

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: “Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión de Talento Humano

AUTORA: Psicóloga Industrial Mariela Jazmín Ubilluz Garcés

DIRECTORA: Licenciada Edith Josefina Liccioni PhD.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas:

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magister e Ingeniero Elías David Caisa Yucailla, Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos”, elaborado y presentado por la señorita Psicóloga Industrial Mariela Jazmín Ubilluz Garcés, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Jorge Enrique Jordán Vaca, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “Factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños”, le corresponde exclusivamente a Psicóloga Industrial Mariela Jazmín Ubilluz Garcés, autora bajo la dirección de Licenciada Edith Josefina Liccioni PhD. Directora del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Psicóloga Industrial Mariela Jazmín Ubilluz Garcés
c.c.:1600684235
AUTORA

Licenciada Edith Josefina Liccioni, PhD.
c.c.: 1757995285
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación sirva como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.

Psicóloga Industrial, Mariela Jazmín Ubilluz Garcés
c.c.:1600684235

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
INDICE GENERAL DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
DEDICATORIA.....	xi
RESUME EJECUTIVO.....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	6
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO...	6
2.1. Área de conocimiento.....	6
2.2. Líneas de investigación.....	6
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	6
3.1. Tiempo de ejecución.....	6
3.2. Financiamiento.....	6
3.3. Autor/es.....	6
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	7
4.1. Definición del problema de la investigación.....	7
4.2. Objetivos de la investigación.....	9
4.3. Justificación de la investigación.....	9
4.4. Marco teórico referencial.....	10

4.4.1. Riesgos Psicosociales.....	11
4.4.1.1. Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales.....	13
4.4.1.2. Modelos de factores de riesgos psicosociales.....	14
4.4.1.3. Principales factores de riesgos psicosociales.....	15
4.4.1.4. Teoría aplicada.....	18
4.4.2. Desempeño Laboral.....	19
4.4.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	20
4.4.2.2. Tipo de evaluación de desempeño laboral.....	22
4.4.2.3. Teoría Aplicada.....	23
4.5. Metodología.....	24
4.5.1. Enfoque de la investigación.....	24
4.5.2. Diseño de la investigación.....	25
4.5.3. Tipo de investigación.....	25
4.5.4. Nivel de investigación.....	26
4.5.5. Población y muestra.....	27
4.5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	27
4.5.6.1. Instrumento para recolección de datos.....	28
4.5.6.2. Validez y confiabilidad del instrumento.....	29
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
5.1. Análisis de resultados.....	30
5.1.1. Análisis descriptivo.....	30
5.1.2. Descripción sociodemográfica.....	31
5.1.2.1. (Dimensión-1) población por género y área laboral.....	31
5.1.2.2. (Dimensión-2) personal por rango.....	31
5.1.3. Análisis correlacional.....	31
5.1.3.1. Introducción.....	31
5.1.3.2. Correlación entre las dos variables principales.....	32
5.1.3.3. Resumen correlacional.....	32
5.1.4. Confiabilidad o Fiabilidad.....	32
5.1.5. Análisis de frecuencia.....	33
5.1.5.1. Frecuencia por Variable.....	33

5.1.6. Frecuencia por Dimensión.....	34
5.2. Procesamiento e interpretación de datos.....	35
5.2.1. Encuesta validada.....	35
5.2.2. Test de Navarro.....	48
5.3. Análisis general de resultados.....	50
6. CONCLUSIONES.....	51
7. RECOMENDACIONES.....	52
8. REFERENCIAS CITADAS.....	53
9. ANEXOS.....	58
Anexo 1: Cuadro de Operacionalización.....	58
Anexo 2: Instrumento de Evaluación (Encuesta).....	59
Anexo 3: Instrumento de Evaluación (Test).....	61
Anexo 4: Validación por expertos.....	64
Anexo 5: Fotografías.....	67.

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Financiamiento.....	6
Tabla N° 2. Población.....	27
Tabla N° 3. Población por género y área laboral.....	31
Tabla N° 4. Personal por rango.....	31
Tabla N° 5. Correlación.....	32
Tabla N° 6. Estadística de elementos de resumen.....	32
Tabla N° 7. Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach.....	32
Tabla N° 8. Estadística de fiabilidad.....	33
Tabla N° 9. Frecuencia por Variable.....	33
Tabla N° 10. Frecuencia por dimensiones.....	34
Tabla N° 11. Factores de riesgos psicosociales.....	35
Tabla N° 12. Exigencias psicológicas.....	37
Tabla N° 13. Exigencias Emocionales.....	38
Tabla N° 14. Exigencias cognitivas.....	39
Tabla N° 15. Doble presencia.....	40
Tabla N° 16. Gestión del tiempo.....	41
Tabla N° 17. Variable dependiente.....	42
Tabla N° 18. Condiciones personales.....	44
Tabla N° 19. Características del trabajo.....	45
Tabla N° 20. Relaciones interpersonales.....	46
Tabla N° 21. Necesidades / promoción / satisfacción.....	47
Tabla N° 22. Dimensiones del 1 al 4 Test de Navarro.....	48
Tabla N° 23. Mobbing.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Factores Psicosociales.....	12
Figura N° 2. Condiciones del puesto de trabajo.....	17
Figura N° 3. Comportamiento organizacional.....	21
Figura N° 4. Jerarquía de necesidades.....	24
Figura N° 5. Factores de riesgos psicosociales.....	35
Figura N° 6. Exigencias psicológicas.....	37
Figura N° 7. Exigencias emocionales.....	38
Figura N° 8. Exigencias cognitivas.....	39
Figura N° 9. Doble presencia.....	40
Figura N° 10. Gestión del tiempo.....	41
Figura N° 11. Variable dependiente.....	42
Figura N° 12. Condiciones personales.....	44
Figura N° 13. Características del trabajo.....	45
Figura N° 14. Relaciones interpersonales.....	46
Figura N° 15. Necesidades / promoción / satisfacción.....	47
Figura N° 16. Dimensiones del 1 al 4 Test de Navarro.....	48
Figura N° 17. Mobbing.....	49

AGRADECIMIENTO

Aunque parezca poco creíble, para mí esta sección es algo difícil de armar, muchas cosas, escenarios y personas se me vienen a la mente, sé que me faltaría espacio para plasmar mis sentimientos acompañados de mi gratitud...

Aun así la única frase que persiste en mi cabeza es

“dar gracias a la vida”

En estos tiempos veo necesario ver el lado positivo a las circunstancias, ser agradecido con la vida, ya que después de lo ocurrido en todo el mundo y al verse puesto en evidencia nuestra fragilidad, hoy nos encontramos aquí, haciendo frente a la adversidad, tal vez algunos rotos, otros incompletos, pero con el mismo deseo de vivir y aprovechar las bendiciones, enseñanzas y recursos que nos son brindados cada día.

Con lo antes dicho estoy señalando a nuestro creador celestial quien nos otorgó esta vida...

DEDICATORIA

La culminación de esta tesis de grado se la debo a mi familia, ellos con su ejemplo me ha enseñado que todo es posible sin importar las circunstancias presentes en el camino.

Quiero enfatizar una especial dedicación a mi pilar... a mi Madre...mujer de la eterna sonrisa y las mil batallas quien con su apoyo incondicional y esfuerzo me ha impulsado a ser mejor día a día.

También, en mi corazón está dar gracias y dedicar este trabajo a la institución quien me abrió sus puertas y me hicieron parte de esta familia a los cuales hago partícipe de este logro.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS.

AUTORA: *Psicóloga Industrial Mariela Jazmín Ubilluz Garcés*

DIRECTORA: *Licenciada Edith Josefina Liccioni, PhD.*

FECHA: *04 de marzo de 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se ha realizado a partir de la importancia de conocer la interacción entre el trabajador (en grupo o individual), el trabajo a desempeñar, clima y el entorno laboral de la institución del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Baños de Agua Santa, mismos que ha presentado completa apertura, colaboración e interés en el presente estudio.

La pesquisa de la investigación fue sentar precedentes en la institución sobre los efectos de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de sus colaboradores, permitiendo de esta manera que se cumpla con los requisitos técnicos legales de identificación, medición y evaluación de los riesgos inmersos en su día a día, los cuales podrían llegar afectar la salud física, mental y emocional del personal rentado y voluntario, siendo este el problema sujeto a estudio.

Considerando las variables en estudio se permitió identificar los principales factores segmentados en dimensiones, para ello se utilizó dos instrumentos: el primero una cuenta conformada por 40 preguntas, segmentada en 9 dimensiones la cual fue validada tanto por pruebas estadísticas en el programa SPSS y por 3 expertos; el

segundo mediante la aplicación del test de Navarro (2002) que cuenta con 30 preguntas dividido en 5 dimensiones, los dos instrumentos conjuntamente permitieron dar a conocer el grado de riesgo que tiene el factor psicosocial; adicional a esto se realizó una evaluación de desempeño en el mes de diciembre de 2020 en el formato del Ministerio de Trabajo.

Los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos reflejan en el personal, en su mayoría, han llegado a somatizar las exigencias psicosociales a través de dolencias, fatiga, tensiones y problemas musculares, cansancio mental y emocional como consecuencia a la realización de sus actividades laborales; constando de esta manera que los factores de riesgos psicosociales influyen en el desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos Baños (CBB).

Por lo que se buscó minimizar dichos factores a través de estrategias aplicables en busca de mejoras internas para así garantizar la satisfacción y un mejor ambiente y clima organizacional, de ese modo influir de manera positiva al desempeño laboral.

DESCRIPTORES: CANSANCIO MENTAL, CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, ENTORNO LABORAL, EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS, RIESGOS PSICOSOCIALES, SALUD EMOCIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL, SOMATIZAR.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME:

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND JOB PERFORMANCE OF FIRE
DEPARTMENT PERSONNEL.

AUTHOR: *Psicóloga Industrial Mariela Jazmín Ubilluz Garcés*

DIRECTED BY: *Licenciada Edith Josefina Liccioni, PhD*

DATE: *04 de marzo de 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work has been carried out based on the importance of knowing the interaction between the worker (in group or individual), the work to be performed, climate and the work environment of the institution of the Fire Department of the city of Baños de Agua Santa, which has presented complete openness, collaboration and interest in the present study.

The purpose of the research was to set precedents in the institution on the effects of psychosocial risks in the work performance of its collaborators, thus allowing compliance with the legal technical requirements of identification, measurement and evaluation of the risks immersed in their daily work, which could affect the physical, mental and emotional health of the hired and volunteer personnel, being this the problem subject to study.

Considering the variables under study, it was possible to identify the main factors segmented in dimensions, for this purpose two instruments were used: the first one was an account made up of 40 questions, segmented in 9 dimensions which was

validated both by program statistical tests SPSS and by 3 experts; the second one through the application of the Navarro test (2002) which has 30 questions divided in 5 dimensions, the two instruments together allowed to know the degree of risk that the psychosocial factor has; in addition to this a performance evaluation was carried out in the month of December 2020 in the format of the Ministry of Labor.

The qualitative and quantitative results obtained reflect that most of the personnel have somatized the psychosocial demands through ailments, fatigue, tensions and muscular problems, mental and emotional fatigue as a consequence of their work activities; thus confirming that the psychosocial risk factors influence the performance of the personnel of the Baños Fire Department (CBB).

Therefore, we sought to minimize these factors through applicable strategies in search of internal improvements to ensure satisfaction and a better organizational environment and climate, thus positively influencing work performance.

KEYWORDS: *EMOTIONAL HEALTH, JOB PERFORMANCE, JOB SATISFACTION, MENTAL FATIGUE, PERFORMANCE EVALUATION, PSYCHOLOGICAL DEMANDS, PSYCHOSOCIAL RISKS, SOMATIZATION, WORK CLIMATE, WORK ENVIRONMENT.*

INTRODUCCIÓN

Todo ambiente laboral se ve influenciado por factores como el clima, cultura y riesgos laborales, *principalmente los riesgos psicosociales* ya que estos afectan de forma negativa la estabilidad emocional del trabajador trascendiendo a su desempeño laboral.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera:

La primera parte detalla el análisis realizado sobre el tema del trabajo de titulación delimitando la línea de investigación; así mismo se determinó detalles como el tiempo de ejecución, financiamiento y datos personales.

Al realizar la descripción detallada se definió el problema planeado a la investigación previa a contrastación con investigaciones relacionadas; se formuló un objetivo general y tres específicos a realizarse de manera intrínseca en el proyecto, sin especificar su proceso de cumplimiento.

Dentro de la estructura del marco teórico referencial se realizó el señalamiento de variables, así mismo se estableció la población sujeta a estudio y se detalló la metodología utilizada con su enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de campo y nivel explorativo, descriptivo – transaccional de la investigación;

Como instrumento se elaboró y validó una cuesta conformada por 40 preguntas, divididas en 9 dimensiones que estudian los factores de riesgos y el desempeño laboral, también se aplicó un test de Navarro; al analizar e interpretar los resultados permitió corroborar la incidencia de la variable independiente.

Con los resultados obtenidos, se plasma las conclusiones, identificando el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del CBB y la relación existente con los factores de riesgos psicosociales ratificando su incidencia. Al elabora las recomendaciones, se busca sentar precedentes y con el único propósito de fortalecer las condiciones laborales institucionales (ambiente físico, clima, cultura laboral y exigencias psicológicas).

Finalmente este trabajo tendrá como finalidad servir como base para futuras investigaciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acoso laboral: Tiene características específicas y se considera delito porque tiene autor, material, colaboradores y cómplices de intelectuales, al igual que el acoso sexual.

Ambiente Laboral: conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo que influyen sobre el bienestar físico y mental del trabajador.

Apoyo social: El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas.

Bienestar: estado de satisfacción personal, de comodidad y de confort que considera como positivos y/o adecuados aspectos como la salud o bienestar psico-biológico, el éxito social y económico, el éxito profesional, el placer personal, la alegría de vivir.

Bienestar laboral: plan o programa que implementa medidas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, se involucra el desarrollo profesional, personal y familiar.

Burnout: en sus siglas en inglés significa consumirse o agotarse.

Carga Laboral: asignación de tareas físicas, dejando de lado, la parte intelectual, que es importante y trascendente en el proceso de desarrollo de todo sujeto dentro del campo organizacional.

Carga mental: cantidad de esfuerzo mental deliberado que debe realizarse para conseguir un resultado concreto y está ligada a la necesidad de procesamiento de información y de toma de decisiones para la ejecución de la tarea.

CBB: Cuerpo de Bomberos Baños.

Clima laboral: condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, y las acciones de la empresa, medio en el que se lleva a cabo distintas labores.

Cohesión de grupo: capacidad de los miembros de los equipos de trabajo para mantener vínculos estrechos entre ellos y orientar sus esfuerzos a un mismo fin.

Compensaciones: Relación entre la empresa y el trabajador con alicientes tales como salarios, aumento de ellos, incentivos y los diferentes beneficios sociales.

Competencias: conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica.

Cultura organizacional: normas y valores por los que se rige una empresa.

Desempeño laboral: proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización, un individuo o un proceso en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Desgaste laboral: estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.

Doble presencia: aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder al trabajo doméstico y al asalariado.

Enfermedades Profesionales: consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena o por cuenta propia en las actividades.

Entorno Laboral: conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Estabilidad Laboral: derecho de los trabajadores a permanecer en sus puestos de trabajo y que estos no sean despedidos por causas injustificadas, de forma arbitraria.

Estrés: actuar es en respuesta ante los factores psicosociales de riesgo.

Evaluación 360°: al tener diferentes puntos de vista y opiniones de superiores, colegas, subordinados y clientes internos, podemos brindar retroalimentación a los socios de una manera más objetiva para mejorar su desempeño y comportamiento.

Exigencias cognitivas: tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez.

Exigencias emocionales: Afectan nuestros sentimientos, cuando necesitan que comprendamos la situación de otras personas, sus emociones y sentimientos pueden transferirnos y mostrarles comprensión y compasión.

Extralaboral: aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras.

Factores de riesgo psicosocial: condiciones organizacionales que tienen factores que pueden afectar negativamente la salud física y mental de los trabajadores.

Factores Psicosociales Laborales: puntos de vista y experiencia del empleado; interacción en el trabajo, sus necesidades, cultura y situación personal.

Gestión del Tiempo: reparto adecuado del tiempo de trabajo de una persona en las distintas tareas que tiene que acometer.

Intralaboral: características al interior empresarial, que tienen que ver con el trabajo y su organización, condiciones del medio ambiente de trabajo, relaciones sociales en el trabajo.

Jornada laboral: contabiliza el número de horas que el empleado emplea para desarrollar su actividad laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años.

Motivación: estado interno que puede activarse hacia determinadas metas u objetivos, guiar y mantener el comportamiento de una persona y perseverar en las metas u objetivos.

Mobbing: Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

Reconocimiento laboral: reconocer el trabajo bien hecho por parte de los trabajadores de una empresa continuamente.

Relaciones Interpersonales: permite sentirse competente en las más variadas situaciones y obtiene una gratificación social que aporta equilibrio y felicidad.

Rendimiento laboral: producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

Riesgos psicosociales: un entorno de trabajo que puede dañar gravemente la salud física, social o mental de los trabajadores.

Satisfacción Laboral: estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.

Salud: un estado de condiciones físicas, mentales y sociales completas, no solo libre de enfermedad.

Sentido de pertenencia: sentimiento o conciencia de formar parte de uno o varios grupos.

SGA: Síndrome General de Adaptación

Trabajo activo - Desarrollo de habilidades: posibilidades del trabajador de desarrollo profesional, control sobre el dominio y sentido del tiempo de trabajo y empoderamiento.

Violencia en el lugar de trabajo: acciones, incidentes o comportamientos distintos de los comportamientos razonables que son atacados, amenazados, insultados o heridos por otros debido a actividades profesionales o consecuencias directas.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Factores de riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños (CBB)”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

03 - Ciencias Sociales, Periodismo e información.

2.1.1. Subárea de conocimiento

031 - Ciencias Sociales y Ciencias del Comportamiento.

2.1.2. Subárea específica de conocimiento

0313 – Psicología

0314 – Sociología y estudios culturales.

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo Humano y Social Integral

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Octubre 2018 – Octubre 2020

3.2. Financiamiento

Tabla N. 1: *Financiamiento.*

ITEM	RECURSOS	USD
1	<i>Derechos y Permisos</i>	150.00
2	<i>Test, Licencias y Material Bibliográfico</i>	200.00
3	<i>Recursos técnicos</i>	150.00
4	<i>Transporte y Movilización</i>	30.00
5	<i>Materiales y Suministros</i>	520.00
6	<i>Varios e Imprevistos</i>	200.00
TOTAL		1,250.00

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2019.

3.3. Autor

Nombre: Ubilluz Garcés Mariela Jazmín

Grado académico: Psicóloga Industrial

Teléfono: 0998791224 / 032 505134

Correo electrónico: mjazz524@gmail.com / mjazz_7s7@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

El medio laboral ha evolucionado en las últimas décadas, y ha dejado atrás el trabajo tradicional para ajustarse a las exigencias de la actualidad, para hacer frente a la competencia y el alcance de objetivos institucionales; en este medio se requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que se adapten a un entorno que se encuentra en constante cambio.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma que la mitad de la población mundial es representada por los trabajadores; el desarrollo social y económico se vería influenciado por el bienestar y salud de los mismos. Es de importancia señalar que el concepto de salud fue definida por la OMS, (1946), y hasta el momento no ha sufrido ninguna modificación, a saber: como “un estado de condiciones físicas, mentales y sociales completas, no solo libre de enfermedad”, recuperado Ugarte Guanilo & Oyola García, (2014), p.3.

También, el Entorno Laboral se ve mediado por distintos factores humanos, como: tecnológicos, físicos y económicos en el cumplimiento de las labores profesionales. Al hablar de trabajo y sus condiciones, se hace referencia a la salud laboral, acomete a mantener el bienestar físico, mental y social Boada-Grau & Ficapal-Cusí, (2012); los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos laborales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) reconoce dichos riesgos.

Asimismo, se ha afirmado que los factores de riesgo psicosocial acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo; el 17% de las bajas laborales están vinculadas a esta patología. Mansilla, (2011), p.7.

Sumado a lo anterior, podemos evidenciar en estudios previos la pertinencia de estos con las variables de este estudio.

Como estudios Internacionales se encuentra: Yovera Santamaría (2019); en su investigación denominada “Factores de riesgos psicosociales en los Miembros de la Compañía de Bomberos Salvadora Lambayeque n° 88”, su propósito fue determinar las necesidades psicológicas, el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo, la inseguridad,

el apoyo y liderazgo social, la doble existencia y la autoestima entre los integrantes de la empresa.

Además, Camacho Ramírez & R. Mayorga (2017), con el tema “Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social”, menciona la aplicación de protocolos y búsqueda de métodos de ayuda para detectar conflictos e identificar aquellos riesgos presentes en las empresas; buscar el modo de tratarlos, al generar y mejorar un buen clima laboral u así motivar el desenvolvimiento de acuerdo a sus características. En concordancia con lo expuesto anteriormente se debe hacer visible aquellos riesgos que afecten al personal y adoptar medidas de prevención.

Como precedentes de estudios nacionales, está el trabajo de investigación realizada por Palacios Rivera, Pinos Vidal, & Teillard Alvarado (2019), buscaron identificar, evaluar y diagnosticar los riesgos psicosociales para comprender las condiciones presentadas por los trabajadores tras ser sometidos a situaciones conflictivas y peligrosas y el grado de afectación en el ambiente laboral, familiar y social; esta investigación se relaciona directamente con el tema planteado debido a las tareas a desempeñar por los cuales se exponen a distintos siniestros, son categorizados con el mismo nombre pero de magnitudes diferentes se ve reflejado en el entorno y clima de trabajo.

Finalmente con similitud al tema planteado, están las investigaciones por Sánchez López (2019) & Reyes Coloma (2019); la relación entre riesgo psicosocial y desempeño laboral se comprueba a través de una adecuada gestión de la información, y se esfuerza por establecer medidas correctivas y preventivas para mejorar las ganancias, resultado de esto se relaciona con las variables de este estudio.

Lo que se pretende realizar con el presente trabajo de investigación es analizar aquellos riesgos psicosociales a los que se expone día a día el personal del Cuerpo de Bomberos Baños y como estos factores se relacionan con el desempeño laboral del personal, para cubrir y crear antecedentes sobre esta problemática, para posteriormente establecer lineamientos para la elaboración de una matriz de riesgos laborales, y en su análisis poder tomar medidas o proponer acciones que ayuden a mitigar los factores psicosociales encontrados a través de la evaluación. Por lo mencionado, me pregunto ¿cuáles son los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños (CBB)?

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños (CBB).

Objetivo(s) específico(s)

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos el personal rentado y voluntariado del CBB.
- Determinar el desempeño laboral del personal que presta sus servicios en la institución.
- Establecer lineamientos para la elaboración de estrategias preventivas para afrontar los diversos factores de riesgo psicosocial que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral.

4.3. Justificación de la investigación

Los factores psicosociales se encuentran presentes en los distintos espacios del entorno laboral, en el clima o cultura organizacional, los diseños de puestos y las distintas funciones que se deben desempeñar, relaciones interpersonales y todos esos aspectos que aquejan la salud física y mental de los trabajadores afectando su desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación pretende dar a conocer al Jefe del Cuerpo de Bomberos Baños y a su personal, la importancia y los efectos que tendrá este estudio gracias a los colaboradores de dicha institución.

Es *importante* el desarrollo de esta investigación, hablando en materia de seguridad y salud ocupacional, estudiar la influencia de los factores de riesgos psicosociales presentes en las organizaciones, en su mayoría (condiciones internas) mentales y físicas que afecten a su personal en su entorno laboral, por otro lado (condiciones externas) influencia familiar y social que van afectando de una u otra manera la ejecución de sus funciones. El departamento del Cuerpo de Bomberos Baños, a su cabeza el Jefe de la unidad, juntamente con el GAD municipal de la ciudad, conocerán pormenorizadamente los factores que influyen y generan

esta problemática para su beneficio y la toma de acciones de carácter inmediato y podrán mejorar la situación, apoyando al departamento Administrativo al desarrollar los procesos; ofreciendo bienestar laboral para que los involucrados puedan ejecutar y ofrecer un servicio y atención con calidad, de forma oportuna.

Es *novedoso*, especialmente para el área Administrativa, encabezada por el Teniente (Bro.) Darwin Carrillo, Jefe de la unidad Cuerpo de Bomberos, debido a la inexistencia de estudio alguno sobre los riesgos psicosociales centrados en el departamento de la ciudad de Baños y sus efectos en la salud y desempeño del trabajador, siendo un gran acierto para la economía de la institución, ya que se ofrecerá una investigación completa.

Es *transcendental* al otorgar al personal rentado sentido de pertenencia, reconocimiento y sobre todo bienestar personal en lo profesional, mejorando el ambiente tanto intralaboral (atención a emergencias) como extralaboral (relaciones familiares).

Finalmente, esta investigación es *factible* gracias a la apertura de la institución y la completa colaboración de quienes conforman el personal rentado y voluntariado del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Baños. Se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto de investigación, permitiendo que se cumpla con los requisitos técnicos legales de identificación, medición y evaluación de riesgos psicosociales que afecten la salud y estabilidad del colaborador.

La investigación se puede enfocar sobre la interacción entre el trabajador (en grupo o individual), el trabajo a desempeñar y el medio ambiente.

4.4. Marco teórico referencial

Aquí se exponen las teorías relacionadas con el tema y las variables de la investigación, detallándose los aportes y su relación con el presente estudio, mismos que servirán para la respectiva contrastación con los datos obtenidos en la investigación.

La Institución sujeta a estudio es el Cuerpo de Bomberos perteneciente a la ciudad de Baños de Agua Santa, la cual lleva prestando sus servicios desde 1961; a la fecha sus filas están conformadas por su personal rentado, dividido en área administrativa y operativa, adicional a esto cuentan con un programa de voluntariado, quienes están capacitados por la

misma institución prestos a brindar su apoyo cuando la situación lo amerite, de los cuales 13 personas cuentan con título de “bombero voluntario nivel 1”.

4.4.1. Riesgos Psicosociales

Para la OIT, (1984) Organización Internacional del Trabajo los factores psicosociales en el lugar de trabajo son:

Por un lado, la interacción entre el trabajo, su entorno, la satisfacción laboral y las condiciones organizacionales, por otro lado, la interacción entre las habilidades, necesidades, cultura y circunstancias personales de los trabajadores fuera del trabajo, todo lo cual se puede transmitir Percepción y experiencia para lograr impacto en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral. p. 3, rescatado de Alvarado Calderón, (2016), p.35.

La existencia de diversos factores de riesgos producen efectos perniciosos para la salud humana, aunque cada individuo percibe de distinta manera, la exposición por largos periodos a dichos factores afectará la salud mental, física y social del trabajador. La moderna concepción de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), “definida como la posibilidad de que los trabajadores sufran determinados daños ocasionados por el trabajo.

Ley de Prevención de Riesgos Laborales , (1995), incluye todos los riesgos laborales que pueden causar daño a las personas, incluidos los riesgos psicosociales. La psicología y la sociología aplicadas pueden definirse como la adecuación y adaptabilidad entre la presión interna y los factores externos. El llamado estrés interno factor psicosocial, tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales y la salud física, psicológica y social de los trabajadores Cortéz, (2012), p.611, citado en el trabajo de investigación de Pozo Eugenio, (2018), p.19.

El “trabajo” debe respetar la vida y procurar la salud de los colaboradores, respetando la jornada laboral, así el trabajador tendrá tiempo para descansar e involucrarse con la sociedad, consiguiendo su autorrealización cubriendo a sus capacidades personales, Organización Internacional del Trabajo, (junio de 2017).

Por ende, la ejecución de la tarea e incluso el área donde el colaborador desempeña sus funciones puede afectar de forma positiva o negativa la salud física y mental del trabajador; la salud es proporcionada por un trabajo equitativo y satisfactorio para la persona; pero hablando de un trabajo que presenta un ambiente negativo y sus exigencias sobrepasen las capacidades personales puede provocarle efectos negativos, desgaste en la salud del personal provocando enfermedades, incrementando las probabilidades de accidentes

laborales y afectando su rendimiento y por ende impidiendo el alcance de objetivos laborales.

Lo señalado anteriormente son considerados variables de riesgos psicosociales, los cuales se han hecho más perceptibles en las organizaciones a medida de las exigencias en el medio competitivo y de producción o atención oportuna; “la transformación, aceleración de los procesos productivos y la tendencia actual a la precarización del trabajo, caracteriza fundamentalmente la extensión de las jornadas laborales, ausencia de pausas de recuperación (pausas activas), sacrificio de periodos de vacaciones y malas condiciones de trabajo”, Consejo de Salud Ocupacional, (2016). Las variabilidad de riesgos mencionados pueden aparecer prácticamente en las distintas ocupaciones profesionales o puestos laborales y en cualquier circunstancia en que se somete al individuo a una carga laboral a la que no puede ajustarse rápidamente.

La normativa técnica N° 25, del Ministerio de Relaciones Laborales, del 27 de septiembre de 2013, sobre factores de riesgos laborales psicosociales, reseña a las tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como “factores psicosociales”, “factores psicosociales de riesgo” y “riesgos psicosociales”, a pesar de existir cierta similitud, “frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas” Ministerio de Relaciones Laborales, (2013).

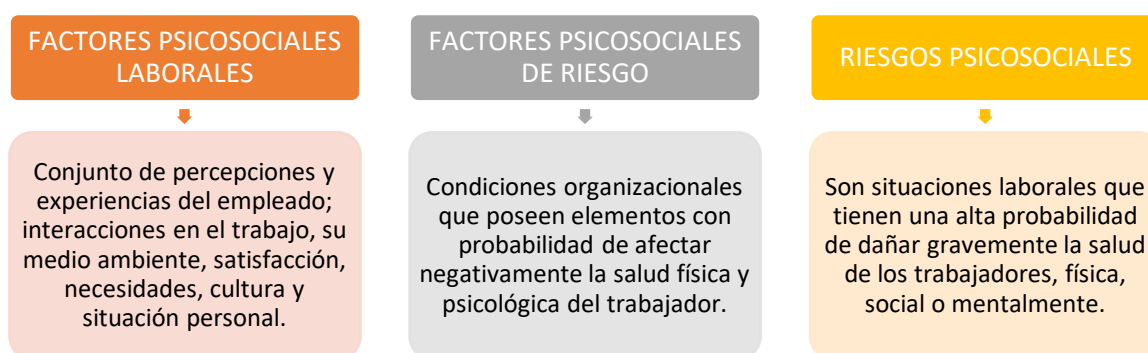


Figura N. 1: Factores Psicosociales

Fuente: Arenal, C. 2017

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2019.

Arenal C. (2017), hace referencia en su libro que el instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, reconoce a los factores de riesgos psicosociales como “condiciones que se

encuentran presentes y relacionado con todo el entorno laboral, y directamente relacionadas con la organización”, p.22, a lo largo de los estudios el factor más estudiado es la carga mental relacionado con el contenido de la tarea laboral a desempeñar por el trabajador; esto puede llegar afectar la salud (física, psíquica o social) y su rendimiento del personal en las organizaciones.

Al respecto, Martín F. & Pérez J., (1997), entiende por carga mental: “al grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguiente indicadores” Algunas condiciones de trabajo que afectan en lo psicosocial puede ser:

- La sobrecarga del trabajo.
- Falta de claridad o contradicciones al delegar alguna tarea.
- Falta de dirección en la ejecución de tareas.
- Un clima laboral decadente.
- Falta de apoyo por parte de dirección o incluso sus mismos compañeros.
- Acoso psicológico, sexual, violencia ejercida por terceros.

4.4.1.1. Dimensiones de los factores de riesgos psicosociales

Se ha identificado algunas dimensiones que ayudarían de mejor manera su estudio:

Exigencias psicológicas: ISTAS21 es la adecuación del cuestionario COPSQ de Copenhague y es presentado como primera herramienta para evaluar los riesgos psicosociales a través de un cuestionario el cual incluye dos dimensiones: “exigencias psicológicas emocionales” (valorada a través de las preguntas: ¿Se produce en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?, Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?, ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?) y “exigencias de esconder emociones” (valorada a través de las preguntas: ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?, ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?). Dos dimensiones diferentes que “implican, sobre todo, los requerimientos inherentes al trabajo con clientes, usuarios, compañeros de trabajo Moncadaa, Llorens, Navarro, & Kristensen, (2005), pp.24-26, rescatado por Concepción de Puelles Casenave, (2009), p.173.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Al hablar de este tema es hacer referencia a la influencia que se tiene en el trabajo, las posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, el control que ejerce sobre el sentido y dominio de tiempo de trabajo que le da, y finalmente el empoderamiento del colaborador Arias Mantilla, (2014), p.42.

Apoyo social y calidad de liderazgo: el apoyo social y la calidad de liderazgo que se ejerce en las instituciones de trabajo van de la mano, y en el marco que se cuadra el estudio y conceptos se refiere: "El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas" Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, (2017), p.1.

La calidad de liderazgo viene siendo una dimensión del apoyo social debido a que la relación que se tiene con el jefe en comunicación y direccionamiento ayuda al desarrollo del trabajador y logro de metas planteadas de una forma efectiva.

Compensaciones: la relación entre la empresa y el trabajador tiene que ver con las compensaciones como salarios, aumento de ellos, incentivos y los diferentes beneficios sociales; influyen significativamente en la satisfacción del colaborador, por ello es importante el establecimiento de estrategias que administren de buena manera estos elementos en pro del bienestar y satisfacción del trabajador, Torres Flórez, (2019), p.4.

Doble presencia: Es un factor de riesgo apremiante a la hora de valorar cómo afecta al trabajador, y cuáles son las circunstancias más frecuentes con las que se asocia.

La OIT coincide con algunos estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo a la hora de identificar cinco grandes grupos de riesgos psicosociales: El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, la falta de control, la influencia y desarrollo, la falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, las escasas compensaciones del trabajo y la doble jornada o doble presencia, Fernández Espejo & Solari Montenegro, (2017).

4.4.1.2. Modelos de factores de riesgos psicosociales

Según Kvndoinv (2000), el Copenhagen Psicosocial Questionnaire (COPSOQ-ISTAS21), existen dos modelos de riesgos psicosociales:

Desbalance esfuerzo-recompensa de Siegrist (eje hipotálamo-hipófisis-adrenal)

Bellingrath (2008), analizó las respuestas del eje HHA al estrés psicosocial agudo en relación al desequilibrio esfuerzo-recompensa y al compromiso excesivo. Los resultados de este estudio sugieren un impacto del compromiso excesivo en la respuesta del eje HHA al estrés; los niveles altos de sobre compromiso se asocian con una respuesta menor o atenuada en cuanto a menor liberación de ACTH y cortisol frente a un estrés psicosocial agudo, lo que posiblemente refleja la adaptación del eje HHA y apoyan la idea que el eje HHA presenta hiperreactividad en maestros excesivamente comprometidos. Sin embargo otros autores no encuentran relación entre el estrés, determinado con el modelo esfuerzo-recompensa, y los niveles de cortisol. Hanson (2000); Irie (2004); citado en Estremera, (2017), p.46.

Demanda - control - apoyo social de Karasek y Theorell

Se señalan que las altas demandas laborales y el poco o la inexistencia de control sobre su labor son elementos cardinales para desencadenar altos niveles de estrés en el trabajador, y esto a su vez tiene impacto negativo sobre la salud, (Kristensen TS., 2018).

El Modelo demanda-Karasek R. A. (1979); Karasek & Theorell (1990); Johnson & Johansson (1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas laborales y (2) el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas hace referencia a cuanto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc). En la dimensión control sobre la tarea hace referencia a la determinación o la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, contando con la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el mismo; citado por Calizaya López, (2018), p.39.

4.4.1.3. Principales Factores de Riesgos Psicosociales

Según las instituciones europeas, el *Estrés* es uno de los problemas de salud más comunes en el lugar de trabajo, puede ser un riesgo psicosocial y su función es responder a los factores de riesgo psicosocial.

Comisión Europea, (1997), define el estrés laboral como: el patrón de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante determinados aspectos desfavorables o dañinos del contenido del trabajo, la organización del trabajo y el entorno laboral. Este estado se caracteriza por un alto nivel de excitación y capacidad de reacción y una sensación de no poder hacer frente a menudo p.39.

Violencia laboral, la Organización Internacional del Trabajo (2003), en su informe con el nombre: Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla; define la violencia en el lugar

de trabajo como "cualquier acto, incidente comportamiento", dentro de un rango razonable o razonable, desviarse del grado razonable de que una persona sea atacada, amenazada, insultada o lastimada por otros en el curso de sus actividades profesionales o directamente conduciendo a sus actividades.", p.4.

De acuerdo con un informe de la Organización Internacional del Trabajo, (1998), publicado mediante prensa digital, acerca de la violencia en el trabajo. Podemos citar lo siguiente:

La violencia es un riesgo considerablemente mayor para las mujeres, el riesgo de comportamientos violentos es mucho mayor porque se encuentran en las ocupaciones más expuestas, como el comercio minorista, el trabajo social, la docencia, la banca y la enfermería. Los trabajadores y los empleadores son cada vez más conscientes de que la agresión psicológica es una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el acoso grupal, es decir, la intimidación y el acoso psicológico colectivo. (OIT).

Acoso laboral; se presenta como riesgo laboral con características específicas para considerarse delito ya que tiene características específicas y se considera delito porque tiene autor, material, colaboradores y cómplices de intelectuales, al igual que el acoso sexual; oír ello no debe ser analizado desde el punto de vista laboral, sino también por lo legal por consiste en el maltrato moral y verbal continuo que recibe un colaborador independientemente del nivel de desempeño laboral.

El término de acoso laboral o Mobbing llegó a Europa en los años 90. En Colombia ha sido estudiado recientemente como una interpretación de la conducta insultante, maliciosa, ofensiva, intimidatoria, abusiva del poder y persistente, que hace sentir a la persona burlada, humillada o vulnerable y que socava su auto estima y le causa ansiedad. Para contribuir a la prevención y el manejo constructivo del tema, en este artículo se pone a disposición de los psicólogos las causas y consecuencias del fenómeno, se sugiere ideas para la prevención a nivel organizacional e individual, Peralta, (2004), p.112.

Burnout, acrónimo en inglés, significa agotamiento o agotamiento. El síndrome de burnout se reconoce por agotamiento físico y mental progresivo, falta de motivación, especialmente por cambios de comportamiento. Por lo general, este cambio en las actitudes de los trabajadores está relacionado con el mal comportamiento hacia los demás. Este es un indicador clave para poder identificar el síndrome de burnout o quemado Alvarado Calderón, (2016), p.49.

Frutos, García, Delclos & Benavides, (2007); en su trabajo de investigación señala que los factores generadores de riesgos laborales son condiciones detonantes y causantes de deterioro en la salud; también señala que “no siempre la exposición del trabajador a un factor de riesgo es generador de daño alguno, para que se produzca esto casi siempre hace falta la concurrencia de otros factores”; esto aclara que el resultado no siempre produce daño a afectación a la salud del colaborador, pero el riesgo si se encuentra inmerso en los puestos de trabajo.

Interpretando lo señalado anteriormente, con la elaboración del siguiente cuadro se busca centrar en aquellos factores de riesgos originados a través de las condiciones organizacionales (macro) o del puesto del trabajo (micro), por ello se procede a la agrupación de los factores partiendo de su origen, de ese modo facilitando el accionar a la prevención según las características propias del factor y condiciones.

Origen	Condiciones de Trabajo	Factores de Riesgos
Estructura	lugares	Superficies deslizantes
	Equipos e instalaciones	Engranaje
Ambiente	Condiciones climáticas	35° C
	Calidad del aire	Hongos
	Productos	Plaguicidas
Tarea	Movimientos	Ciclos cortos
	Posturas	Sedentarismo
	Cargas físicas	Pesos elevados
Organización	Apoyo de los compañeros	Escaso
	Control sobre la tarea	Reducida
	Exigencias psíquicas	Elevada

Figura N. 2: Condiciones del puesto de trabajo.

Fuente: Ruiz Frutos, García, Delclós, y Benavides, 2007.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2019.

El artículo 353 del código de trabajo, señala que los riesgos de trabajo “son las eventualidades dañosas a las que está expuesto el trabajador con ocasión o por consecuencia de su actividad”.

Sumado lo anterior, podemos definir el programa para la prevención de riesgos.- es el conjunto de estrategias y pasos a llevar a cabo dentro del ámbito de prevención a fin de mejorar las condiciones y salud del trabajador, que cooperen a garantizar la igualdad de oportunidades erradicando cualquier forma de discriminación; y al plan de prevención de riesgos.- herramienta obligatoria de las organizaciones para integrar las actividades de prevención de la empresa dentro del sistema general de gestión en materia de Prevención de

Riesgos siendo aquello únicamente uno de los pasos a realizar ya que por sí sola no garantiza efectividad, Dirección de Seguridad & Salud en el Trabajo, (2017).

4.4.1.4. Teoría Aplicada

Teoría De Hans Selye (1973), Señala que al introducir el concepto de estrés en el ámbito de salud y a pesar de la controversia sobre su definición, se le ha considerado la causa común de muchas enfermedades, este término ha sido utilizado por profesionales de ciencias de la salud así como también de otros ámbitos. Las distintas definiciones se han clasificado en función de la conceptualización del estrés como estímulo, respuesta, percepción o transacción.

Por lo tanto, la forma en que un organismo se moviliza a sí mismo cuando se enfrenta a un factor estresor, viene siendo cualquier demanda que evoca el patrón en respuesta estereotipada; puede ser no solamente un estímulo físico, sino también psicológico, cognitivo o emocional, Vidal Lacosta (2019), Se considera al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, p.14, reacción que se denomina como Síndrome General de Adaptación (SGA). Sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones en tres fases:

1.- Fase de alarma: Al enfrentarse a situaciones estresante por presencia de un estímulo, conlleva al estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno; no tiene una respuesta rápida, sino es paulatinamente. Esta fase tiene dos etapas:

- Etapa de choque.- las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que ha de ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo.
- Etapa de contra-choque.- movilización de las defensas. Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque e hiperactividad de la corteza suprarrenal.

Sandín (1995), en respuesta a una situación de emergencia, a corto plazo es adaptativa; pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

2.- *Fase de resistencia:* Si se encuentra persistencia por parte del estímulo, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, al disminuir su intensidad así el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante. En esta fase desaparecen la mayoría de los cambios fisiológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma, como aspecto negativo la resistencia al estrés produce cambios en el sistema inmunológico que desfavorece a través de la aparición de infecciones. Cuando la capacidad de resistencia disminuye y se agota, el organismo entra en la siguiente fase.

3.- *Fase de agotamiento:* Intentará utilizar todos los medios de los que dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento reapareciendo los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

4.4.2. Desempeño Laboral

En el Gran Diccionario de la Lengua Española, Larousse (1996), aparece la palabra desempeño como la “Acción y resultado de desempeñarse” ha sido aceptada como una obligación”, mientras que el significado de desempeñarse es “cumplir con una responsabilidad, realizar una acción que ha sido aceptada como una obligación”, citado por Cano Pérez, (2018), p.16.

Según el escritor brasileño, el desempeño laboral es: “El comportamiento de los trabajadores en pos de una meta establecida, que constituye una estrategia personal para lograr la meta”, Chiavenato, (2000), p.359.

El desempeño laboral se define como el proceso de determinar el grado de éxito de una organización (o individuo o proceso) en el logro de sus actividades y metas laborales. Por lo general, a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral puede evaluar el logro de metas estratégicas a nivel individual. Robbins & Coulter, (2013), p.345, citado en el trabajo de investigación de Pozo Eugenio , (2018), p.36.

El desempeño laboral se refiere al comportamiento de los empleados antes de realizar las diferentes actividades encomendadas por la organización. De esta forma, este comportamiento puede ser positivo y apreciado por la organización, pero también es impredecible, y se considera que el desempeño laboral del socio es bajo y para Chávez, D.

(2013), “El desempeño laboral es el comportamiento de los empleados en la realización de actividades laborales”, p.26.

El desempeño laboral parte de la productividad, motivada a través de incentivos financieros, de un buen clima y ambiente óptimo para que el personal desempeñe sus actividades sin verse expuesto a ningún tipo de riesgo que llegue a generar un desequilibrio emocional en el trabajador afectado su puesto y funciones, alejándolo de sus metas y objetivos planteados para la organización, obligando a la institución a observar un perfil mejor habilitado en donde el desempeño vaya acorde a las necesidades.

La metodología de algunas organizaciones se ve sujeta a fechas específicas en las cuales se procede a la rendición de cuentas, se someten a evaluaciones, actualizaciones de conocimientos y capacitaciones; llegando al caso del Cuerpo de Bomberos, el personal se sujeta a turnos rotativos de 48H laborables seguidas a la atención de emergencias de forma oportuna y 48H franco.

4.4.2.1. Factores que influyen en el Desempeño Labora

Motivación, el actuar del individuo dentro de las empresas interactúan tres elementos clave, que de acuerdo con el grado en que se desarrollen cada uno de ellos, conducen al éxito o fracaso de la persona y con eso al de las organizaciones al que pertenecen; la motivación de la organización hacia el personal tiene un impacto considerable en el desempeño de los colaboradores, Giovannone, (2011), p.7.

Ambiente de trabajo: el hacer sentir cómodo a la persona en su entorno de trabajo posibilita la realización de su trabajo de forma correcta. Las condiciones y medio ambiente de trabajo varían considerablemente según sea el sector o la rama de actividad económica, de que se Tratar en profundidad todos ellos supera las posibilidades y objetivos de este trabajo, Neffa, (2002), p.9.

Establecimiento de objetivos: para las organizaciones, una técnica efectiva es considerar o establecer metas a corto, mediano y largo plazo, se utiliza para motivar a los trabajadores. Estos deben tener indicadores de tiempo y calidad del trabajo. Los objetivos deben desafiar a los colaboradores y ser medibles y alcanzables.

Reconocimiento de metas cumplidas: las metas son un requisito previo. Se deben imponer consecuencias para lograr repetidamente el comportamiento deseado. Establecer metas bajas y luego aumentarlas gradualmente es una de las formas más efectivas de motivar a los empleados, porque generalmente se quejan de hacer un trabajo de calidad. No conocer al jefe puede incluso provocar frustración, *Conversaciones del Coach, n.d.*

Participación del empleado: al incorporar las sugerencias por conocimiento del cumplimiento laboral por parte del trabajador al planificar sus actividades laborales otorgará al colaborador sentido de pertenencia con más confianza para su realización.

Formación y desarrollo profesional: cuando uno se siente seguro, inmediatamente aumentará la motivación para su desarrollo profesional y personal como trabajador. En cierta medida, se debe promover la formación para mejorar el desempeño. Esta es una parte básica de la prevención de riesgos psicosociales, que es a lo que está enfocado el presente trabajo de investigación. Ponjuan Dante, (2018).

Las diferentes organizaciones tienen como objetivo mejorar día con día, para mejorar continuamente los miembros deben someterse y adaptarse a dichos cambios, según S. Lazzati (2008) señala que “el objetivo inmediato del cambio en el comportamiento puede ser, además mejorar el desempeño, resolver un problema específico”, p.18, los problemas (brecha entre objetivo y situación) presentes pueden ser producidos extralaboral o intralaboral, es importante entender que los problemas afectan en distinta medida y en diferentes contextos a los colaboradores.

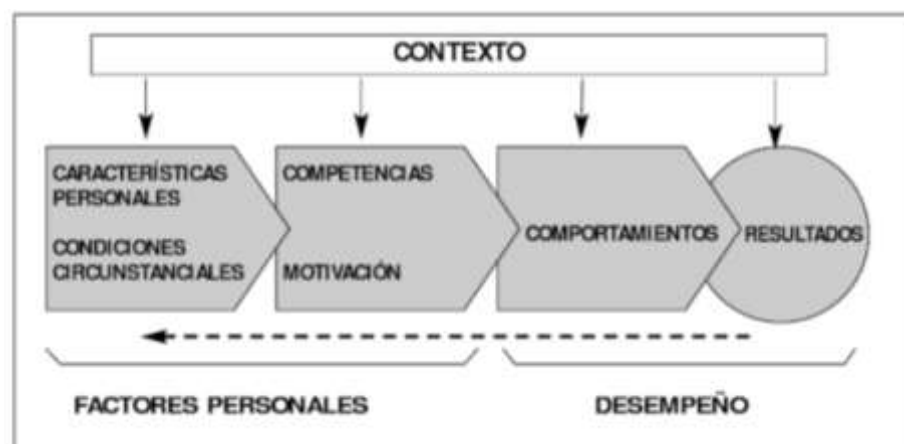


Figura N. 3: Comportamiento Organizacional.

Fuente: S. Lazzati, 2008.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2019.

Una persona correctamente motivada puede desarrollar sus competencias favorablemente, mejorando su desempeño, esto influye en el desarrollo personal, estos dos factores están relacionados entre sí.

El documento rescata el significado de la cultura organizacional, su relevancia y consecuencias para la vida de las instituciones, así como comportamiento organizacional, la motivación del personal y el clima laboral; “la implementación de los cambios en las organizaciones debe tomar los principales elementos de la realidad organizacional, siendo el desafío construir una política de lo colectivo donde el logro de los objetivos sea fundamentalmente alcanzado y compartido por la mayoría de sus integrantes. Sólo así, los valores culturales de esa organización y los de su comunidad se constituirán en su principal fuente de referencia”. Arnoletto, (2009), p.70.

En el modelo de comportamiento entra en juego el desarrollo y la formación del personal; siendo un proceso gradual y sistémico de mejora de los conocimientos, destrezas, actitudes y rendimientos del personal.

El desarrollo se debe promover tanto dentro del puesto de trabajo (aprender del trabajo mismo y de los demás) como fuera del puesto de trabajo (cursos, seminarios, etc.).

El carácter sistemático de esta formación lleva a la planificación de las trayectorias profesionales. Finalmente, plantearemos como otro aspecto importante de los modelos de comportamiento la evaluación de los puestos de trabajo, “entendida como determinación racional del valor de cada puesto, para que cada lugar sea ocupado por una persona con el perfil adecuado, y la remuneración sea acorde con las dificultades de cada puesto”, Arnoletto, (2009), p.77.

4.4.2.2. Tipo de Evaluación de Desempeño Laboral

Haciendo referencia a un enfoque cuantitativo (abarcado por un conjunto de procesos, Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2014), señala que el proceso necesita llevarse a cabo secuencialmente y ser probado. Cada etapa es precedida por la siguiente, por esa razón no se puede saltar o eludir paso alguno. El orden es riguroso, aunque una opción sería “redefinir alguna fase”, p.4; para el estudio del desempeño laboral existe evaluaciones de tipo múltiple para el desarrollo de las personas, como la denominada evaluación de 360° y 180°, el cual sirve para:

- Medir el desempeño.
- Evaluar las competencias.
- Diseñar programas de aprendizaje y desarrollo.
- Servir como base para implementar planes de carrera y sucesión.
- Servir como base para implementar planes de carrera y sucesión.

La evaluación de 360°, donde intervienen varios evaluadores, incluyendo clientes y otras personas relacionadas, es una herramienta formidable para el desarrollo de las personas. Y tiene un derivado de la misma: la evaluación de 180°; Martha Alicia, (2010), p.35.

La finalidad de la evaluación de desempeño 360° es dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera más objetiva al contar con diferentes puntos de vista y perspectivas que vienen desde:

- 90° Jefe inmediato,
- 180° Colegas,
- 270° Subordinados,
- 360° Clientes internos y proveedores.

Esta evaluación arrojará datos numéricos pertinentes para la realización del análisis de la variable sujeto a estudio, obteniendo una aproximación al estado de la institución al mantener un contacto directo con el entorno a investigar, permitiendo conocer datos verídicos, claros y concisos.

4.4.2.3. Teoría Aplicada

Teoría de Necesidades Humanas, Maslow, (1954-1970), estipula la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, siendo hasta ahora la más conocida y estudiada en el ámbito organizacional. En esta teoría las necesidades son el punto de partida para la motivación humana.

Se puede señalar que la conducta usada para consumir y satisfacer las necesidades es motivada por aquellas necesidades que se encuentren insatisfechas, una vez compensada aparecerá una nueva necesidad pero esta será de un carácter nuevo y más alto, permitiendo que afloren necesidades sociales y metas, es por esta razón que se denomina la jerarquía de las necesidades ya que según Maslow, (1954-1970), las necesidades están organizadas en

una escala relativa de los cinco tipos: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización:



Figura N° 4: Jerarquía de necesidades.

Fuente: Libro sobre Teorías de la Motivación Humana.

Elaborado por: Abram Maslow 1987.

4.5. Metodología

En este acápite se describen los métodos utilizados en esta investigación, de esta manera también se hace referencia al proceso de intentar acercarse a la investigación real, como el tipo de investigación y las técnicas utilizadas para la recolección de datos. Del mismo modo, métodos de investigación, modelos de investigación básica, tipos o niveles de investigación, población y muestras, recopilación de información y procesamiento de datos finales.

4.5.1. Enfoque de la investigación

Después de haber realizado el análisis del problema, se ha detectado la necesidad de prever los Riesgos Psicosociales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Baños (CBB).

Esta investigación está centrada bajo el enfoque cuantitativo o paradigma científico cuantitativo. Deriva de matriz epistémica empírico-analítica, es decir, la investigación se realiza a través de mediciones numéricas.

Utiliza la observación en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y

estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. Hernández, Fernández, & Baptista, (2014).

4.5.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se refiere a las estrategias que adoptan los investigadores para enfrentar los problemas, dificultades o inconvenientes que surgen en la investigación.

La definición de diseño no experimental es la investigación realizada sin manipulación deliberada de variables, en la que los fenómenos solo se observan en el entorno natural y luego se analizan. Hernández, (2010).

Por tanto, el diseño utilizado en este estudio es no experimental, se han estudiado la variable independientes (factores de riesgo psicológico) y variables dependientes (desempeño laboral) ya que los investigadores lo utilizan para evitar cualquier manipulación de las variables en estudio, y solo se pretende analizar el comportamiento de dichas variables en su contexto a través de observaciones en tiempo real que ocurren dentro de un período de tiempo determinado.

4.5.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general de la investigación y sobre la manera de recopilar los datos necesarios.

Al obtener los datos directamente de los bomberos como actores principales en este estudio, se hizo en una visita ínsito a la institución del cuerpo de bomberos, a través del cual se mantuvo contacto con la realidad mediante la aplicación de encuestas, con el propósito de analizar la problemática.

De ahí que, el tipo de investigación es de campo. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), consiste en conciliarse con el entorno y ambiente en el cual se efectuará el estudio, “se busca identificar informantes que aporten datos y sepa guiar al investigador por el lugar adecuado para adentrarse con la situación sujeta a investigación, además de verificar la factibilidad del presente estudio”, p.8.

También, por el contacto directo con la realidad del personal rentado y voluntariado del Cuerpo de Bomberos, se registró y recolectó de forma ordenada la información desde la fuente, utilizando las técnicas de observación, aquí se realizara un control e informe evidenciado en fotografías que servirán para sustentar esta técnica, para identificar la variable independiente en estudio se aplicó el test de Navarra, el mismo estuvo compuesto por 30 preguntas las cuales servirán para reducir a los factores psicosociales en 5 grupos de estudio y finalmente con el primer método de observación y con la guía de encuestas estandarizadas se elaboró una encuesta que sirvió para evaluar la variable dependiente que es el desempeño laboral al personal en forma gradual, es decir el estudio tiene 4 perspectivas que permite obtener resultados más objetivos, la evaluación de desempeño de 360° fue llevada a cabo solo su 180° debido a su forma jerárquica en su organigrama, en el que entra en juego la evaluación por parte de su Jefe inmediato (90°) y su colega (180°) obteniéndose una aproximación al estado de la institución.

4.5.4. Nivel de la investigación

El nivel de investigación, tal como lo plantea Arias (1997), se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” p.A7. El tipo de investigación a realiza determina los niveles que es preciso desarrollar.

De acuerdo con el objetivo y diseño, esta investigación es de nivel explorativo, descriptivo y transaccional:

Nivel Exploratoria.- Por la naturaleza de objetivos tiene nivel exploratorio pues señala que es el primer acercamiento científico a un problema; y descriptiva porque se afectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad como tal; Ávila, (2009), p.89.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), “es empleado cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso”, p.91, como es el caso del estudio acerca de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral, cabe señalar la existencia de estudios macros generalizando los resultados dejando una brecha en conocimientos sectorizados; anteriormente se ha realizado un estudio sobre factores Psicosociales en la provincia, más no enfocada en ciudad o cantón, como es el departamento del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Baños.

Nivel descriptiva – transaccional.- Por otro lado, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), “busca especificar aquellas características de carácter importante, de cualquier fenómeno que se analice”, p.92. Detalla tendencias de un grupo o población.

Según Cerda (1998), “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” p.71. De acuerdo con este autor, una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

Transaccional: es aquella investigación en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. Briones (1985).

La presente investigación encuentra sus cimientos en la investigación aplicada al campo de la Salud y Bienestar del Trabajo, dentro del Cuerpo de Bomberos en sus áreas administrativa operativa y su personal voluntariado.

4.5.5. Población y muestra

Según Lepkowski (2008), citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), menciona que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” p.174.

Para el estudio del caso y en virtud de la completa colaboración de su personal rentado (Administrativo y Operativo) y voluntariado (personal que obtuvo su certificación en el 2019 como “bombero voluntario nivel 1”) del Cuerpo de Bomberos, se trabajará con su universo poblacional, corresponde a 28 personas seccionadas en la tabla N° 2, y no se procederá a sacar muestra por ser una población finita.

Tabla N° 2: Población.

Objetivo de Estudio	Total	Porcentaje %
Personal Rentado	15	54
Voluntariado	13	46
Total	28	100%

Fuente: Cuerpo de Bomberos de Baños de Agua Santa.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

4.5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Al llegar a este punto en la elaboración del presente trabajo de investigación se procede a solicitar autorización a de la institución, en este caso al Teniente Bombero. Darwin Carrillo, Jefe del Cuerpo de Bomberos Baños para la coordinación del personal rentado y voluntariado para proceder a la aplicación de los cuestionarios y efectuar las evaluaciones pertinentes.

Como técnica se utilizó la aplicación de la encuesta realizada a través del programa “formularios” en Google quien facilitó la aplicación, permitiendo conocer la situación real de la institución en cuento a las variables sujetas a estudio.

4.5.6.1. Instrumento para la recolección de datos:

“Un instrumento de investigación que permite recoger información acerca del objeto de estudio a partir de la formulación de preguntas a través de una entrevista personal, permitiendo así, la relación de características de una población y por ende la generalización de conclusiones” Sautu, Boniolo, Dalle, & Elbert, (2005), p.47.

El instrumento para la recolección de información utilizado en este trabajo fue la elaboración de un cuestionario el cual está conformado por preguntas con escala tipo Likert, permitiéndome evaluar de manera más objetiva datos sujetos a estudios, y un test validado e elaborado por la universidad Española de Navarra: elaborado por: Lahera y Góngora (2002), en España, el cual permitirá una visión global con los datos arrojados para la realización del análisis del fenómeno sujeto a estudio psicosocial, el conteo, frecuencia y el uso de las estadísticas servirán para establecer con exactitud el problema investigado. El test cuenta con 30 preguntas, las cuales agrupa a los factores psicosociales en 5 variables facilitando su estudio:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación
- Gestión de tiempo
- Cohesión de grupo
- Mobbing

Cada variable posee un grupo de preguntas con opciones y cada una de estas tiene su respectivo valor, se suma los valores de las variables antes mencionadas, con las medidas:

muy adecuado, adecuado, inadecuado y muy inadecuado, cada una de estas medidas posee su propio diagnóstico.

El proceso que se va desarrollando es parte fundamental de la investigación, cada paso es de suma importancia debido a cada uno de los detalles que se verificará en la realización; todas éstas características ayudan al planteo de una solución adecuada al final de este proceso.

Esta evaluación arrojará datos numéricos pertinentes para la realización del análisis del fenómeno sujeto a estudio, obteniendo una aproximación al estado de la institución, manteniendo un contacto directo con el entorno a investigar, permitiendo conocer datos verídicos, claros y concisos.

Finalmente para evaluar la relación de las dos variables, se aplicará una encuesta conformada por 40 preguntas, por un lado para estudiar los factores de riesgos psicosociales (19 preguntas), se evalúa según las dimensiones:

- Exigencias Psicológicas
- Exigencias Emocionales
- Exigencias Cognitivas
- Doble presencia y
- Gestión del Tiempo

Para el estudio del Desempeño Laboral (21 preguntas), se evalúa según las dimensiones:

- Condiciones Personales
- Características del Trabajo
- Relaciones Interpersonales y
- Necesidades de Promoción / Satisfacción.

4.5.6.2. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento se efectuó a través de juicio de expertos, el presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 3 profesionales expertos en el área de administración y Gestión del Talento

Humano, con el grado académico de magister y doctores. El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de:

Experto	Cargo	Nombre y Apellido	Validez
1	Docente en Universidad Iberoamericana del Ecuador	Ana Jacqueline Urrego PhD.	Aplicable
2	Docente de posgrado Universidad Técnica de Ambato	Simbaña Taipe Luis Enrique PhD.	Aplicable
3	Docente de posgrado Universidad Técnica de Ambato	Juan Carlos Pérez Briseño	Aplicable

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis de Resultados

5.1.1. Análisis Descriptivo

Para el análisis del presente trabajo, se diseñó un estudio descriptivo, el cual tiene como alcance asociativo y de corte transversal, en el cual participaron personas de la Institución Bomberil de la ciudad de Baños de Agua Santa, 28 personas encuestadas.

Se aplicó como instrumento de evaluación una encuesta conformada por 40 preguntas, las cuales cubren las variables sujetas a estudio: para los factores de riesgos psicosociales está compuesta de 19 preguntas y para desempeño laboral las 21 restantes, la misma que servirá y será válida para el uso de la institución.

Para el análisis estadístico, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics Visor.

Se integraron en el análisis variable sociodemográficas como sexo, área laboral y de antigüedad reflejada en rango del bombero.

Para el estudio del caso y en virtud de la completa colaboración de su personal rentado (Administrativo y Operativo) y voluntariado (personal que obtuvo su certificación en el 2019 como “bombero voluntario nivel 1”), del Cuerpo de Bomberos se trabajará con todo el personal, considerado como universo (que corresponde a 28 personas) y no se procederá a sacar muestra.

5.1.2. Descripción Sociodemográfica

5.1.2.1. (Dimensión-1) Población por género y área laboral.

Tabla N° 3: Población por género y área laboral.

Objetivo de Estudio	Frecuencia			Porcentaje
	M	F	Total	%
Administrativo	2	2	4	14
Operativo Guardia #1	5	0	6	18
Operativo Guardia #2	6	0	6	22
Voluntarios	5	8	13	46
Total			28	100%

Fuente: Nómina del Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

5.1.2.2. (Dimensión-2) personal rentado por rango.

Tabla N° 4: Personal por rango.

Rango	Frecuencia			Porcentaje
	M	F	Total	%
Capitán	1	-	1	4
Teniente	2	-	2	6
Subteniente	1	-	1	4
Sargento	3	-	3	11
Cabo	1	-	1	4
Bombero	5	-	5	17
Contadora	-	1	1	4
Secretaria	-	1	1	4
Voluntario	8	5	13	46
Total			28	100%

Fuente: Nómina del Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

5.1.3. Análisis Correlacional

5.1.3.1. Introducción

Determinar cuál es el objetivo de realizar esta Investigación: Analizar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños (CBB).

Describir el procedimiento utilizado: En el presente trabajo de investigación, con el fin de determinar la correlación existente entre la variable Factores de riesgos psicosociales y Desempeño Laboral, se utilizó el programa SPSS como herramienta para la obtención de la correlación por Spearman, la cual plasma en sus procesos estadísticos la existencia de una estrecha relación entre las variables dependiente e independiente.

5.1.3.2. Correlación entre las dos variables principales

Tabla N° 5: *Correlación no paramétrica*

Correlaciones			Factores de Riesgos Psicosociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	PSICOSOCIAL	Coefficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	DESEMPLABO RAL	Coefficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

En la tabla presentada de correlación de Spearman, entre sus variables: Variable Independiente factores de riesgos psicosociales y Variable Dependiente desempeño laboral, se obtiene el 1,000 y 0,969 de relación entre estas dos variables analizadas.

5.1.3.3. Resumen Correlacional

Tabla N° 6: *Estadística de elementos de resumen.*

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	,939	,067	3,000	2,933	45,000	,456	40
Correlaciones entre elementos	,369	-,314	,954	1,269	-3,035	,064	40

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

5.1.4. Confiabilidad o Fiabilidad

Para validar el instrumento se emplea el estadístico Alfa de Cronbach, el cual nos revela la existencia de consistencia interna y su validez, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), propone los siguientes criterios:

Tabla N° 7: *Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach.*

Ítem	Criterio
Coefficiente alfa >0.9	es excelente
Coefficiente alfa >0.8	es bueno
Coefficiente alfa >0.7	es aceptable
Coefficiente alfa >0.6	es cuestionable
Coefficiente alfa >0.5	es pobre
Coefficiente alfa >0.5	es inaceptable

Fuente: Programa SPSS.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Tabla N° 8: Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,827	,851	40

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

El instrumento de recopilación de información es validado a través de una prueba piloto y por el programa estadístico informático SPSS mediante el índice del Alfa de Cronbach, con el cual obtuvimos como resultado el valor de 0,851 es decir que, el instrumento posee estructura en su contenido y es válido para el levantamiento de información.

Gracias a esta validación se puede decir que el instrumento es confiable, ya que se puede aceptar los resultados obtenidos a través de esta investigación; por otro lado su fiabilidad nos otorgó resultados estables y concisos.

5.1.5. Análisis de Frecuencia:

5.1.5.1.Frecuencia por Variables

Tabla N° 9: Frecuencia por Variable

		V. Dependiente	V. Independiente
		Riesgos Psicosociales	Desempeño Laboral
N	Válido	28	28
	Perdidos	0	0
Media		3,96	4,11
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Desviación estándar		,693	,629
Mínimo		3	3
Máximo		5	5

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

5.1.6. Frecuencia por Dimensiones

Tabla N° 10: Frecuencia por Dimensiones

		VARIABLE INDEPENDIENTE	Exigencias Psicosociales	Exigencias Emocionales	Exigencias Cognitivas	Doble Presencia	Gestión del Tiempo	VARIABLE DEPENDIENTE	Condiciones Personales	Características del Trabajo	Relaciones Interpersonales	Necesidades / Promoción / Satisfacción
N	Válidos	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,96	4,14	3,50	4,39	3,50	4,29	4,11	3,89	4,54	4,21	4,21
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
Moda		4	4 ^a	4	4	5	4	4	4	5	4	4
Desviación estándar		,693	,848	1,106	,497	1,319	,763	,629	,875	,693	,738	,787
Mínimo		3	2	1	4	1	2	3	2	3	3	2
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela.2020.

5.2. Procesamiento e Interpretación de Datos

5.2.1. Encuesta Validada

Variable Independiente – Riesgos Psicosociales

Tabla N° 11: Factores de Riesgos Psicosociales

VARIABLE INDEPENDIENTE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	7	25,0	25,0	25,00
Casi Siempre	15	53,6	53,6	78,6
Siempre	6	21,4	21,4	100,0
TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

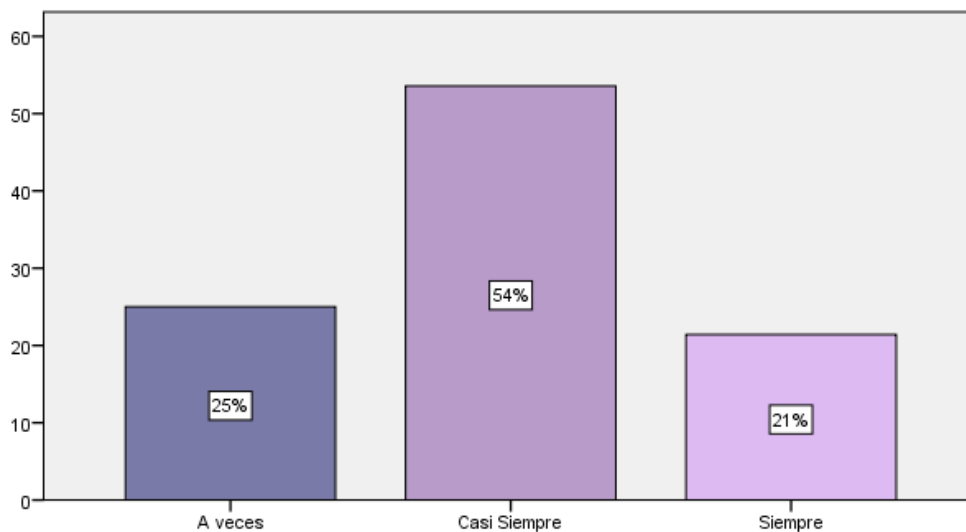


Figura N° 5: Factores de Riesgos Psicosociales.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis global – Variable independiente:

Se puede observar que más de la mitad de los colaboradores de la organización satisfacen sus necesidades sociales y psicológicas a través de fatiga, mareos, tensión muscular y fatiga mental debido al trabajo.

Sin la debida atención a la prevención y el tratamiento de estos factores, pueden surgir enfermedades profesionales y problemas organizativos. Como los trabajadores están expuestos a estos factores durante períodos prolongados, el impacto tiende a ser más importante.

Tal como lo señala la Organización Internacional del trabajo (1984), los riesgos socio-psicológicos en el lugar de trabajo son: por un lado, la interacción entre el trabajo, el entorno laboral, la satisfacción laboral y las condiciones organizacionales, por otro lado, las capacidades y habilidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede afectar la salud, el desempeño y la satisfacción laboral a través de la percepción y la experiencia p.3, rescatado de Alvarado Calderón, (2016), p.35.

Por lo que la Organización del Trabajo (2017), estipula que el “trabajo” debe respetar la vida y velar por la salud de los empleados y respetar la jornada laboral, para que el trabajo tenga tiempo para descansar e integrarse en la sociedad, lograr la autorrealización y cubrir sus capacidades personales.

Tabla N° 12: Exigencias Psicológicas

Exigencias Psicosociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca	1	3,6	3,6	3,6
A veces	5	17,9	17,9	21,4
Casi Siempre	11	39,3	39,3	60,7
Siempre	11	39,3	39,3	100,0
TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

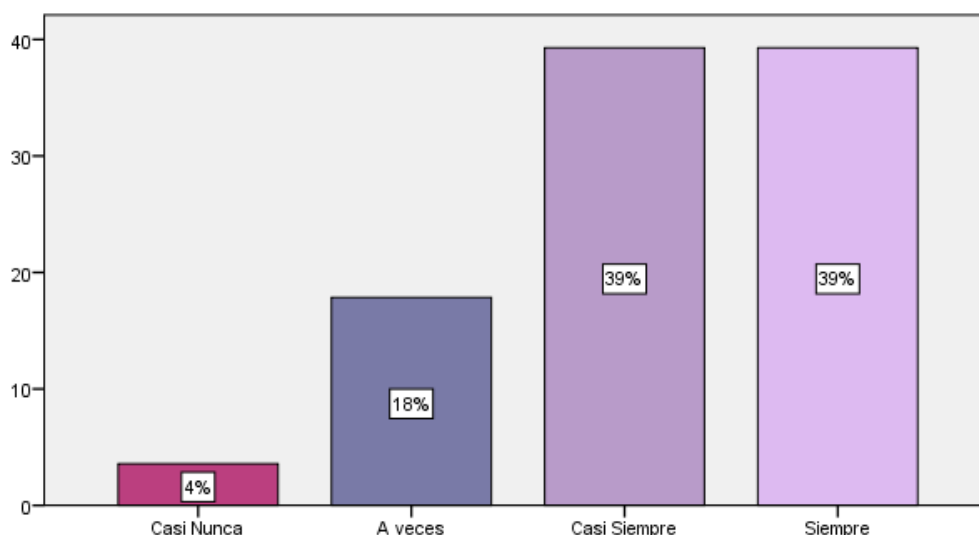


Figura N° 6: Exigencias Psicológicas

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Análisis: (Pregunta desde la 1 a la 4).

Al obtener afirmaciones por parte de los colaboradores encuestados se puede apreciar que están expuestos a las diferentes exigencias presentes en su trabajo afectando de forma considerable y paulatinamente al trabajador dificultando su accionar laboral y concentración, al igual que su estabilidad psicológica y emocional.

Tabla N° 13: Exigencias Emocionales.

Exigencias Emocionales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,6	3,6	3,6
Casi Nunca	5	17,9	17,9	21,4
A veces	6	21,4	42,9	42,9
Casi Siempre	11	39,3	82,1	82,1
Siempre	5	17,9	100,0	100,0
TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

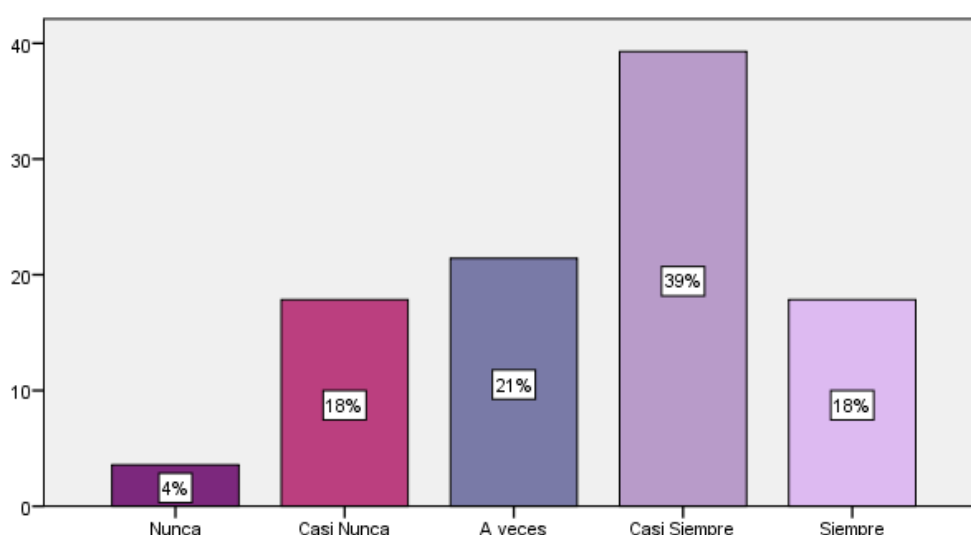


Figura N° 7: Exigencias Emocionales.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis: (Pregunta desde la 5 a la 9).

Con respecto a la dimensión emocional, al responder cinco personas siempre y once personas casi siempre, siendo un rango de la mitad más dos; sienten que en el desempeño de sus funciones en pro del bienestar de la ciudadanía, no siempre es como se espera, convirtiéndose en detonantes emocionales para su salud emocional, es esta dimensión a la que se debe prestar atención ya que el riesgo psicosocial no se presenta de un día a otro, si no es acumulativa y desgastante y reluce una vez que su grado sea grave.

Tabla N° 14: Exigencias Cognitivas

Exigencias Cognitivas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	17	60,7	60,7	60,7
Siempre	11	39,3	39,3	100,0
TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

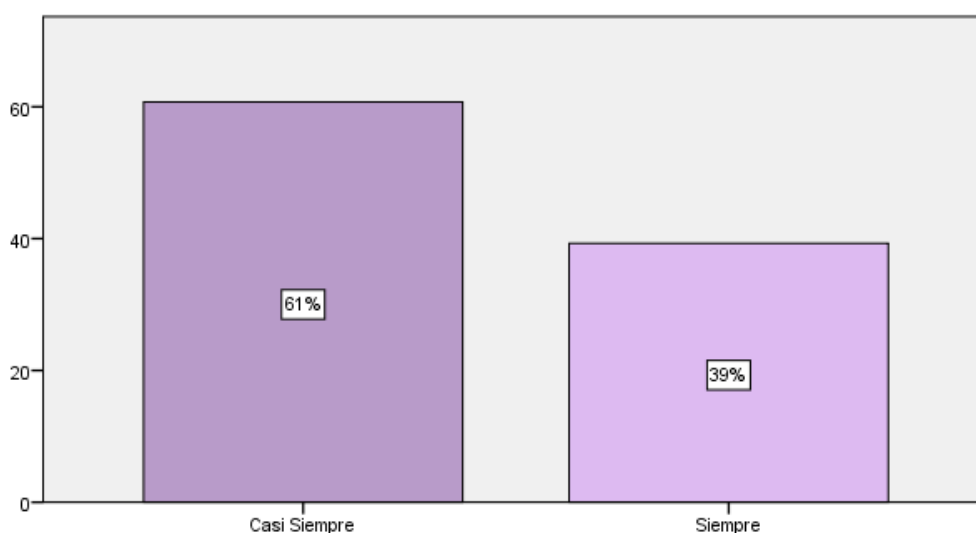


Figura N° 8: Exigencias Cognitivas.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis: (Pregunta desde la 10 a la 12).

Al tener como respuesta positiva a los veinte y ocho encuestados se podría asegurar que en el transcurso de sus jornadas laborales, sienten una presión al sentirse exigidos cognitivamente al no existir un canal adecuado de comunicación bilateral, en el cual pueden ser escuchados los requerimientos del personal operativo por el administrativo, creando una brecha entre departamentos, afectando la salud psicológica del personal tanto rentado como al personal voluntariado.

Tabla N° 15: Doble Presencia.

Doble Presencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,7	10,7	10,7
Casi Nunca	3	10,7	10,7	21,4
Válido A veces	25,0	25,0	25,0	46,4
Casi Siempre	25,0	25,0	25,0	71,4
Siempre	28,6	28,6	28,6	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

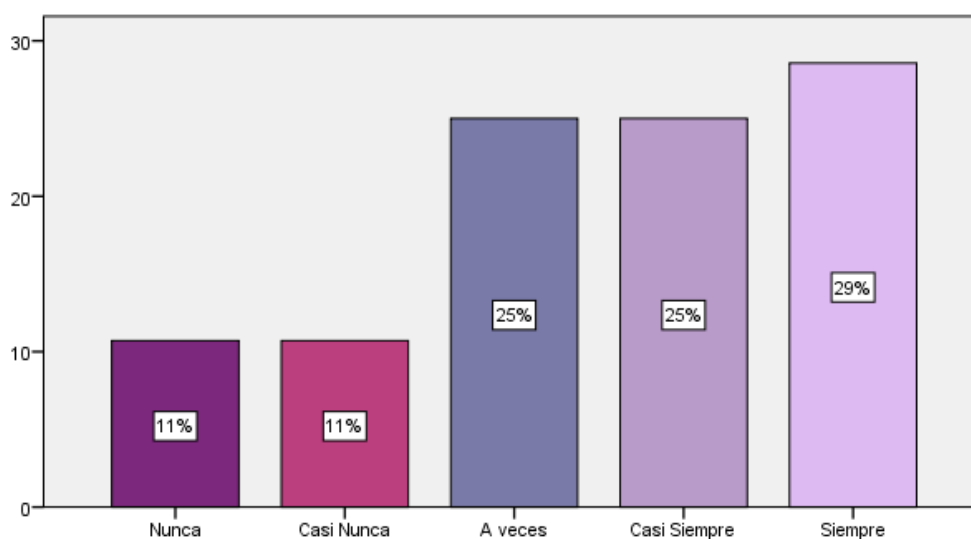


Figura N° 9: Doble Presencia

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Análisis: (Pregunta desde la 13 a la 15).

En el ámbito psicosocial, al evaluar esta dimensión, quince personas siendo un poco más de la mitad de los encuestados afirman que mientras se encuentran en la institución realizando su ejercicio profesional, sienten la necesidad de estar en sus hogares atendiendo los requerimientos de los mismos, dividiendo su atención entre lo laboral y lo familiar, afectando de cierta manera su desempeño y su salud psicológico, social y emocional.

Tabla N° 16: Gestión del Tiempo.

Gestión del Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	3,6	3,6	3,6
Válido A veces	7,1	7,1	7,1	10,7
Casi Siempre	46,4	46,4	46,4	57,1
Siempre	42,9	42,9	42,9	100,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

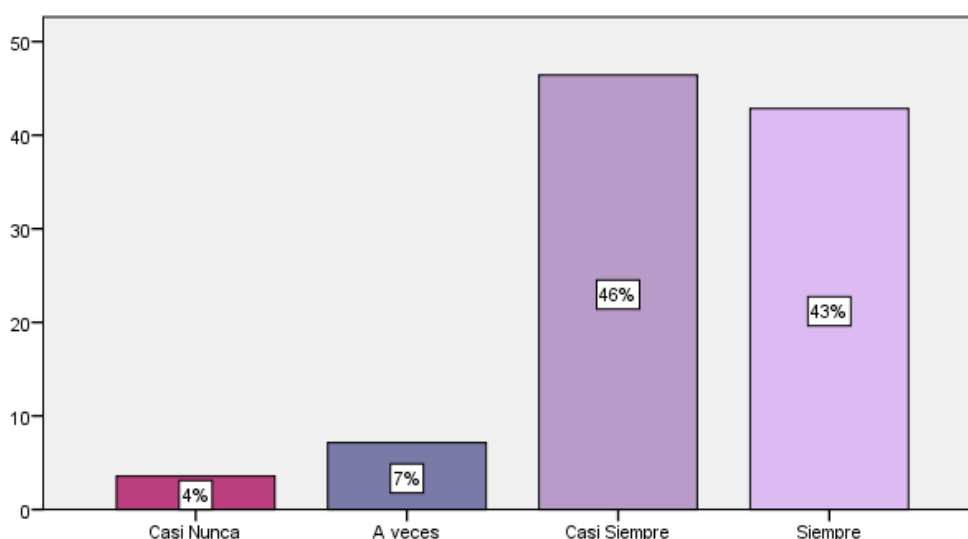


Figura N° 10: Gestión del Tiempo.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis: (Pregunta desde la 16 a la 19).

Al analizar esta dimensión nos encontramos con una respuesta positiva al ser respondida por doce personas diciendo siempre y otras trece afirmando casi siempre tener un buen control y distribución de su tiempo para el cumplimiento de sus tareas laborales, no obstante se debe poner atención por ese porcentaje de personas que aseguran no poder distribuir su tiempo adecuadamente, ya que en un futuro podría ser foco estresor convirtiéndose en un problema a mediano plazo.

Tabla N° 17: Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	14,3	14,3	14,3
	Casi Siempre	17	60,7	60,7	75,0
	Siempre	7	25,0	25,0	100,0
	TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

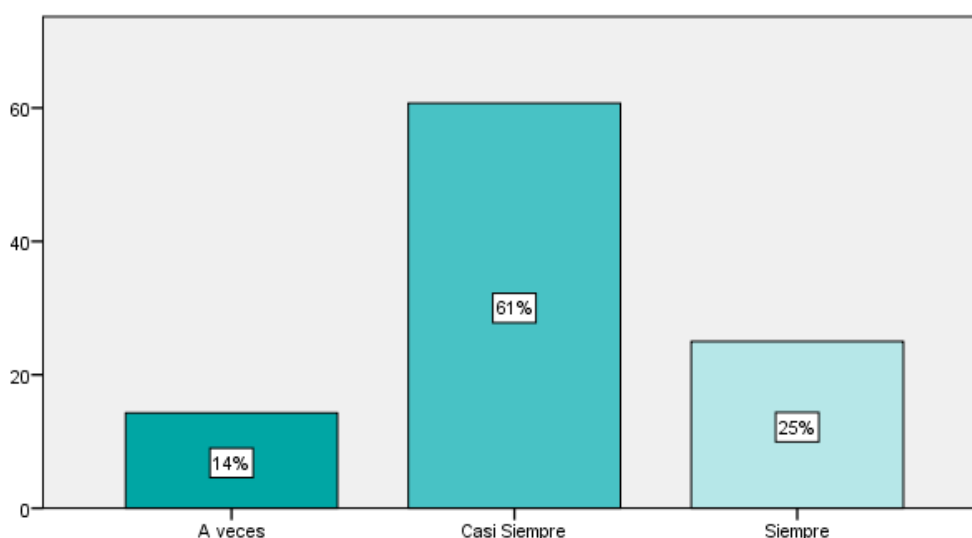


Figura N° 11: Variable Dependiente.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis global – Variable Dependiente:

Con respecto a la variable dependiente sujeta a estudio se podría afirmar que el grado de desempeño en lo laboral del personal se encuentra ajustada a un rango aceptable; sin embargo se debe tener en cuenta algunas características como lo es la cuarta dimensión (relaciones interpersonales), perteneciente a esta sección, ya que si no es atendida oportunamente crearía un clima laboral inadecuado que a lo largo, desembocaría en la insatisfacción laboral provocando un grado de desmotivación que conllevaría a sesgar la

posibilidad de logro y satisfacción personal, al igual que el alcance de metas grupales (guardia 1 y 2) e institucionales.

Las relaciones interpersonales se ven conexas con la motivación laboral y el clima organizacional.

Por esa razón la psicología del trabajo busca tomar medidas para que los trabajadores por medio de la motivación, puedan mejorar sus aptitudes y fortalecer así sus habilidades, mejorando significativamente el grado de motivación, el desempeño de los trabajadores y sus relaciones interpersonales Mora, Gómez, & Orozco, (2016), rescatado Rivera Porras, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo, (2018), p.2.

Debido a que la calidad de vida del trabajador se ve influenciada por el clima laboral debido a su influencia ya sea de forma directa o indirecta, contribuye en el desarrollo organizacional, debido a la complejidad del ambiente laboral se debe encontrar un balance entre la relación del saber hacer (manera de desempeñar su trabajo y relaciones), y la interacción de la cabeza de la institución con las tareas, así, tal como lo señala Garcia, Muñoz, & Sarmiento, (2015).

Tabla N° 18: Condiciones Personales.

Condiciones Personales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	2	7,1	7,1	7,1
A veces	6	21,4	21,4	28,6
Casi Siempre	13	46,4	46,4	75,0
Siempre	7	25,0	25,0	100,0
TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

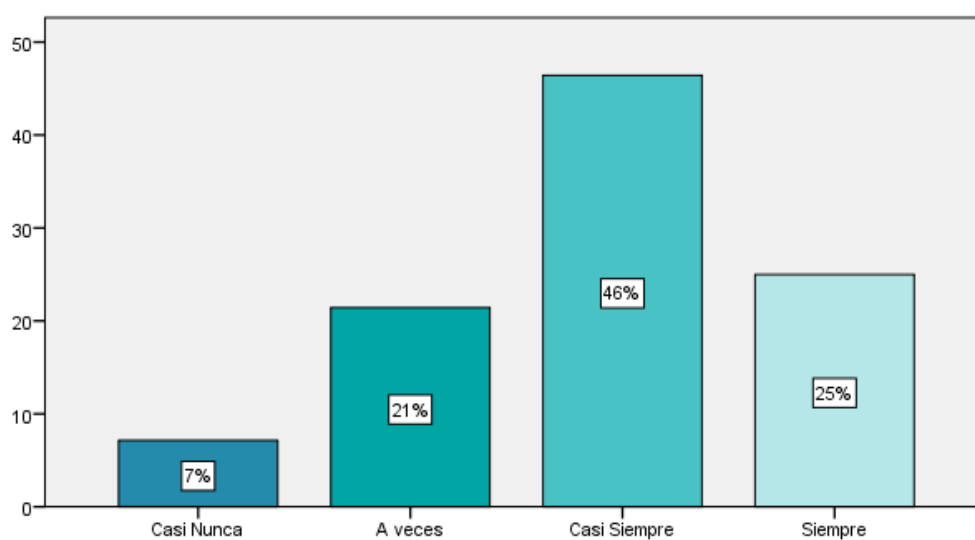


Figura N° 12: Condiciones Personales.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis: (Pregunta desde la 20 a la 24).

Entre las personas encuestadas, siete personas respondieron con frecuencia y trece personas respondieron casi siempre. Estas personas desarrollaron títulos positivos y afirmaron tener las habilidades y habilidades necesarias para realizar el trabajo de la mejor manera posible, a esto se le debe prestar atención, porque este puede ser el punto de partida para que una posible organización de capacitación actúe como mentor o comprenda sus necesidades de capacitación, porque un total de ocho personas dijeron que no tenían el conocimiento suficiente para cumplir con los objetivos de la organización

Segunda Dimensión: Características del Trabajo

Tabla N° 19: Características del Trabajo.

Características del Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	3	10,7	10,7	10,7
Casi Siempre	7	25,0	25,0	35,7
Siempre	18	64,3	64,3	100,0
TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

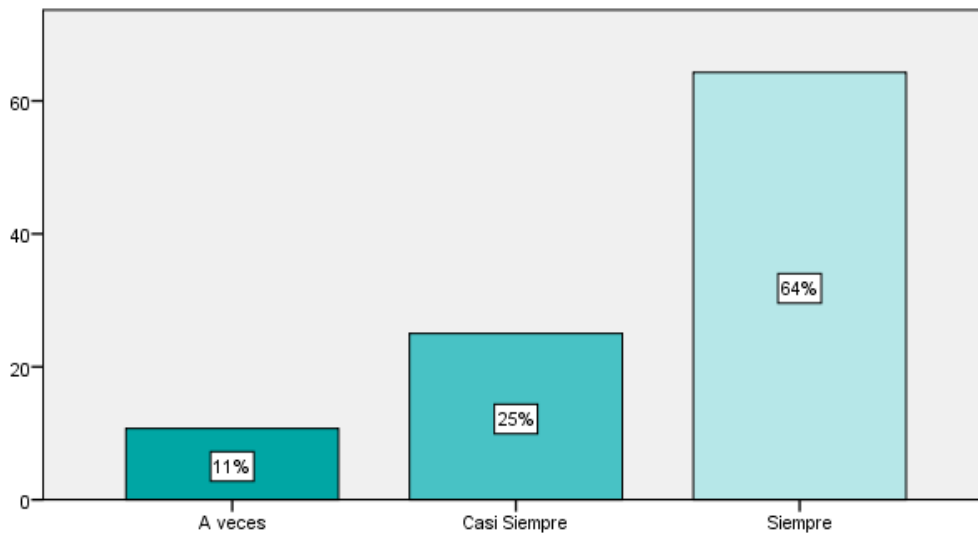


Figura N° 13: Características del Trabajo.

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Análisis: (Pregunta desde la 25 a la 28).

Con respuesta a la dimensión característica de trabajo, los encuestados en un total de 25 colaboradores al responder dividido entre la opción siempre, y casi siempre, aseguran que su trabajo es necesario y útil, al igual que las capacitaciones ofrecidas para la comunicad Bãñense, como contingencia; si se presenta emergencias en lugares aledaños, el personal se encuentra facultado a cubrir y servir de apoyo a otras estaciones, siempre prestos a ofrecer sus servicios a la comunidad.

Tabla N° 20: Relaciones Interpersonales.

Relaciones Interpersonales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	17,9	17,9	17,9
	Casi Siempre	12	42,9	42,9	60,7
	Siempre	11	39,3	39,3	100,0
	TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

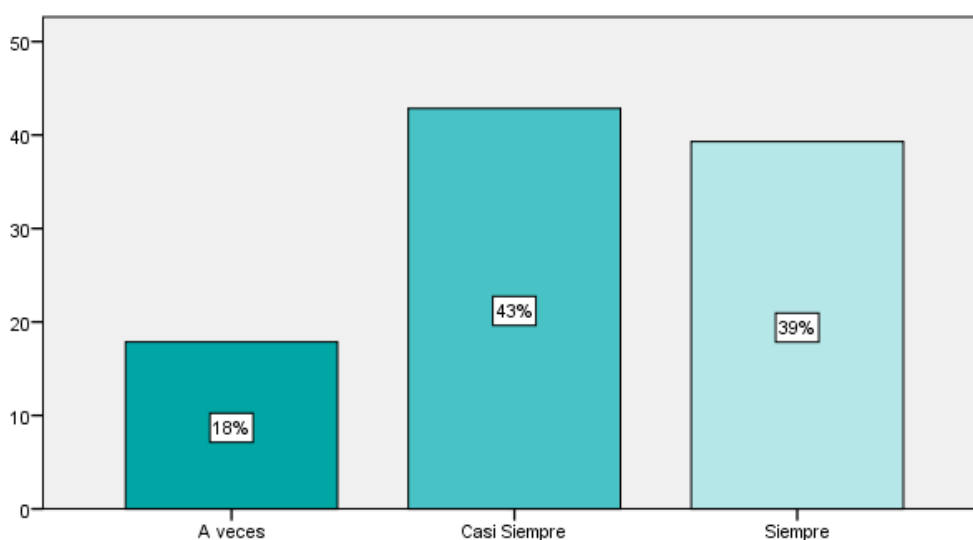


Figura N° 14: Relaciones Interpersonales

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Análisis: Pregunta desde la 29 a la 32).

Al procesar la información acopiada obtenida a través de los resultados de la encuesta aplicada, doce personas al contestar casi siempre y cinco a veces aseguran la existencia de brechas en la comunicación y colaboración entre pares, creando un ambiente laboral lejos de la camaradería y únicamente sujeta al deber y pasión institucional, cabe señalar que este es un factor apremiante a buscar soluciones ya que el trabajo cimentado en las relaciones interpersonales mejora notablemente el clima laboral para el personal tanto rentado como para el personal voluntario.

Cuarta Dimensión: Dimensión: Necesidades / Promoción / Satisfacción.

Tabla N° 21: Necesidades / Promoción / Satisfacción.

Necesidades/ Promoción /Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,6	3,6
	A veces	3	10,7	14,3
	Casi Siempre	13	46,4	60,7
	Siempre	11	39,3	100,0
	TOTAL	28	100,0	100,0

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

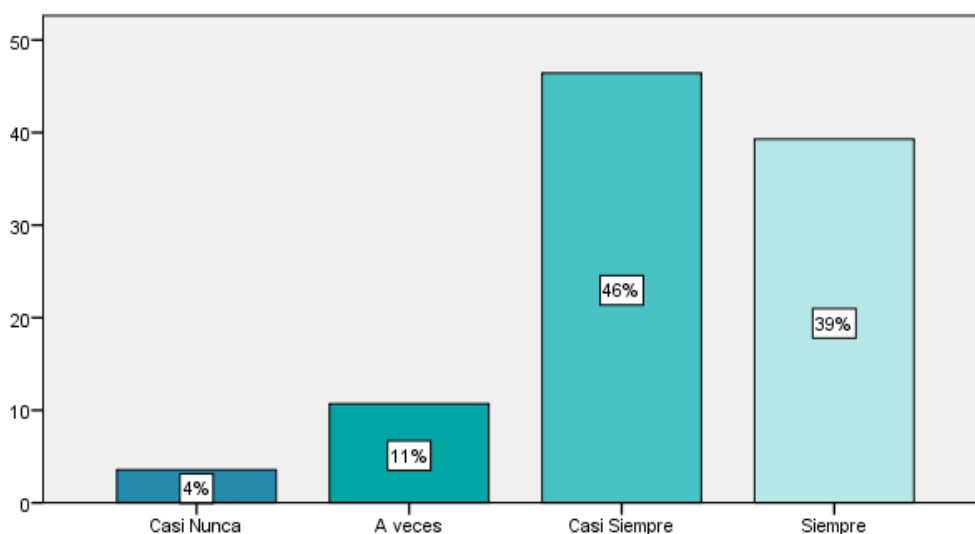


Figura N° 15: Necesidades / Promoción / Satisfacción

Fuente: Resultados de encuesta aplicada al Personal del Cuerpo de Bomberos Baños.

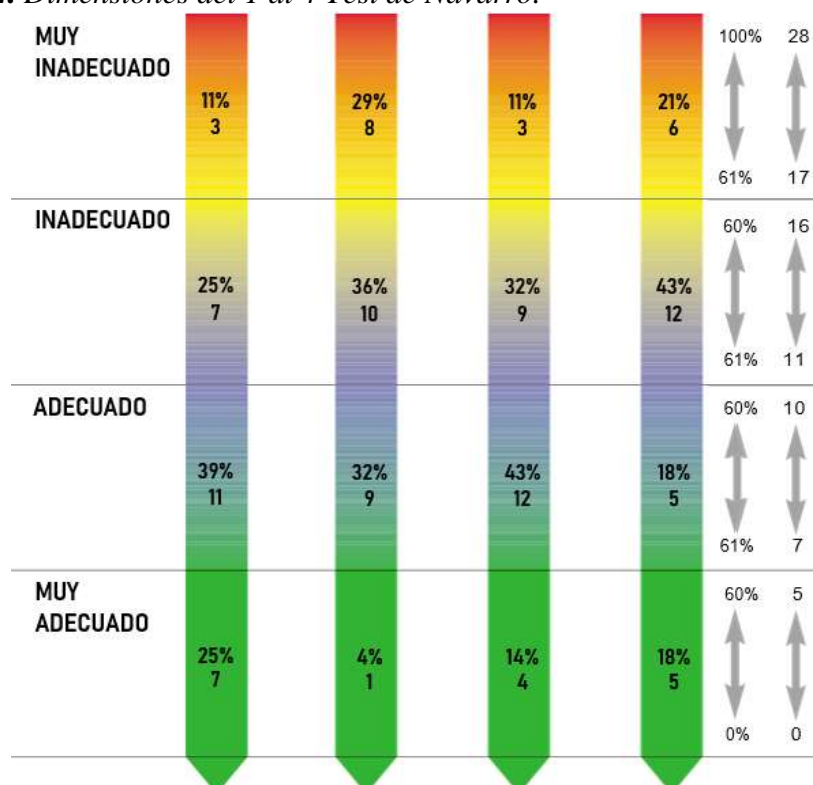
Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Análisis: Pregunta desde la 33 a la 40).

Al analizar esta dimensión trece personas al responder casi siempre y 4 personas ubicarse en afirmación negativa, denotan la necesidad de creación de incentivos no remunerativos por parte de los altos mandos de la institución para con el personal, al igual de una comunicación asertiva bilateral. Se podría afirmar que al no prestar la debida atención puede desembocar en la desmotivación del trabajador y un decaimiento en su desempeño laboral, perjudicando la razón de ser de la institución.

5.1.2. Test de Navarro

Tabla N° 22: Dimensiones del 1 al 4 Test de Navarro.



Fuente: Resultados obtenidos en el test de Navarro aplicada al Personal del CBB.
Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

Dimensión 1: Participación, Implicación, Responsabilidad	ADECUADO
Dimensión 2: Formación / información / comunicación	INADECUADO
Dimensión 3: Gestión del Tiempo	ADECUADO
Dimensión 4: Cohesión de Grupo	INADECUADO

Figura N° 16: Dimensiones del 1 al 4 Test de Navarro.

Fuente: Resultados obtenidos en el test de Navarro aplicada al Personal del CBB.
Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Análisis:

La **dimensión 1 y 3** da un resultado **adecuado**, e indican una situación favorable desde una perspectiva psicosocial. Se recomienda investigar los puntos de mejora que puedan conducir a una situación más adecuada.

La **dimensión 2 y 4** arrojan resultado **inadecuado**, al existir una perspectiva psicosocial, existen una serie de problemas que dificultan el normal desarrollo de las organizaciones. Para identificar los puntos clave y proporcionar acciones correctivas para mejorar la situación, es necesaria una evaluación más profunda que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

Tabla N° 23: Mobbing

Exigencias Psicosociales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	42,9	42,9	42,9
	Si	16	57,1	57,1	100,0
	TOTAL	28	100,0	100,0	

Fuente: Resultados obtenidos en el test de Navarro aplicada al Personal del CBB.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020.

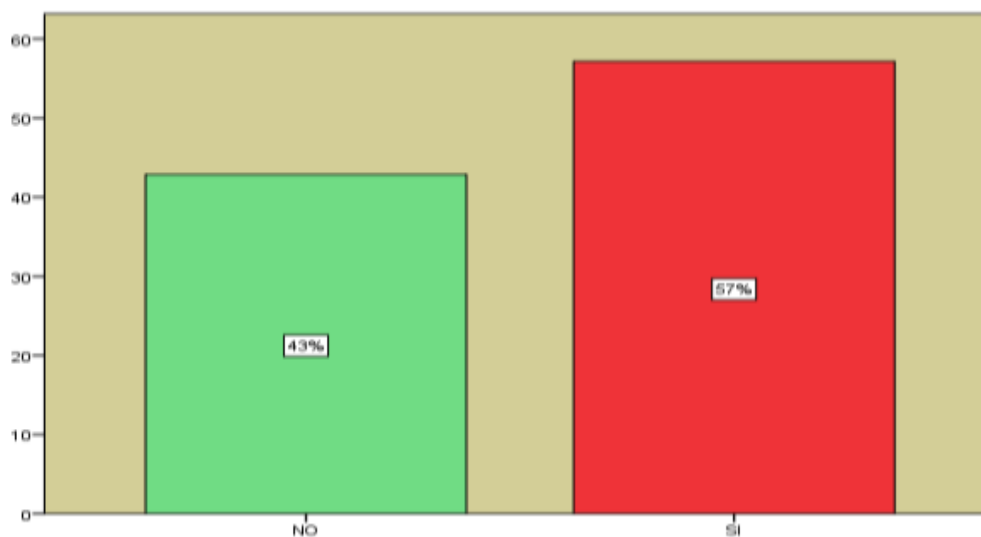


Figura N° 17: Mobbing

Fuente: Resultados obtenidos en el test de Navarro aplicada al Personal del CBB.

Elaborado por: Ps. Ind. Ubilluz, Mariela. 2020

Análisis:

Sobre esta dimensión (anglicismo Mobbing), se observa que la mitad más uno (15) de la totalidad del personal está consciente de la existencia de Mobbing, siendo una cifra de alerta que debe ser tomada en cuenta prioritariamente y ser tratada de la manera más asertiva, debido a que su acción de hostigamiento, para unos puede caer en el rango de lo normal, mientras que para otros se tornaría incómodo, se debe tratar sus referencias así evitar que esta situación afecte la labor, el trabajo, el desempeño y la salud del trabajador.

En conclusión: Una vez realizada la tabulación pertinente de los datos obtenidos se encontraron tendencias a un proceder inadecuado sobre el desarrollo intra-institucional en un grado significativo que ciertamente estaría afectando la vida personal y social debido al descuido de la comunicación, cohesión grupal y la necesidad de estímulos y reconocimientos.

5.3. Análisis general de resultados

Los aspectos más relevantes de los hallazgos.

De las preguntas pertenecientes a la variable del factor psicosocial se denota un grado considerable sobre la falta de comunicación a la hora de recibir notificaciones sobre si su trabajo fue desempeñado de la manera esperada o fue satisfactoria, por ende este se convierte en un factor desmotivante para el personal de la institución.

Algunas de las decisiones tomadas por el jefe (J1) siendo la máxima autoridad de la institución, no es percibida de buen modo por algunos compañeros debido a algunas decisiones tomadas por el, sin embargo no se ha llegado a un punto conciliador debido a la falta de comunicación interna.

El ambiente de trabajo del Cuerpo de Bomberos de Baños se ve afectado por críticas a la hora de cometer errores u omisiones por parte de sus colegas, evidenciado en la encuesta por un porcentaje superior al 60% creando un ambiente poco agradable para el personal de la institución, creando posibles brechas en las relaciones interpersonales entre colegas, afectando indirectamente los objetivos organizacionales y el poder elevar y mantener un ambiente de trabajo saludable.

Al procesar la información obtenida por el programa estadístico SPSS, al realizar la covariancia, se determinó mediante el coeficiente de Spearman la existencia de una relación estrecha entre sus variables de estudio (Factores de riesgos psicosociales y Desempeño laboral), siendo estas características positivas y/o negativas formadas en el ambiente laboral de la institución, afectando directamente en el desempeño laboral del personal rentado y voluntariado.

Los de riesgos psicosociales están presentes día con día al desempeñar las funciones como trabajador, y el objetivo de este trabajo fue el de identificar y analizar aquellos factores a los que se expone el personal y como dichos factores se relacionan con su desempeño laboral y así crear antecedentes sobre esta problemática, para posteriormente establecer lineamientos y en su análisis poder proponer acciones que ayuden a mitigar los factores psicosociales encontrados.

6. CONCLUSIONES

Mediante el proceso de desarrollo que estuvo sujeto el proyecto de investigación, se analizó e identificó aquellos factores de riesgos psicosociales y el grado de incidencia en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños:

De acuerdo a la comprobación de correlación de Spearman, se concluye que tiene una relación de 0,969, influenciando así los factores de riesgos psicosociales de manera negativa en el desempeño laboral del personal rentado y voluntariado del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Baños.

Los Riesgos Psicosociales más relevantes identificados en el estudio sometido al personal del CBB son los siguientes: Exigencias Psicológicas, Exigencias Emocionales, Doble presencia.

El desempeño laboral del personal rentado no se ve mermado a la hora de enfrentarse a las exigencias en su labor conjunta, sin embargo a la hora de desempeñarse de forma individual se puede ver afectado por los factores expuestos anteriormente.

Se tiene entendido que los factores de riesgo psicosocial afectan directamente el desempeño laboral y la eficiencia laboral de los empleados, por lo que es necesario destinar recursos humanos y financieros a la elaboración de documentos internos que ayuden a sentar precedentes para la prevención y mitigación de enfermedades y futuros accidentes de trabajo.

El tratamiento será buscado en función a los resultados obtenidos, dando prioridad a aquellos factores que suponga un mayor riesgo para la salud de los colaboradores; regularmente con el tiempo se va generando problemas de salud, debido a que a sus inicios son imperceptibles, y de carácter progresivos, que a la larga llegará a afectar tanto en el aspecto físico como mental del personal.

También cabe señalar que la poca o inexistente comunicación crearía un grado de desmotivación, generando un entorno poco favorable, siendo este el escenario propicio para el desarrollo de los riesgos psicosociales, que a la larga desembocaría en afecciones tanto físico, emocional y social.

Finalmente se puede decir que se ha alcanzado el logro de los objetivos propuestos al inicio de este trabajo de investigación, ya que se ha detectado los riesgos altos y a que

dimensión de estudio pertenece; de esa manera se ha planteado ideas como propuesta de mejora que se ajusta a los resultados obtenidos esperando así tratar de minimizar su impacto, al buscar contribuir el bienestar físico, emocional y social del trabajador aumentando su grado de desempeño laboral y mejorando a su vez la calidad de su trabajo.

7. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones que se presenta a continuación, busca fortalecer las condiciones laborales de la institución (ambiente físico, clima, cultura laboral y exigencias psicológicas).

Una vez identificado las dimensiones de alto impacto, se debe proceder a la toma de medidas preventivas para evitar consecuencias perniciosas que afecten al personal promoviendo un adecuado ambiente y clima laboral para el correcto desarrollo tanto personal como profesional de los involucrados.

Ser capaz de formular las estrategias que mejor se adapten a las necesidades de la Institución para potenciar las variable dependiente; se recomienda realizar una gestión del riesgo psicosocial, que se enfoque en minimizar su impacto en los trabajadores, de manera que se asegure el adecuado desempeño laboral.

En base a lo expuesto anteriormente, es de relevancia desarrollar herramientas que ayuden a conciliar la vida familiar con la laboral; las estrategias para escrutar soluciones a los problemas se abordaría por técnicas de relajación y el uso de organizadores como agenda o cuadrantes que sirvan de pie para empezar a ayudar a mitigar las exigencias del trabajo asalariado y las responsabilidades domésticas, estos problemas que a la larga puede conllevar a un mayor riesgo. Adicional a esto la realización anual de la evaluación de desempeño que servirá para sentar precedente a los indicadores y así encontrar los indicios del problema.

Finalmente se buscará proponer la implementación de un sistema interno, entre las áreas o departamentos laborales, siendo mediador que funja la función de talento humano o médico ocupacional, que a su vez será el ente mediador, que busque dar una solución a los problemas encontrados.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Neffa, J. C. (2002). *¿QUE SON LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO? Propuesta de una perspectiva* (Vol. 11.723.). Buenos Aires, Argentina: HVMANITAS - CEIL. Recuperado el septiembre de 2020, de <http://web.fmed.edu.uy/sites/www.dso1.fmed.edu.uy/files/cymat%20Neffa.pdf>
- Torres Flórez, D. (diciembre de 2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Geon (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(No 2), 4-9. doi:DOI: <https://doi.org/10.22579/issn.2346-3910>
- Alvarado Calderón, J. O. (2016). "FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO. 190. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica. Recuperado el septiembre de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24561/1/Alvarado%20Calder%20C3%B3n%20Joseph%20Oswaldo%20Tesis..pdf>
- Arenal C. (2017). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios MF1792*. Logroño (La Roja): Tutor Formación.
- Arias. (1997). *El proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- ARIAS MANTILLA, J. F. (mayo de 2014). *pucesa.edu.ec*. Recuperado el septiembre de 2020, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/966/1/80209.pdf>
- Arnoletto, J. E. (2009). *Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones*. Habana, Cuba. Recuperado el mayo de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/reader.action?docID=3190392&ppg=18>
- Ávila, H. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación*.
- Bellingrath, S. K. (2008b). *Effort-reward-imbalance and overcommitment are associated with hypothalamus-pituitary-adrenal (HPA) axis responses to acute psychosocial stress in healthy working schoolteachers*. *Psychoneuroendocrinology*.33(10):1335-43.
- Boada-Grau, J., & Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y Trabajo Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. (S. Carrera Escartín, Ed.) Barcelona, España: UOC. Recuperado el 2020, de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dBAukG-h-bsC&oi=fnd&pg=PA3&dq=+\(Ficapal-Cus%20AD,+2012,+p.+16\)&ots=o_oeA2rHVw&sig=Qt13A9R9wEaRNYEUai8bEpjAirA#v=onepage&q=bienestar%20f%C3%ADsico%20C%20mental%20social&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dBAukG-h-bsC&oi=fnd&pg=PA3&dq=+(Ficapal-Cus%20AD,+2012,+p.+16)&ots=o_oeA2rHVw&sig=Qt13A9R9wEaRNYEUai8bEpjAirA#v=onepage&q=bienestar%20f%C3%ADsico%20C%20mental%20social&f=false)
- Briones, G. (1985). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Calizaya López, J. M. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA*. Obtenido de UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8113/CHMrodibl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho Ramírez, A., & Rocío Mayorga, D. (2017). RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL, JURÍDICA Y SOCIAL. *scielo*, 20(40), 159 - 172. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>.

- Cano Pérez, A. (2018). *El desempeño profesional pedagógico de los docentes en la atención a la diversidad estudiantil de La Escuela Latinoamericana de Medicina*. (E. J. Varona, Ed.) La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas. Recuperado el 04 de 2020, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=5634580>.
- CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. (2017). NTP 439: El apoyo social. 1-7. Recuperado el septiembre de 2020, de https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_439.pdf/148113c8-bbba-40b3-86c7-81db7869d737
- Cerda, H. (1998). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el septiembre de 2020
- Comisión Europea. (1997). *Informe sobre el estrés vinculado con el trabajo. Comité consultivo de seguridad, higiene y protección de la salud en el trabajo*. Bruselas: Comisión Europea. Recuperado el septiembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8113/CHMrodibl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Concepción de Puelles Casenave. (2009). EXIGENCIA Y CARGA EMOCIONAL DEL TRABAJO POLICIAL: LA INTERVENCIÓN POLICIAL ANTE CATÁSTROFES Y EMERGENCIAS MASIVAS. (P. C. Forense, Ed.) *Unidad Regional de Sanidad de la J.S.P de Madrid*, 9, 171-196. Recuperado el septiembre de 2020, de <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ExigenciaYCargaEmocionalDelTrabajoPolicial-3238806.pdf>
- Consejo de Salud Ocupacional. (25 de abril de 2016). *CSO.go*. Recuperado el 12 de mayo de 2019, de <https://www.cso.go.cr/tematicas/psicosociales.html>
- CONVERSACIONES DEL COACH*. (s.f.). Obtenido de COACHOSWALDO.COM – EXPANDIENDO.COM: <https://conversacionesdelcoach.wordpress.com/saca-lo-mejor-del-personal/las-metas-y-reconocimiento/>
- Cortéz, J. M. (2012.). *Seguridad e Higiene del Trabajo. 10ma. Edición. Madrid: (10ma edición ed.)*. Madrid, España: Edición. Madrid: Tebar. Recuperado el septiembre de 2020
- Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2017). *Formato del Modelo del plan mínimo de prevención de Riesgos Laborales*. Recuperado el 13 de mayo de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Estremera, A. (2017). *SIEGRIST, INFLUENCIA DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES EN LOS VALORES DE SIEGRIST*. (U. d. Balears, Ed.) Recuperado el septiembre de 2020, de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/148939/Estremera%20Rodrigo_Ana_TESIS%20DEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández Espejo, H. A., & Solari Montenegro, G. C. (2017). Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*, 1(60), 194-199. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000300194>
- Frutos, C., García, A., Delclos, J., & Benavides, F. (2007). *Salud Laboral*, (Vol. Tercera edición 212). Ecuador: Gestión integral e integrada de seguridad y salud Modelo.

- García, J., Muñoz, M., & Sarmiento, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *Económicas Cuc*, 36(2), 113-126.
- Giovanzone, P. (2011). La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg. 1-56. Recuperado el septiembre de 2020, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22438/Documento_completo.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hanson, E. M. (2000a). *Cortisol secretion throughout the day, perceptions of the work environment, and negative affect.* . *Ann Behav Med.* 22(4):316-24.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Matodología de la Investigación.* (E. M. I. Martínez, Ed.) Santa Fe, Mexico D. F.: McGRAW-HILL. Recuperado el 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México.
- Irie, M. T. (2004). *Effort-reward imbalance and physical health among Japanese workers in a recently downsized corporation.* *Int Arch Occup Environ Health.* 77(6):409-17. .
- Johnson, J., & Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization and Health.* Amityville,. Nueva York: Baywood.
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign.* . *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life.* New York: Basic Books.
- Kristensen TS., M. S. (2018). *(ISTAS21, PSQCAT21): El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.* doi:nible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- Lahera, M., & Góngora, J. (2002). Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. From de Navarra.es:<http://www.navarra.es>.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales . (1995). (L. 31/1995).
- Mansilla, F. (2011). *Manual de Riesgos Psicosociales.* España: El Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España.
- Martha Alicia, A. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°.* Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica. Recuperado el 04 de 05 de 2020, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=3187282>.
- MASLOW, A. (1954-1970). *A Theory of human Motivation.* Psychological Review.
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de septiembre de 2013). *Ministerio de Relaciones Laborales.* Recuperado el 12 de mayo de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec: http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Moncadaa, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario. *Archivo de Prevención de Riesgos Laborales*, 8((1)), 18-29. Recuperado el septiembre de 2020, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41855283/ISTAS21_Versin_en_lengua_castellana_d

el_20160201-13969-4bel0h.pdf?1454339277=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DISTAS21_Version_en_lengua_castellana_del.pdf&Expires=1600402695&Signature=HHcA5S

- Mora, S., Gómez, J., & Orozco, L. (2016). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves de Cúcuta. 2(10), 23-26.
- OIT. (1984). "Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención". *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del trabajo - Novena Reunión*, (págs. 18-24). Ginebra.
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra:: OIT.
- OMS. (1946). CONSTITUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Nueva York. Recuperado el 2019, de <http://apps.who.int/GB/BD/PDF/BD47/SP/CONSTITUCION-SP.PDF?UA=1>
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Recuperado el septiembre de 2020, de http://www.ilo.org/global/about-theilo/ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (junio de 2017). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en* (NIPO 792-11-088-1 ed.). Ginebra, Suiza.
- Palacios Rivera, C., Pinos Vidal, A., & Teillard Alvarado, Á. (2019). Medición de los riesgos psicosociales del personal operativo (video vigilancia y receptores de llamadas) de una Institución Pública de la Ciudad de Cuenca. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9354>
- Peralta, M. C. (Agosto de 2004). EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA. (U. d. Andes, Ed.) *Revista de Estudios Sociales*(18), 111-122. Recuperado el septiembre de 2020, de <https://journals.openedition.org/revestudsoc/pdf/24892>
- Ponjuan Dante, G. (2018). Formación y desarrollo profesional. (D. D. Cruz, Ed.) *ALCANCE Revista Cubana de Información y Comunicación*, Vol. 7(Núm. 15), 156-180 . Recuperado el septiembre de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v7n15/ralc11118.pdf>
- Pozo Eugenio , C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el septiembre de 2020
- Reyes Coloma, D. (2019). Los riesgos psicosociales y el ausentismo en la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Rivera Porras, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Roza, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 17. Recuperado el febrero de 2021
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo* (8va edición ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. Recuperado el septiembre de 2020, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- S. Lazzati. (2008). *El Cambio del Comportamiento en el Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica S. A. Recuperado el 08 de mayo de 2019

- Sánchez López, C. (2019). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO. 92. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30217/1/1804748083%20Cristina%20Andrea%20S%3%a1nchez%20%20L%3%b3pez.pdf>
- Sandín, B. (1995). *El estrés*. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (eds.), *Manual de Psicopatología* (Vol. vol. 2). Madrid, España: Madrid: McGraw-Hill.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO - COLECCION CAMPO virtual. doi:987-1183-32-1
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. 692 - 699.
- Ugarte Guanilo, M., & Oyola García, A. (1 de septiembre de 2014). *Revista Peruana de Epidemiología*, 18(1), 1-6. doi:E-ISSN: 1609-7211
- Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés Laboral. Análisis y prevención*. Zaragoza, España: Prensa de la Universidad de Zaragoza. Recuperado el 2020, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=El+SGA+es+la+forma+en+que+un+organismo+se+moviliza+a+s%C3%AD+mismo+cuando+se+enfrenta+a+factor+estresante,+viene+siendo+cualquier+demandas+que+evoca+el+patr%C3%B3n+en+respuesta+a+>
- Yovera Santamaría, M. (2019). “FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS MIEMBROS DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS SALVADORA LAMBAYEQUE N° 88”. 56. Trujillo, Perú: dspace.unitru. Obtenido de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11666/2E588.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

9. ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables.

Objetivo General: Analizar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos Baños (CBB).

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Items	Fuente de Datos
Variable Independiente Factores de Riesgos Psicosociales	Interacciones entre trabajo, medio ambiente, condiciones de la organización, capacidades, necesidades, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Análisis de los riesgos psicosociales (2012).	<ul style="list-style-type: none"> - Exigencias Psicosociales - Exigencias Emocionales - Exigencias Cognitivas - Doble Presencia - Gestión del Tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 al 4 5 a la 9 10 a la 12 13 a la 15 16 a la 19 	Personal Rentado y Voluntariado de la Institución
Variable Dependiente Desempeño Laboral	Se concibe como el valor total que la empresa espera que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presenta un buen o mal rendimiento. Motowidlo (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones Personales - Características del Trabajo - Relaciones Interpersonales - Necesidades / Promoción / Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> 20 a la 24 25 a la 28 29 a la 32 33 a la 40 	

14. Si faltase algún día a su hogar, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin ser hechas?					
15. ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?					
Gestión del Tiempo					
16. ¿Llega usted puntual a su trabajo?					
17. ¿Cuándo llega a la Institución, usted empieza a trabajar de inmediato?					
18. ¿Tiene libertad para disponer como y cuando desempeñar sus tareas?					
19. ¿Puede mantener el mismo ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?					
Apartado 2					
Condiciones Personales					
20. ¿Considera tener los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo?					
21. ¿Considera tener la capacidad y las habilidades para guiar y dirigir tanto su trabajo como el de sus colegas?					
22. ¿Toma la iniciativa a la hora de realizar sus tareas?					
23. ¿Es constante en cualquier tarea asignada?					
24. ¿Puede realizar su trabajo sin ayuda o intervención de otros compañeros?					
Características del trabajo					
25. ¿Considera a su trabajo interesante?					
26. ¿Su trabajo sirve a la comunidad?					
27. ¿Los cursos, capacitaciones que recibe, va acorde a las necesidades e intereses institucionales?					
28. ¿Los errores se reportan en forma de informe para conocer y posteriormente buscar mejoras y correcciones oportunas?					
Relaciones Interpersonales					
29. ¿Cuándo es necesario trabajar en equipo, muestra entusiasmo para colaborar con sus compañeros rentados y voluntariado?					
30. ¿Trata de imponer su punto de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?					
31. ¿Todos se apoyan y se ayudan para resolver problemas tanto institucionales como personales?					
32. ¿Considera que sus colegas ven su trabajo como importante y necesario para la institución?					
Necesidades / Promoción / Satisfacción					
33. ¿Su jefe inmediato valora su esfuerzo y trabajo brindado y es alentado por sus aciertos?					
34. ¿Su jefe le informa periódicamente si su trabajo y su desempeño laboral es bien hecho?					
35. ¿Los cursos y capacitaciones ofrecidos por y para la institución le permite desempeñar de mejor manera su trabajo?					
36. ¿Muestra interés permanente por superarse y se esfuerza por lograrlo?					
37. ¿Los criterios de promoción de este trabajo, se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad?					
38. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado?					
39. ¿Considera usted necesario el reconocimiento o incentivo no económico por su trabajo?					
40. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, ¿el reconocimiento que recibe en su trabajo es el adecuado?					

FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial en estas cuatro áreas:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Institución: CUERPO DE BOMBEROS BAÑOS

Actividad a la que se dedica:

Sector al que pertenece: Sector Público

Rango o Título en:

Jornada laboral: Guardia 1: () Guardia 2: () Administrativo: ()



Instituto Navarro
de Salud Laboral

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
A. No, no existe.
B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.

o, o, puede aumentar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?
A. No.
B. Sí, algunas veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:
A. Un compañero de otro puesto.
B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
C. Un encargado y/o jefe superior.
D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
A. No.
B. Sí, por medio de la intervención del mando.
C. Sí, entre todos los afectados.
D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?
A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?
A. No, es función del mando superior o persona encargada.
B. Sí, sólo incidentes menores.
C. Sí, cualquier incidente.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
B. No, por otras causas.
C. Sí, las establecidas.
D. Sí, según necesidades.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
B. Charlas, asambleas.
C. Comunicados escritos.
D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C **OBSERVACIONES**

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
B. Sí, durante las pausas.
C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
D. Sí, alargando la jornada.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
B. Salario más prima colectiva.
C. Salario más prima individual.

A B C **OBSERVACIONES**

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
B. Sí, de forma oral.
C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
B. No, por el ruido.
C. No, por otros motivos.
D. Sí, algunas palabras.
E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E **OBSERVACIONES**

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No.
B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
C. Sí, en función del tiempo disponible.
D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado

de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, cualquier error.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
B. Sí, una o dos veces al año.
C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C **OBSERVACIONES**

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
B. No, por otros motivos.
C. Sí, con un sustituto.
D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).

- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
B. Se cambia de manera excepcional.
C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D **OBSERVACIONES**

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.

D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A B C D **OBSERVACIONES**

Anexo 4: Validación por expertos.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Cuestionario dirigido al personal Rentado y Voluntariado del Cuerpo de Bomberos Baños.

Tema: “Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos”,

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación		x			
Claridad en la redacción de los ítems		x			
Pertinencia de las variables con los Indicadores	x				
Relevancia del contenido	x				
Factibilidad de la aplicación	x				

OBSERVACIONES:

Validado por:
Ana Jacqueline Urrego (PhD.)

Profesión:
Docente

Lugar de trabajo:
Universidad Iberoamericana del Ecuador

Cargo que desempeña:
Docente de las asignaturas correspondientes a las unidades de titulación

Lugar y fecha de validación:
Quito, 30 septiembre de 2020

Firma:



PLANILLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR PARTE DEL EXPERTO	
Objetivo del juicio del experto: Validar el contenido de prueba del instrumento de evaluación referente a factores de riesgos psicosociales y desempeño laboral	
Instrucción general: Para iniciar con el proceso de validación se solicita leer detenidamente la Guía de evaluación de experto, que se encuentra adjunta a este formulario	
INFORMACIÓN GENERAL DEL EXPERTO	
Nombres completos del juez:	Ingeniero Simbala Taipe, Luis Enrique PhD
Institución en la cual labora:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo:	Docente
Título de más alto nivel que posea:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input checked="" type="checkbox"/>
Se siente comprometido de alguna manera con el autor de esta investigación	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
FECH. 07 de octubre de 2020	FIRMA: 

Encuesta al Personal Rentado y Voluntariado del Cuerpo de Bomberos Baños

ITEM		SUPERFICIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
INFORMACIÓN GENERAL	Fecha:	4	4	4	4
	Rango:	4	4	4	4
	Área: Administrativo () Operativo () Voluntariado ()	4	4	4	4
	<i>Preguntas generales:</i>				
En su opinión: ¿creo que con la presente evaluación puede ayudar a mejorar la eficiencia tanto de la institución como del personal? SI () NO ()		4	4	4	4
¿En cuál aspecto le gustaría ser evaluado?					
<input type="checkbox"/> Responsabilidad () <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo () <input type="checkbox"/> Nivel de avance () <input type="checkbox"/> Liderazgo () <input type="checkbox"/> Todas las anteriores ()		4	4	4	4
ITEM		SUPERFICIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	1. ¿Se encuentra ocupado(s) generalmente desempeñando sus tareas a lo largo de su jornada laboral?	4	4	4	4
	2. ¿La distribución de tareas es irregular y le provoca que se le acumule el trabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Tiene un buen grado de disposición para aceptar o adquirir responsabilidades?	3	3	3	3
	4. ¿Se adapta con facilidad a los cambios o retro a la hora de desarrollar tareas encomendadas o que se le presentan?	4	4	4	4
	5. En conflictos desatados en la institución de trabajo, ¿usted tiene una actitud conciliadora?	3	3	3	3
	6. ¿Su jefe le hace sentir incapaz si solicita su ayuda en alguna actividad administrativa u operativa?	4	4	4	4
	7. ¿Cuándo comete un error u omisión en su trabajo, sus compañeros lo critican?	4	4	4	4
	8. ¿Se produce en su trabajo momentos o situaciones desgastadores emocionalmente?	4	4	4	4
	9. ¿Le cuesta olvidar los problemas de trabajo?	4	4	4	4
	10. ¿Puede sugerir alternativas de mejoras para la realización de procesos o brindar mejores servicios?	4	4	4	4
	11. ¿Conscientemente, acepta y comprende las reglas institucionales o indicaciones otorgadas por su jefe o compañeros?	4	4	4	4
	12. ¿Tiene un buen grado de capacidad para identificar y resolver problemas o tomar decisiones en el momento requerido?	4	4	4	4
	13. Cuando se encuentran en la institución, ¿piensan en las tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4
	14. Si faltase algún día a su hogar, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin ser hechas?	3	3	3	3
	15. ¿Hay momentos en los que recordaría estar en la empresa y en casa a la vez?	4	4	4	4
	16. ¿Llega usted puntual a su trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Cuándo llega a la institución, usted empieza a trabajar de inmediato?	4	4	4	4
	18. ¿Tiene libertad para disponer como y cuando desempeñar sus tareas?	4	4	4	4
	19. ¿Puede mantener el mismo ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?	4	4	4	4
ITEM		SUPERFICIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
DESEMPEÑO LA BORAL	20. ¿Considera tener los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo?	4	4	4	4
	21. ¿Considera tener la capacidad y las habilidades para guiar y dirigir tanto su trabajo como el de sus colegas?	4	4	4	4
	22. ¿Toma la iniciativa a la hora de realizar sus tareas?	4	4	4	4
	23. ¿Ha ocurrido en cualquier tarea asignada?	4	4	4	4
	24. ¿Puede realizar su trabajo sin ayuda o intervención de otros compañeros?	4	4	4	4
	25. ¿Considera a su trabajo interesante?	4	4	4	4
	26. ¿Su trabajo sirve a la comunidad?	4	4	4	4
	27. ¿Los cursos, capacitaciones que recibe, va acorde a las necesidades e intereses institucionales?	4	4	4	4
	28. ¿Las errores se reportan en forma de informe para dar a conocer al trabajador y posteriormente buscar mejoras y correcciones oportunas?	4	4	4	4
	29. ¿Cuándo es necesario trabajar en equipo, muestra entusiasmo para colaborar con sus compañeros rentados y voluntariado?	4	4	4	4
	30. ¿Trata de imponer su punto de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	31. ¿Todos se apoyan y se ayudan para resolver problemas tanto institucionales como personales?	4	4	4	4
	32. ¿Considera que sus colegas ven su trabajo como importante y necesario para la institución?	4	4	4	4
	33. ¿Su jefe inmediato valora su esfuerzo y trabajo brindado y es alentado por sus aciertos?	4	4	4	4
	34. ¿Su jefe le informa periódicamente si su trabajo y su desempeño laboral es bien hecho?	4	4	4	4
	35. ¿Los cursos y capacitaciones ofrecidos por y para la institución le permite desempeñar de mejor manera su trabajo?	4	4	4	4
	36. ¿Muestra interés permanente por superarse y se esfuerza por aprender?	4	4	4	4
	37. ¿Los criterios de promoción de este trabajo, se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad?	4	4	4	4
	38. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado?	4	4	4	4
	39. ¿Considera usted necesario el reconocimiento o incentivo no económico por su trabajo?	4	4	4	4
	40. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, ¿el reconocimiento que recibe en su trabajo es el adecuado?	4	4	4	4

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Cuestionario dirigido al personal Rentado y Voluntariado del Cuerpo de Bomberos Baños.

Tema: "Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos",

Apreciación cualitativa

Crterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	X				
Claridad en la redacción de los items	X				
Pertinencia de las variables con los Indicadores	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

OBSERVACIONES:

Muy buen trabajo, las interrogantes están redactadas en forma clara y concreta

Validado por: Juan Carlos Pérez Briceño

Profesión: Ingeniero Comercial, Magister en Administración de Empresas

Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato

Cargo que desempeña: Docente de Posgrado y Pregrado

Lugar y fecha de validación: Ambato, 7 de octubre de 2020

Firma:



Anexo 5: Fotografías.



