el área administrativa.

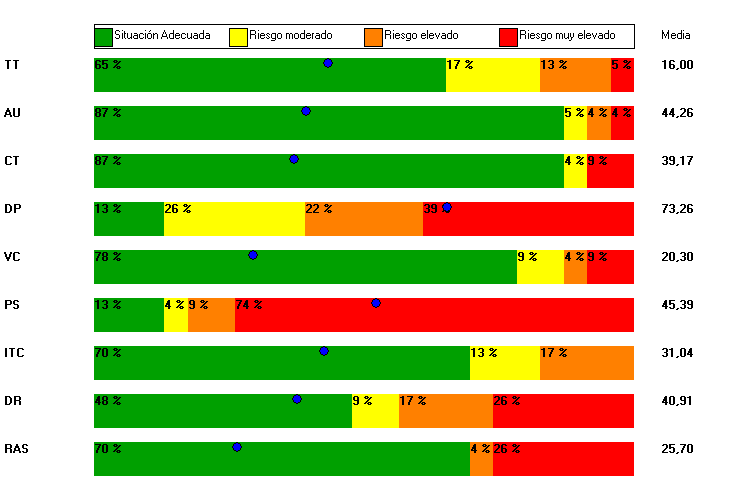
Actualmente en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano no se cuenta con un análisis de riesgos psicosociales que incidan sobre el personal operativo y administrativo de la institución, que permita determinar la influencia de los mismos en la seguridad laboral de los trabajadores.

Generalmente el personal bomberil en el desarrollo de sus actividades se encuentra expuesto a diversos riesgos que pueden afectar su salud y seguridad. De acuerdo con ello el bombero se encuentra expuesto a un alto nivel de riesgos por la alta responsabilidad, minuciosidad, esfuerzo físico y preparación que implica su trabajo.

De igual manera la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y falta de organización en el establecimiento afecta tanto al personal administrativo como operativo por lo que se ha evidenciado la falta de compromiso y malestar en el desarrollo de sus tareas. Motivos por los cuales se considera importante llevar a cabo una adecuada gestión de los riesgos psicosociales que pueda mejorar la calidad del trabajo y el ambiente laboral.

**Grafico 1**

Perfil valorativo diagnóstico



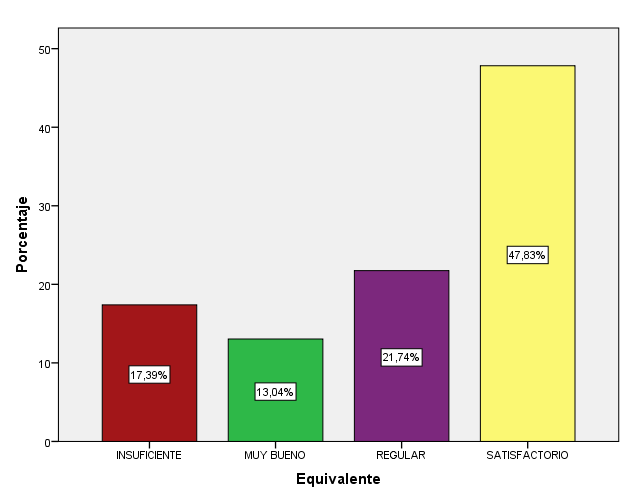
Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

Según el grafico del perfil valorativo obtenido el 74% de los trabajadores se encuentra en un nivel de riesgo "muy elevado" de la dimensión participación/supervisión, el 39% de los empleados se encuentra en un nivel de riesgo "muy elevado" de la dimensión demandas psicológicas seguido del 26% con nivel de riesgo elevado de las dimensiones desempeño de rol y relaciones y apoyo social cada una.

**Grafico 2**

Diagnóstico evaluación de desempeño



Fuente: Personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

Como se puede apreciar en el grafico el 47.83% de los funcionarios evaluados tienen un desempeño satisfactorio, el 13.04% muy bueno, el 21.74% regular, y el 17.39% insuficiente.

Con los datos expuestos anteriormente se justifica la investigación planteada.

**2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017?

**2.4 PROBLEMAS DERIVADOS**

* ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017?
* ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017?
* ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017?
* ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017?

**3 JUSTIFICACIÓN**

La seguridad industrial y salud en el trabajo como proceso importante en las organizaciones tienen relevancia en los diferentes procesos organizacionales, desde la conceptualización de elementos básicos hasta la atención de emergencias, tomando como referencia el cuidado integral del empleado en materia de salud, bienestar, higiene y seguridad. (Ramirez, 2014)

Con la identificación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano se podrá establecer su relación con el desempeño laboral de los trabajadores; y al mismo tiempo se podrá establecer medidas preventivas y/o correctivas que mitiguen los factores de riesgos elevados.

Esta investigación permitirá plantear un programa de seguridad que en el futuro podrá ser implementado en la institución, permitiendo de esta forma obtener resultados positivos al tener trabajadores comprometidos con su trabajo y que, por lo tanto desempeñen sus funciones de manera adecuada optimizando así el tiempo de ejecución de sus tareas y por ende la optimización de recursos económicos.

**4 OBJETIVOS**

**4.1 OBJETIVO GENERAL**

Demostrar cómo la gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017.

**4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Determinar cómo la gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017.
* Establecer cómo la gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017
* Determinar cómo la gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017
* Determinar cómo la gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017

**5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

**5.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIONES ANTERIORES**

En el Departamento de Ciencias Biomédicas de la Universidad de León en Portugal se realizó la tesis acerca del *Estudio del síndrome de burnout en los bomberos Voluntarios portugueses,* donde se determinó que la proporción de bomberos con síndrome de burnout es baja; sin embargo se concluyó que las exigencias de trabajo aumenta los niveles del síndrome, mientras que el apoyo social y el contacto familiar contribuyen con el aumento de la eficiencia del trabajador. (Gaspar, 2014)

En una investigación realizada por Elieser Bastidas y publicada en la Revista chilena de terapia ocupacional donde los resultados obtenidos en esta investigación muestran que los bomberos que reflejaron niveles altos e intermedios de riesgo, reportaron en la entrevista que su ejecución en algunas áreas del desempeño ocupacional como auto-cuidado, accesibilidad, productividad, manejo de las actividades instrumentales de la vida diaria, actividades académicas, actividades recreativas activas y socialización, resultaron ser insatisfactorias, debido a la inadecuada alimentación, actividades recreativas activas restringidas, el poco compartir con amigos y familiares, todo ello por falta de tiempo, además del difícil acceso a su lugar de trabajo, por medios de transportes deficientes, y la inconformidad con sus salarios, además de la escases de recursos para prestar un buen servicio, entre otros factores. (Bastidas, 2014)

A nivel nacional en la facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador se desarrolló la tesis denominada *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito;* en la cual se concluyó que los riesgos psicosociales en el personal del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito afectan directamente el desempeño de los mismos. Los factores que más repercuten son participación, implicación, responsabilidad y gestión de tiempo. (Pasquel, 2014)

**5.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

**5.2.1 Gestión de riesgos laborales.**

Según las Normativa de seguridad (OHSAS, 18001:2007) la gestión se define como: “actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad u organización”; entonces siguiendo este enfoque y relacionándolo a los Riesgos Laborales, la misma norma define la gestión del riesgo como: “aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión para analizar, valorar y evaluar los riesgos”.

Según las Normativa de seguridad (OHSAS, 18001:2007)Peligro es la fuente o situación con potencial de producir daño, en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al ambiente del lugar de trabajo, o una combinación de éstos.

**5.2.2 Riesgo**

Combinación de la posibilidad de la ocurrencia de un evento peligroso o exposición y la severidad de lesión o enfermedad que pueden ser causados por el evento o la exposición. (OHSAS, 18001:2007)

**5.2.3 Riesgo Laboral.**

Es la posibilidad de que una persona sufra un determinado daño derivado del trabajo. (Ramón, 2003)

**5.2.4 Riesgo psicosocial**

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

***5.2.4.1 Descripción de los factores de riesgo***

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores (INSHT, NTP 926):

• **Tiempo de trabajo (TT)**

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

• **Autonomía (AU)**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

• **Carga de trabajo (CT)**

Se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional).

• **Demandas psicológicas (DP)**

Se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

• **Variedad/contenido (VC)**

Comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

• **Participación/Supervisión (PS)**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

• **Interés por el trabajador/Compensación (ITC)**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

• **Desempeño de rol (DR)**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

• **Relaciones y apoyo social (RAS)**

Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

***5.2.4.2 Presentación de resultados***

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F-Psico, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

**Tabla 1. Niveles de riesgo**



**FUENTE:** INSHT, 2012

**5.2.5 Efectos de los riesgos psicosociales en el trabajador**

Los efectos de los riesgos psicosociales en el trabajador pueden ser variables, esto según las condiciones, aspectos organizacionales y características personales, generalmente existe la aparición de conductas y actitudes inadecuadas en el centro de trabajo, además de los efectos que perjudican la salud y bienestar de los trabajadores.

Entre los aspectos que tienen efecto sobre el trabajador podemos encontrar:

* El rendimiento en el trabajo.
* La salud.
* La satisfacción laboral. (Pasquel, 2014)

**5.2.6 Desempeño laboral**

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, y este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. (Pasquel, 2014)

**5.2.7 Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etcétera. (Pasquel, 2014)

**6 HIPÓTESIS**

**6.1 Hipótesis General**

La gestión de prevención riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando estándares de rendimiento.

**6.2 Hipótesis específica**

* La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.
* La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.
* La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.
* La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

**7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

**Hipótesis específica 1**

La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Demandas psicológicas | Estrés post traumático  Exposición a situaciones de estrés emocional  Ocultamiento de emociones con los superiores y compañeros | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluación  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

**Hipótesis específica 2**

La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Participación supervisión | Participación del personal en formación de grupos de trabajo y distribución de actividades.  Participación del personal en capacitaciones y servicios que oferta la institución.  Participación en distribución y horarios de guardias. | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

**Hipótesis específica 3**

La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Desempeño de rol | Demandas incongruentes  Claridad del rol | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

**Hipótesis específica 4**

La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Factores de riesgo psicosocial** | Son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. | Relaciones y apoyo social | Conflictos interpersonales  Calidad de relaciones | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Cuestionario  **Instrumento**  FPSICO NTP 926 |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTO** | **VARIABLE DEPENDIENTE** | **INDICADOR** | **TÉCNICA E INSTRUMENTO** |
| **Gestión de talento humano** | La gestión del talento humano se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización. | Desempeño laboral | Atención eficiente de emergencias  Ejecución de tareas y actividades en el tiempo asignado  Inspecciones realizadas de acuerdo a la normativa  Cumplimiento de protocolos de atención | **Técnica**  Observación  Inspecciones  Evaluaciones  **Instrumento**  Cuestionario evaluación del desempeño EVAL 01 |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores

**8 METODOLOGÍA**

**8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación descriptiva:** la cual pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables referidas.

**Investigación explicativa:** la investigación está dirigida a responder las causas de los fenómenos y por qué se manifiesta y se relacionan dos o más variables

**Investigación correlacional:** explica la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente.

**Investigación aplicativa** porque una vez identificado el problema se aplica las técnicas y métodos necesarios para solucionar el problema.

**8.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Es una investigación pre-experimental ya que se tratará a un solo grupo de estudio, y por lo tanto se tiene un grado de control mínimo

**8.3 POBLACIÓN**

Está representada por el personal administrativo y operativo del Cuerpo De Bomberos del cantón Guano, la cual está conformada por 23 personas que se encuentran distribuidos en dos centros de servicio, ubicadas en la parroquia La Matriz y en la parroquia San Andrés.

**8.4 MUESTRA**

Debido a que la población de este estudio es reducida se tomará que la muestra es igual a la población.

|  |  |
| --- | --- |
| PERSONAL | CANTIDAD |
| Administrador general | 1 |
| Recursos humanos | 1 |
| Seguridad ocupacional | 1 |
| Secretaria-contadora | 1 |
| Guardalmacén | 1 |
| Recaudación | 1 |
| Jefe operativo | 1 |
| Sargentos | 2 |
| Cabos | 6 |
| Bomberos | 4 |
| Ayudantes operativos | 4 |
| Total | **23** |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por**:** Fátima Flores

**8.5 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

**Método deductivo.-** El razonamiento deductivo nos lleva de verdades generales a verdades específicas. Es decir, aborda el problema general hacia sus partes y elementos que forman parte del todo.

El método deductivo comprende:

* Aplicación: Donde la propuesta es estructurada, basada en lo expuesto en la hipótesis especificas para poder aplicarlas de acuerdo al tiempo establecido.
* Comprensión: Una vez aplicado se pasa la fase de comprensión de los resultados para determinar la estrategia a seguir.
* Demostración: Finalmente se realiza el proceso de demostración.

**8.6 TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Observación.-** Para poder identificar el ambiente laboral, las condiciones en la que se desarrolla el personal del Cuerpo de Bomberos de cantón Guano, cómo desarrollan sus actividades y por qué estas variables pueden influir en la alteración de los factores de riesgo psicosocial.

**Inspecciones.-** Que permitirán conocer la organización de la institución y características del lugar de trabajo así como las relaciones entre compañeros, comunicación y liderazgo por parte de la máxima autoridad.

Los instrumentos a utilizar son:

Se aplicarán cuestionarios referentes a cada variable de interés que permitirán conocer la situación real de la institución en cuanto a la presencia o no de factores de riesgo psicosocial y el nivel de desempeño de los trabajadores:

**Test FPSICO.-** Para la evaluación del riesgo psicosocial se aplicará el cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo NTP 926.

**Eval - 01.-** El desempeño de los trabajadores de la institución será evaluado por la Unidad de Talento Humano de la institución mediante la aplicación del instrumento Eval-01.

**8.7 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para el análisis de resultados se realizará una depuración de los mismos identificando y descartando la información que se encuentre defectuosa o no sea pertinente.

Los resultados serán tabulados, graficados e interpretados mediante métodos estadísticos que permitan realizar la comprobación de la hipótesis.

**9 RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

**Recursos Humanos**

|  |  |
| --- | --- |
| PERSONAL | CANTIDAD |
| Cuerpo de Bomberos del cantón Guano | 23 |
| Proponente | 1 |
| Colaboradores | 1 |
| Total | **25** |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por**:** Fátima Flores

**Económicos**

|  |  |
| --- | --- |
| **RECURSOS** | **VALOR ($)** |
| **Suministros de oficina** | 250,00 |
| **Transporte** | 100,00 |
| **Internet** | 200,00 |
| **Alimentación** | 200,00 |
| **Imprevistos 10%** | 75,00 |
| **TOTAL** | **825,00** |

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por**:** Fátima Flores

**10 CRONOGRAMA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 |
| Revisión bibliográfica |  |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración medidas de control |  |  |  |  |  |  |  |
| Implementación del programa |  |  |  |  |  |  |  |
| Evaluación de factores de riesgo y desempeño laboral |  |  |  |  |  |  |  |
| Análisis e interpretación de resultados |  |  |  |  |  |  |  |
| Conclusiones y recomendaciones |  |  |  |  |  |  |  |
| Presentación y defensa del proyecto |  |  |  |  |  |  |  |

Elaborado por**:** Fátima Flores

**11 MARCO LÓGICO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** | **OBJETIVO GENERAL** | **HIPÓTESIS GENERAL** |
| ¿Cómo la gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017? | Demostrar cómo la gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017. | La gestión de prevención riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017 mejorando estándares de rendimiento. |
| **PROBLEMAS DERIVADOS** | **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** |
| ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017? | Determinar cómo la gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017. | La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo disminuyendo las exigencias emocionales periodo mayo - diciembre 2017. |
| ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017? | Establecer cómo la gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017 | La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo incrementando la participación del personal periodo mayo - diciembre 2017. |
| ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017? | Determinar cómo la gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017 | La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017 disminuyendo el conflicto de roles. |
| ¿Cómo la gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017? | Determinar cómo la gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017 | La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017 mejorando las relaciones entre compañeros. |

Elaborado por**:** Fátima Flores

**12 BIBLIOGRAFÍA**

Bastidas, E. (2014). Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos. *Revista chilena de terapia ocupacional* , 173-181.

Gaspar, P. (2014). *Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses.* Obtenido de Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4536/tesis\_4b72ea.PDF?sequence=1

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud , 29* (2), 237-241.

INSHT. (s.f.). NTP 702. *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*.

INSHT. (s.f.). NTP 926. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*.

Jumbo, J. (2015). *Análisis de riesgo del personal del servicio de asistencia motorizada del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.* Obtenido de repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1617

Málaga, C. d. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.* Málaga.

OHSAS, 1. (18001:2007). Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Pasquel, V. (2014). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.* Obtenido de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF

Ramón, G. (2003). Manual básico, Prevención de Riesgos Laborales. Madrid: Paraninfo S.A.

Sánchez D. (2015). *actores de riesgo ocupacionales en el personal de atención pre-hospitalaria del Cuerpo de Bomberos que labora en el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, centro–sur del Distrito Metropolitano de Quito, en el período enero 2014 a febrero 2015.* Recuperado el mayo de 2017, de DM Sánchez Morejón - 2015 - dspace.uce.edu.ec

**Anexo 2. FPSICO**

