



**UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN**  
**DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**TEMA:**

**“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**

Tesis de grado presentado como requisito para optar por el título de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

Autor: MORENO CRUZ ROBERT ANTONIO

Tutora: Msc. Rosa Terán

LATACUNGA – ECUADOR

Abril 2015



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE POSGRADO  
Latacunga – Ecuador

---

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el maestrante: Moreno Cruz Rober Antonio, con el título de tesis: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga febrero 20, 2015.

Para constancia firman:

.....  
Msc. Giovanna Parra  
PRESIDENTE

.....  
Msc. Edison Salazar  
MIEMBRO

.....  
Msc. Hernán Navas  
MIEMBRO

.....  
Msc. Pilar Ramos  
OPOSITOR



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE POSGRADO  
Latacunga – Ecuador

---

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de tutora del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos en el Trabajo, nombrado por el Consejo Académico de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**CERTIFICO**

Que he analizado el trabajo de tesis con el tema: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013” , presentado por Moreno Cruz Robert Antonio con cédula de ciudadanía N° 0502965320 como requisito previo para optar por el grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos en el Trabajo.

Latacunga, abril 2015

Msc. Rosa Terán  
TUTORA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE POSGRADO  
Latacunga – Ecuador

---

**RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS**

Yo, Robert Antonio Moreno Cruz, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica de Cotopaxi puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por sus Reglamentos y la normatividad institucional vigente.

---

**Robert Antonio Moreno Cruz**

**C.I. 0502965320**

## **AGRADECIMIENTO**

Me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica De Cotopaxi en el Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos Del Trabajo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética han puesto de manifiesto en las aulas enrumbando con sus conocimientos a cada uno de los que acudimos a las aulas para ser útiles a la sociedad.

A mi Tutora Dra. Rosita Terán quien con su experiencia como docente ha sido la guía idónea durante el proceso que ha llevado el realizar esta tesis, me ha brindado el tiempo necesario, como la información para que este anhelo llegue a ser felizmente culminada.

A mis queridos amigos del cuartel Sra. Rosita Freire quien siempre estuvo apoyándome en todos los momentos de flaqueza estudiantil, a mi amigo Calerito quién a pesar de no tener un título de Cuarto Nivel estuvo impulsándome a terminar mi carrera.

Retroceder nunca, rendirse jamás.  
UN BOMBERO DA LA VIDA POR OTRA VIDA  
¡Gracias amigos si se pudo!

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a Dios, por darme la vida a través de mis queridos padres Efraín Y Eugenia quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona con valores para poder desenvolverme como hombre de bien, amigo y profesional, a mi bellísima novia Sonia quien se convirtió en mi mejor amiga y mi futura esposa, quién ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mi institución: “El Cuerpo de Bomberos de Latacunga”, que son el motivo profesional y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar lo que solía ser solo un sueño, ellos fueron quienes de alguna manera me impulsaron a superarme cada día más, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograrlo.

## INDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>PORTADA</b>	<b>i</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</b>	<b>ii</b>
<b>RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b>	<b>ix</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS QUE AVALAN LA TESIS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Preguntas directrices	5
1.3 Justificación de la investigación	6
1.4 Ubicación paradigmática	7
1.5 Objetivos	
1.5.1 Generales	8
1.5.2 Específicos	8
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Fundamentación teórica	10
2.3 Fundamentación legal	15
2.4 Definición de expresiones y/o términos básicos	19
2.5 Identificación de variables	20
2.6 Planteamiento de la hipótesis	22
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. METODOLOGÍA</b>	
3.1 Diseño de la investigación	23
3.2 Población y muestra	24
3.3 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores	25
3.4 Instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimiento de la investigación	30

3.6 Procesamiento y análisis de la información	42
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1 Informe de la evaluación psicosocial	43
4.2 Resultados	43
4.3 Prevalencia de la exposición	51
4.4 Verificación de la hipótesis	52
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>5. PROPUESTA</b>	
5.1 Sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales	59
5.2 Objetivos	60
5.3 Estructura del Sistema de gestión para la prevención de riesgo psicosocial	61
5.4 Desarrollo del Sistema de gestión para la prevención de riesgo psicosocial	65
5.5 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta	116
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista de cuadros</li> <li>• Lista de gráficos</li> <li>• Referencias bibliográficas</li> <li>• Anexos</li> </ul>	

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>CUADROS</b>	
<b>CUADRO N° 1</b>	
Estratos de de la población del C. B. L.	24
<b>CUADRO N° 2</b>	
Operacionalización de la variable independiente	26
<b>CUADRO N° 3</b>	
Operacionalización de la variable dependiente	27
<b>CUADRO N° 4</b>	
Procedimiento de la investigación	29
<b>CUADRO N° 5</b>	
Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (I)	38
<b>CUADRO N° 6</b>	
Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (II)	39
<b>CUADRO N° 7</b>	
Puntuaciones Cuerpo de Bomberos de Latacunga	51
<b>CUADRO N° 8</b>	
Comprobación de hipótesis método Xi cuadrado	52
<b>CUADRO N° 9</b>	
Tabla de distribución del Xi cuadrado	52
<b>CUADRON° 10</b>	
Datos de accidentalidad durante el año 2013 en el C. B. L.	53
<b>CUADRO N° 11</b>	
Ausentismo laboral por enfermedad durante el año 2013 en el C. B. L.	54
<b>CUADRO N° 12</b>	
Plan de implementación del sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales	66
<b>CUADRO N° 13</b>	
Prevención primaria al trabajador y al ambiente	111
<b>CUADRO N° 14</b>	
Programa de monitoreo y evaluación de la propuesta	116

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICOS</b>	<b>Pág.</b>
<b>GRÁFICO N° 1</b> Red de inclusión conceptual	20
<b>GRÁFICO N° 2</b> Constelación de ideas de las variables	21
<b>GRÁFICO N° 3</b> Interpretación de resultados por variables	41
<b>GRÁFICO N 4</b> Resultados del ámbito participación, implicación y responsabilidad	44
<b>GRÁFICO N ° 5</b> Resultados del ámbito formación, información y comunicación	45
<b>GRÁFICO N° 6</b> Resultados del ámbito Gestión del tiempo	46
<b>GRÁFICO N° 7</b> Resultados del ámbito Cohesión del grupo	47
<b>GRÁFICO N° 8</b> Resultados del ámbito Mobbing	48
<b>GRÁFICO N° 9</b> Resultados del ámbito Liderazgo de superiores	49
<b>GRÁFICO N° 10</b> Resultados del ámbito Servicios institucionales	50
<b>GRÁFICO N° 11</b> Ciclo de Deming aplicado a la seguridad y salud en el trabajo	62



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**"LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013"**

**Autor: Robert Antonio Moreno Cruz**

**Tutora: Msc. Rosa Terán**

#### **RESUMEN**

El presente trabajo de tesis pretende localizar los problemas en el personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, estudiar sus soluciones, analizando la problemática, dando como resultados mejores niveles laborales y profesionales. La dificultad para la evaluación de riesgos psicosociales se debe a la amplia variedad de conceptos, por ello se realiza un análisis y clasificación de los riesgos psicosociales, como también una revisión de los diferentes métodos existentes para su evaluación (capítulo II) generando un documento condensado y metódico que contiene y representa toda la información que los directivos, responsables de seguridad y otros profesionales puedan manejar de manera comprensible (capítulo IV). Una vez realizado el diagnóstico y con la información requerida para determinar el origen de la exposición a riesgos se presenta la propuesta de mejora (capítulo V), en la que sea la Jefatura General quien pueda tomar las decisiones para el mejoramiento de la salud de los trabajadores y empleados.

#### **DESCRIPTORES:**

**Método Navarra, Factores Psicosociales, Sistema de gestión, Accidentes de trabajo, Salud Laboral.**



# **COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY**

## **POSGRADUATE INSTITUTE**

### **MASTER PROGRAM IN SECURITY AND PREVENTION OF OCCUPATIONAL RISKS**

**TOPIC: “PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND THEIR IMPACT ON ACCIDENTS AT WORK, AT LATACUNGA FIRE DEPARTMENT, DURING THE YEAR 2013”**

**Author: Moreno Cruz Robert Antonio**

**Tutor: Msc. Rosa Terán**

#### **ABSTRACT**

**This study attempts to focus on issues that the Fire Department Staff has by studying some solutions to these issues. As a result of it, better work and professional standards were obtained. The threat to assess the psychosocial risks is due to a wide range of concepts, that is why it is essential to do an analysis and classification of psychological risks, as well as to check the different existing methods to evaluate them (Chapter II), generating a complete and methodical document which contains and represents all the information that authorities, security officers and other professionals who can lead in a comprehensible manner (Chapter IV).**

**Finally, after doing the diagnostic process with the required information, was determined the source of risks. It will be presented the proposal to improve it (Chapter V), in which the general leadership can take decisions getting better the workers and employees' health.**

#### **Keywords:**

**Navarra Method, Psychosocial Risks, Management System, Accidents at work.**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación parte del interés que los factores de riesgo psicosocial tienen para alcanzar una adecuada protección a la salud de los trabajadores y empleados del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, buscando además obtener un eficiente desempeño en la actividad laboral de la institución.

El desarrollo de la investigación se ha dividido en cinco capítulos, en el Capítulo I se han establecido la contextualización, análisis crítico, prognosis, control de prognosis, delimitación, formulación del problema, justificación de la investigación, ubicación paradigmática y objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II se ha conformado por los antecedentes del estudio, fundamentación legal, definición de términos o expresiones básicas, preguntas directrices e identificación de variables.

El Capítulo III en el cual se encuentra el diseño de la investigación, la muestra, operacionalización de variables, dimensiones e indicadores, instrumentos de recolección de datos, procedimiento de la investigación, procesamiento y análisis.

En esta línea, es importante determinar herramientas que permitan la evaluación del riesgo psicosocial en distintos contextos laborales es por esto que en Capítulo IV se describe el procedimiento de aplicación del Método Navarra en los diferentes estratos del personal, obteniendo resultados que permitan elaborar medidas de control en la fuente, en el medio y/o en el trabajador.

Los resultados obtenidos, la interpretación de datos y la verificación de la hipótesis facilitan el desarrollo de las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el Capítulo V se presenta el Sistema de Gestión para la prevención de riesgos psicosociales, mediante procedimientos operativos que minimicen los accidentes de trabajo y el ausentismo laboral.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

##### **1.1.1 Contextualización**

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga es una institución que fue creada alrededor del año 1.956, con la finalidad de socorrer y atender en casos de desastres y emergencias, para ello cuenta con valientes hombres y mujeres que arriesgan diariamente sus vidas para salvar la de los demás.

El trabajo del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, se fundamenta en la Ley de Seguridad Nacional, Ley de Defensa Contra Incendios, Ordenanzas Municipales y sus Reglamentos, su jurisdicción se extiende en el cantón y colabora con otros Cuerpos de Bomberos del país y del mundo.

Los servicios que ofrece el Cuerpo de Bomberos de Latacunga son: el combate de incendios con un grupo especializado, entrenado y competente encargado de la lucha contra el fuego, protección de vidas y bienes materiales; rescate y salvamento en áreas urbanas, en espacios confinados, en alturas, vehículos y acuático; prevención y control de incidentes que involucren a materiales peligrosos en las diferentes industrias, empresas y/o organizaciones públicas y privadas; atención de emergencias pre hospitalarias con conocimientos en primeros auxilios, medios y avanzados; con ambulancias, equipos e insumos para intervención y estabilización de accidentados con tablas para columna, oxigenoterapia, térmicos para quemaduras, equipos de estricción, fluido terapia, succión, maletines de atención primaria, camillas, entre otros implementos.

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga, tiene como característica principal y común a todos los cuerpos de bomberos del país la nobleza de espíritu y solidaridad ante quienes más necesiten de su apoyo. Siendo sus principales valores: la lealtad con la

comunidad para proveer de servicios, salvar vidas y proteger bienes; la honradez respetando los bienes de la institución y de la comunidad conforme la ley; la valentía al enfrentar los riesgos con acciones en beneficio de la población afectada; la disciplina en el cumplimiento de las actividades de los procesos institucionales que han sido designados; el trabajo en equipo desempeñando la labor en forma coordinada e integrada entre las personas y los procesos; la solidaridad al brindar y compartir con la comunidad el apoyo y la ayuda que necesitan; la abnegación renunciando a los intereses personales en beneficio de los interés de la comunidad; el compromiso y el carácter voluntario de quienes integran y colaboran con los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

Actualmente cuenta con estaciones en Latacunga y Lasso, debido al crecimiento poblacional se encuentra en construcción la nueva estación ubicada en el sector Sur, sin embargo pese a lo difícil que ha resultado alcanzar nuevos estándares de línea en el sector laboral del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, tanto en la espera de cambios de leyes y organizaciones que se están proyectando, se ha encaminado a reclutar personal de alto nivel profesional con un promedio de edad de 30 años, ofreciendo oportunidades de formación y capacitación dentro y fuera del país, con instructores de calidad y sea considerada como una institución de referencia a nivel nacional e internacional.

El Cuerpo de Bomberos de Latacunga cuenta con una administración que carece de estructuras organizacionales, por lo cual no cuenta con el departamento de seguridad y salud en el trabajo, haciendo difícil la implementación de procedimientos que mejoren la situación laboral o determinen los problemas existentes y sus posibles soluciones que beneficien al personal, sus familias y finalmente a la comunidad a la que se debe la institución.

### **1.1.2 Análisis crítico**

Debido a los escasos inicios con los que ha tenido que empezar el Cuerpo de Bomberos y sus pocos recursos económicos con los que cuenta, ha sido una institución que trabaja con las contribuciones de la ciudad haciendo que no exista un incremento tanto en el personal como en infraestructura y recursos económicos para su desarrollo, dando poca apertura para que se realicen prácticas fuera de la

institución, sin un buen proceso de selección de personal, generando un estancamiento en su progreso por ende una participación del personal poco alentadora, dando lugar a que se fomente entre el personal, especialmente operativo, niveles de estrés, desmotivación tanto a nivel personal como profesional limitando de esta manera el que contemos con personal profesional que marque una diferencia en atención y progreso para la institución, como también a nivel de la ciudad.

### **1.1.3 Prognosis**

De no implementar medidas preventivas que mejoren la situación laboral de los miembros del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se mantendrá un ambiente de insatisfacción, con relaciones conflictivas que afecten su vida personal y familiar, que generarán conductas sociales problemáticas, llegando a causar trastornos en su salud física y mental lo cual los expone a sufrir incidentes, accidentes o enfermedades profesionales que generarían altos costos directos e indirectos a la institución con lo cual se podría desestabilizar un organismo que ofrece servicios importantes a la comunidad.

### **1.1.4 Control de la prognosis**

Ante la aparición o toma de conciencia sobre la afectación de los riesgos psicosociales, nace la necesidad de adoptar medidas en lo que respecta a la organización interna del Cuerpo de Bomberos de Latacunga por lo cual es necesario realizar una evaluación diagnóstica de la institución, y determinar el nivel de influencia de los factores de riesgo psicosocial en el personal operativo, técnico y administrativo de la institución, con lo cual se pueda elaborar un sistema de gestión alternativo para su prevención .

### **1.1.5 Delimitación**

**Temporal:** El presente estudio se realizará durante los meses de enero a diciembre del año 2014 para lo cual se recopilará la información para la elaboración del presente trabajo de investigación.

**Espacial:** El presente estudio se realizará en el CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA. Ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga parroquia la Matriz Centro calles Sánchez de Orellana y Marqués de Maenza, de acuerdo al número de RUC 0590060283001.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en los accidentes del personal que trabaja en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

### **1.2.1 Preguntas directrices**

¿Estudiar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga ayudará a realizar un diagnóstico situacional de la institución?

¿Existe un ambiente laboral que satisfaga las necesidades del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga?

¿El diseño e implementación de un Sistema de Gestión alternativo para la prevención de factores de riesgo psicosocial mejorará la salud y ambiente laboral?

### 1.3 Justificación de la investigación

El personal del Cuerpo de bomberos de Latacunga se expone permanentemente a diversos riesgos por la labor que desempeñan, enfrentándose al fuego, a tareas de salvamento y socorrismo, entre otros que frecuentemente ocasionan accidentes de trabajo; viéndose afectada la institución por la injerencia política, administrativa, la falta de recursos, el crecimiento poblacional, el desgaste de equipos y maquinaria, y el desarrollo de áreas de la tecnología y la comunicación que han hecho de lado el interés por el recurso humano.

Es por esto que al estudiar la problemática, sus causas y posibles soluciones se busca mejorar el nivel de participación del personal en cada función que ellos desempeñan, analizando nuevos objetivos metas para el buen desarrollo laboral, profesional y familiar, dando como resultados mejores niveles laborales y profesionales, ofreciendo un ambiente laboral seguro y saludable, con altos niveles de satisfacción a quienes trabajan por salvar vidas.

**1.3.1 Utilidad práctica:** Con este estudio se pretende mejorar la calidad de vida laboral de quienes forman parte del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, influenciando a nivel personal, familiar y social. Generando de ésta manera un servicio eficiente a la comunidad.

**1.3.2 Utilidad Metodológica:** La realización de un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial es un proceso sistemático que incluye métodos específicos para su evaluación, y herramientas que sean aplicables según las necesidades de la institución y las características de sus colaboradores, es por esto que la principal contribución metodológica es realizar un análisis de la relación con los accidentes de trabajo, ofreciendo información que cuantifique las variables y que pueda determinar las causas del fenómeno estudiado.

**1.3.3 Novedad científica:** Ofrecer un referente para futuros estudios de este tipo en los Cuerpos de Bomberos del Ecuador brindando una herramienta para mitigar los riesgos laborales a los que estuvieran expuestos y que hoy en día tanto aquejan a las instituciones y empresas en general.

**1.3.4 Factibilidad:** El principal aspecto que contiene este documento, se refiere a los supuestos teóricos que constituyen la plataforma comprendidos en esta investigación, cabe mencionar que se ha formulado en base a las necesidades imperiosas del Cuerpo de Bomberos de Latacunga por lo que la institución apoya completamente el presente estudio con respecto a los riesgos psicosociales, para que con ello sea la base de las decisiones que tome la plana directiva, por lo que serán lo suficientemente preciso para evitar errores y así minimizar el nivel de incertidumbre al desarrollar este proyecto, establecer definitivamente las condiciones adecuadas para lograr el éxito de nuestro trabajo.

**1.3.5 Relevancia social:** Por la necesidad de encontrar soluciones que se puedan aplicar en instituciones de servicio, por ende mejorar los niveles de eficiencia, conducta y desarrollo profesional obteniendo beneficios tanto para la institución y la comunidad misma, los cuales a futuro se los podrá aplicar en las demás instituciones que no necesariamente sean del Cuerpo de Bomberos.

#### **1.4 Ubicación paradigmática**

La presente investigación corresponde al paradigma positivista ya que está orientada a la verificación, confirmación y análisis de resultados, en función al enfoque investigativo predominantemente cualitativo ya que los objetivos, el proceso y los resultados de la investigación serán conocidos por el investigador y los tutores, la institución será considerada como un ente pasivo y únicamente como fuente de información.

Para **KOLAKOWSKI (1988)** menciona: **“El positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza” (p. 155)**

El paradigma positivista es de utilidad para la presente investigación ya que facilitará información que permitirá explicar las causas que producen el problema objeto de estudio, con lo cual ofrecerá una base teórica para otras investigaciones.

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 Objetivo general**

Estudiar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, para identificar las causas de los accidentes de trabajo.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Realizar el diagnóstico situacional del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, en cuanto a los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal y su incidencia en los accidentes laborales.
- Analizar los accidentes de trabajo, para la toma de decisiones preventivas.
- Diseñar un sistema de gestión alternativo para controlar las posibles causas psicosociales que generan los accidentes de trabajo en el personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

El estudio de los factores de riesgo psicosocial en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga se enfoca hacia su recurso humano debido a la accidentabilidad creciente, además de la importancia de generar y de mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores, puesto que el hecho de entender a las instituciones de hoy en día hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no sólo identificar las necesidades reales y prioridades de cada organización o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también orientar los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros, que faciliten el control y el seguimiento de los factores de riesgo psicosocial que aquejan a los trabajadores

Para GUERRERO, J., PUERTO BARRIOS, Y.I. (2007) quienes mencionan:

**Las condiciones de trabajo hacen referencia al conjunto total de las variables presentes durante la realización de una tarea. Esto incluye variables que caracterizan la tarea en sí misma (el medio ambiente de trabajo y la estructuración del trabajo), así como variables individuales, personales, factores extra laborales y psicosociales que pueden afectar el desarrollo del mismo. (p.206)**

## 2.2 Fundamentación teórica

### 2.2.1 Trabajo y Salud

Según AISA, A., RUGERO, R., Y JUNCÁ, R. (2000) en su obra mencionan:

**Se entiende por trabajo un factor de producción remunerado por el salario y, más detalladamente, la actividad por la que la persona desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales para, a cambio de un sueldo, poder satisfacer sus necesidades y llevar una vida digna.**

**La salud es el estado en que la persona ejerce normalmente todas sus funciones con perfecto equilibrio entre sus fuerzas y las exigencias del medio circundante en el que desarrolla sus actividades. (p. 11)**

La relación existente entre los dos conceptos es sumamente importante, ya que el trabajador al realizar sus actividades produce cambios en su ambiente laboral, siendo lógico que al ser éstos cambios negativos afectarían la salud de los trabajadores generando un desequilibrio en su estado físico, mental y social.

### 2.2.2 Riesgo psicosocial

Para FERNANDEZ (2010) define los factores psicosociales como:

**Aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido, y la realización del trabajo que pueden afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica y social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como a la productividad institucional. (p. 15)**

Actualmente en el estudio de factores de riesgo se ha dado mayor énfasis en el riesgo psicosocial, por la influencia que tiene su control en los indicadores económicos de industrias que principalmente tienen la mano de obra como parte de sus procesos poco mecanizados.

### **2.2.3 Clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial**

Es importante clasificar los factores de riesgos psicosociales, esto permite hacer un estudio más detallado y conclusivo en cuanto a su origen. Como consecuencia de estos factores de riesgos aparecen los llamados "Riesgos Psicosociales". Según, **OPRP (2009)**, los factores de riesgos psicosociales se pueden clasificar en dos grandes áreas:

- 1. El ambiente o "entorno objetivo" (dimensión colectiva). Este grupo o desencadenantes de riesgo psicosociales se dividen en tres:**
  - **Relativos al ambiente físico o material de trabajo**
  - **Relativos a la organización**
  - **Respecto al contenido de la tarea**
  
- 2. Las condiciones subjetivas (dimensiones individual) Son aquellos factores van generando o no peligros concretos para la salud del trabajador según la percepción que este tenga de ellos y de sus capacidades para hacerla frente:**
  - **Por las características de la persona**
  - **Por su relaciones interpersonales**

### **2.2.4 Consecuencias de la exposición de factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial constituyen aquellas características del entorno laboral y su organización que pueden afectar tanto a la salud de los trabajadores como al desarrollo de su trabajo. Para **COX, T.; GRIFFITHS, A. y RANDALL, R. (2003)**, quienes mencionan:

**También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos y sociales a los trabajadores. (p. 53)**

### **2.2.5 Métodos de evaluación de factores de riesgo psicosocial**

Para la identificación y evaluación del riesgo psicosocial es importante conocer varios de los métodos que se han aplicado para seleccionar el método que mejor se adapte a la realidad de la organización. Por esto para **PÉREZ (2004)** menciona:

**Los instrumentos más utilizados para identificar y valorar la influencia y afectación de los riesgos psicosociales son los siguientes: el FPSICCO (Aplicación informática para la prevención) del Instituto de Seguridad y Salud Laboral, el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, el Cuestionario Psicosocial Copenhague –ISTAS 21, Batería de evaluación de Factores Psicosociales en la pequeña y mediana institución CYCLOPS-UB y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia BFPSL. (p. 3)**

También existen otros métodos e instrumentos menos conocidos pero también importantes de mencionar, como son: el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo, la escala de efectos psíquicos de burnout, cuestionario sobre satisfacción laboral y cuestionario de estrés laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, entre otros.

### **2.2.6 Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral**

Para la presente investigación se aplicará el test de evaluación del Instituto Navarro de Salud Laboral, ya que la realidad de la institución permite la aplicación del instrumento, según **LAHERA, M., GÓNGORA, J. (2002)** en su libro mencionan:

**Este instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas. (p. 5)**

### **2.2.7 Medidas de control y actividades preventivas**

La prevención de riesgos laborales debe tener una perspectiva integral, que incluya la toma de decisiones en la empresa y se implante en todos los ámbitos, según **MANSILLA, F. (2012)** en su obra menciona:

**La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, deberá ser:**

- **Integral y global, es decir, no deberá limitarse únicamente al puesto de trabajo, sino que contemplará todos los factores que puedan afectar al trabajador.**
- **Multidisciplinaria, es decir, deberá contemplarse desde las diferentes disciplinas preventivas.**
- **Integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa.**
- **Sistemática y estructurada, es decir, que no conlleve una acción puntual sino a una serie de acciones prolongadas en el tiempo. (p. 29)**

### **2.2.8 Accidente de trabajo**

Para el **IESS (2012)** conceptualiza como:

**Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, al que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa. (p. 6)**

Los accidentes sucedidos son una excelente fuente de información sobre los factores existentes en un lugar de trabajo que realmente son determinantes de riesgo. Su conocimiento formal o informal es sumamente valioso para la aplicación de medidas correctivas que eviten su repetición o al menos disminuir sus consecuencias.

### **2.2.9 Investigación y análisis del accidente**

Para **AISA, A., RUGERO, R., Y JUNCA, R. et al (2000)** en su obra describen:

**En la investigación y análisis del accidente se tendrán en cuenta las siguientes premisas:**

- **Se busca causas y nunca culpables.**
- **Solamente se aceptarán evidencias, es decir, hechos probados.**

- **La investigación se hará lo más inmediata posible a la notificación para asegurar las mínimas variables de las condiciones reales en que se produjo el accidente.**
- **Al efectuar interrogatorios a los posibles testigos, se hará siempre individualmente para evitar influencias o confrontaciones entre ellos.(p. 32)**

Es importante diferenciar entre las causas que originan la lesión y las causas del accidente propiamente dicho, ya que la aplicación de las acciones correctivas dependerá mucho del adecuado análisis de las mismas, pudiendo ser aplicadas en la fuente, en el medio o en el trabajador.

### **2.2.10 Clasificación de los accidentes de trabajo**

En el **Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo Resolución C.D. 390 (2011)** se especifica lo siguiente descripción de los accidentes de trabajo para efectos de la concesión de prestaciones del Seguro de Riesgos del Trabajo:

- a) El que se produjera en el lugar de trabajo, o fuera de él, con ocasión o como consecuencia del mismo, o por el desempeño de las actividades a las que se dedica el afiliado sin relación de dependencia o autónomo, conforme el registro que conste en el IESS;**
- b) El que ocurriere en la ejecución del trabajo a órdenes del empleador, en misión o comisión de servicio, fuera del propio lugar de trabajo, con ocasión o como consecuencia de las actividades encomendadas; (p.6)**

Para definir un accidente de trabajo como también su análisis causal e investigación es importante aclarar cuáles son considerados accidentes de trabajo y cuáles no por lo que en el mismo **Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo Resolución C.D. 390 et al (2011)** especifica las condiciones para excluir el accidente de trabajo como tal:

- a) Si el afiliado se hallare en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico, droga o sustancia psicotrópica, a excepción de los casos producidos maliciosamente por terceros con fines dolosos, cuando el accidente sea sujeto pasivo del siniestro o cuando el tóxico prevenga de la propia actividad que desempeña el afiliado y que sea la causa del accidente.**
- b) Si el afiliado intencionalmente, por si o valiéndose de otra persona, causare la incapacidad;(p. 7)**

### **2.2.11 Efectos de los siniestros**

En el **Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo Resolución C.D. 390 et al (2011)** detalla las consecuencias que pueden generar los accidentes de trabajo a corto, mediano y largo plazo de la siguiente manera:

**Los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales u ocupacionales pueden producir los siguientes efectos en los asegurados:**

- a) Incapacidad temporal;**
- b) Incapacidad permanente parcial;**
- c) Incapacidad permanente total;**
- d) Incapacidad permanente absoluta; y**
- e) Muerte. (p.9)**

De acuerdo a las consecuencias también se establece el cálculo de la responsabilidad del patrono, lo cual dispone la Comisión de Valuación de Incapacidades de Riesgos del Trabajo.

## **2.3 Fundamentación legal**

En la **Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008**. En el Título II Derechos, Capítulo Segundo Derechos del Buen Vivir,

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

En la **Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008**. En el Título VI Régimen de desarrollo, Capítulo Sexto Trabajo y Producción,

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

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

En el **Código del Trabajo, Registro oficial Suplemento 167 del 16 de diciembre del 2005**, en sus articulados:

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

Art. 41.- Responsabilidad solidaria de empleadores.- Cuando el trabajo se realice para dos o más empleadores interesados en la misma empresa, como condueños, socios o copartícipes, ellos serán solidariamente responsables de toda obligación para con el trabajador.

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Art. 432.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS.- En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En el **Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Registro Oficial Suplemento 461, del 15 de Noviembre de 2004**. Capítulo I Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo,

Art. 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la institución en los siguientes rubros:

a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;

Capítulo IV De los derechos y obligaciones de los trabajadores,

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

En la **Ley de Seguridad Social. (1990).Resolución No. 741 Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo**.

Art. 44. Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamentos de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS y las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores.

En el **Decreto ejecutivo 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo**.

Art. 1.- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo

la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

**En la Resolución No. C.I.118. Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo “SART”**

Art. 1.- Alcance y responsabilidades.-El presente Reglamento es de obligado cumplimiento para los funcionarios y servidores del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS, así como para las instituciones/organizaciones y empleadores sujetos al régimen del IESS

Art. 2.- Objetivos de la auditoria de riesgos del trabajo.- Verificar el cumplimiento técnico legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por las instituciones/organizaciones empleadoras de acuerdo a sus características específicas. El comienzo de la personalidad jurídica en el Ecuador

## 2.4 Definición de expresiones y/o términos básicos

En la **FARRÉ, J., LASHERAS, G. Y CASAS, J. (2005). (2005)**

**Absentismo: falta sistemática de comparecencia a un lugar o tarea; por ejemplo absentismo laboral. Sus raíces pueden ser de naturaleza socio-económica, o psicológica. (p. 1)**

**Comunicación: proceso mediante el cual los individuos condicionan recíprocamente su conducta en la relación interpersonal. En su acepción más amplia, la comunicación incluye todo intercambio de mensajes, transmisión de significancias entre personas o grupos, e incluye un emisor, un receptor y un mensaje. (p. 43)**

**Estrés: termino proveniente de la física, que hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de otra fuerza externa. (p. 80)**

**Evaluación: la evaluación psicológica es la valoración de las características psicológicas del individuo. (p. 83)**

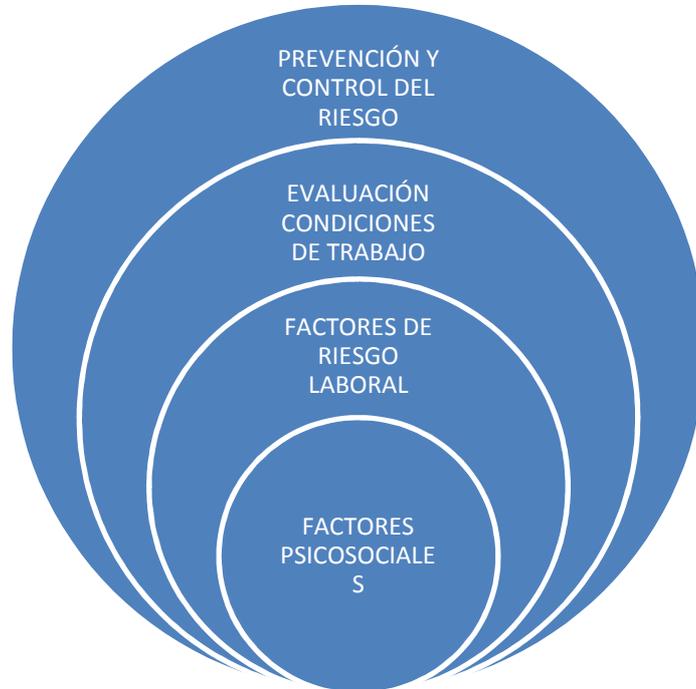
**Problema laboral: se dice de aquellas discrepancias que requieren una solución por parte del sujeto y que tienen su origen en acontecimientos pertenecientes al ámbito laboral. Los problemas pueden provenir delo contenido del trabajo, las condiciones laborales, el ambiente físico donde se desempeña el trabajo o el rol que desempeña el sujeto. (p. 123)**

**Salud: “Es el resultado de un proceso de desarrollo individual de la persona, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean, es decir, de su entorno y de su propia voluntad”. Según FERNANDEZ (2009) en su libro La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. (p. 23)**

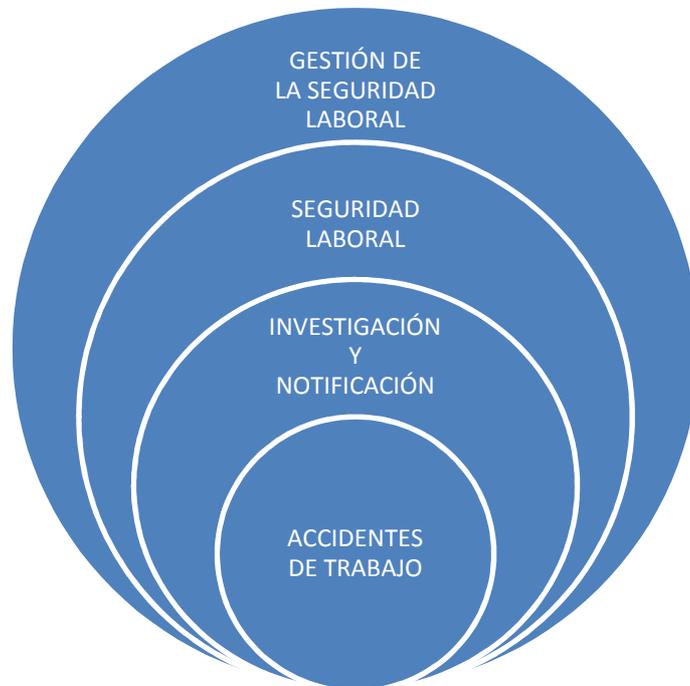
**Carga de trabajo: “Es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral”. Según FERNANDEZ (2009) en su libro La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. (p. 27)**

## 2.5 Identificación de variables

GRÁFICO N° 1.- Red de inclusión conceptual

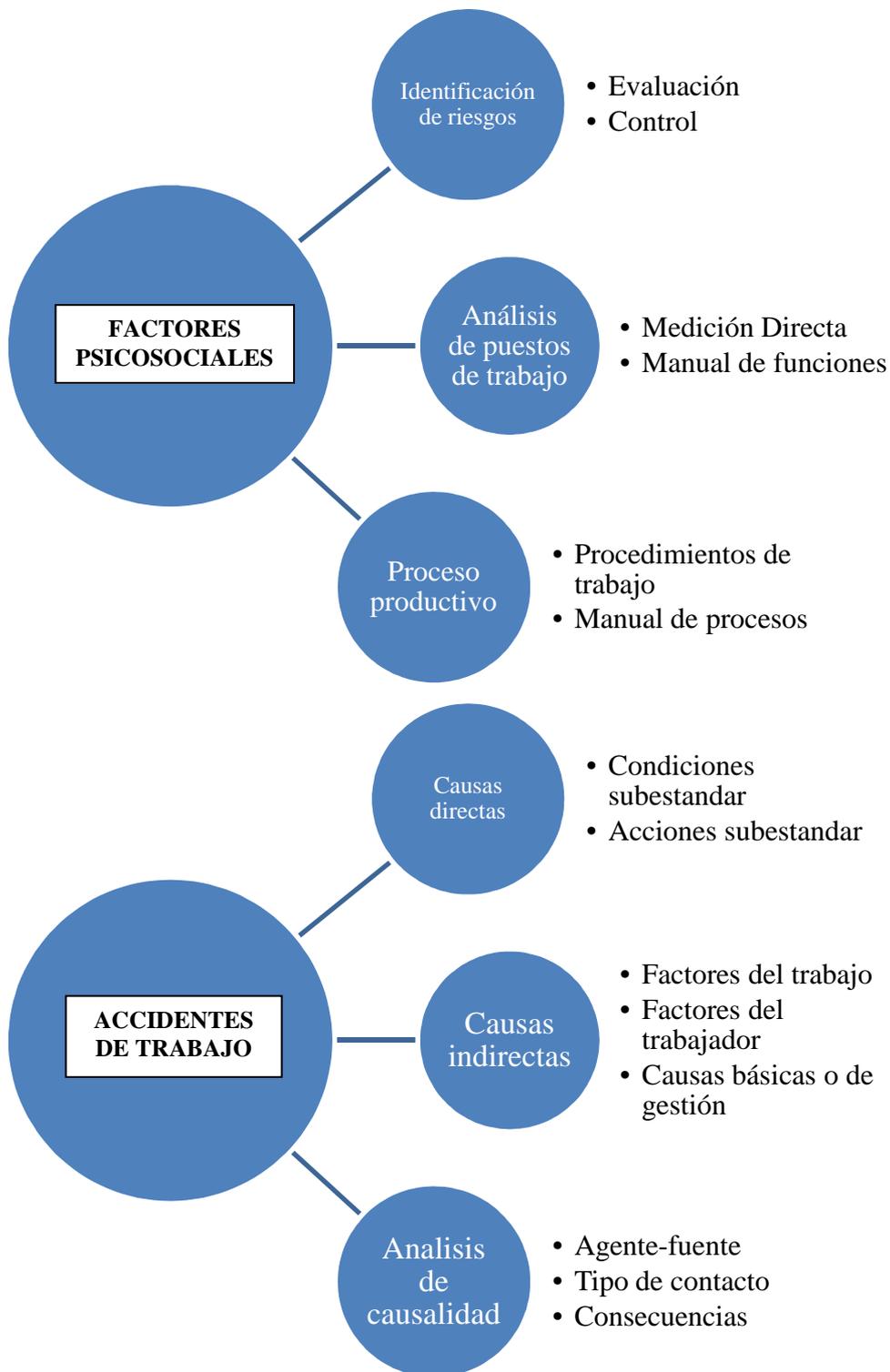


**Variable independiente**



**Variable dependiente**

GRÁFICO N° 2. Constelación de ideas de las variables



## **2.6 Planteamiento de la hipótesis**

Los factores de riesgo psicosocial afectan a los empleados y trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

##### 3.1.1 Investigación descriptiva

Muchos trabajos de Investigación se orientan a describir tal o cual fenómeno o problema, es decir explicar el cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los Estudios de carácter descriptivo, buscan especificar las propiedades importantes del Objeto de Investigación.

Según **HURTADO (2007)**, en su estudio: **“En la investigación descriptiva se hace enumeración detallada de las características del evento de estudio. Va dirigida a responder a las preguntas *quién, qué, dónde, cuándo, cuántos*, se trabajan con uno o con varios evento”**. (s/p).

La investigación fue de tipo descriptiva ya que permitió poner en manifiesto los conceptos establecidos en el marco teórico: condiciones de trabajo, productividad, describiendo sus efectos en el ámbito laboral y social, como también obteniendo conocimientos que servirán como referentes para otras investigaciones similares.

##### 3.1.2 Investigación correlacional

La información obtenida en la evaluación de riesgos psicosocial y las estadísticas internas de los accidentes de trabajo permitieron realizar un análisis de las variables, buscando su relación directa o indirecta, para **SAMPIERI, R., FERNANDEZ, C., Y BAPTISTA, P.et. al. (2003)** en su libro menciona: **“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se comporta un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra o varias variables relacionadas”**. (p. 118).

### 3.2 Población y muestra

**Población:** Para **BUENDÍA, COLÁS Y HERNÁNDEZ (1998)** quienes definen como **“Población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados”**. (p. 28)

La población de estudio fue conformada por el personal del CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA misma nomina que fue otorgada por el Dpto. de Talento Humano. Contando con 53 miembros activos distribuidos en cada uno de los departamentos administrativos y operativos de la institución.

**Muestra:** En el terreno epistemológico, **JIMÉNEZ FERNÁNDEZ (1983)** destaca la condición de representatividad que ha de tener la muestra: **“... es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población”** (p. 237)

En el estudio realizado no fue procedente hacer el cálculo de la muestra ya que la población fue  $\leq$  a 100 integrantes. Por lo que se aplicó en la población total del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, bajo el siguiente distributivo por estratos:

CUADRO N° 1. Estratos de la población del CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA

ÁREA	Nº DE PERSONAS
Administrativo	8
Operativos	30
Inspectores	3
Operadores	2
TOTAL	43

Fuente: Departamento de Recursos Humanos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.  
Elaborado por: Robert Moreno (2013)

### **3.3 Operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores**

La operacionalización de las variables es disminuir el nivel de complejidad de los conceptos utilizados en la investigación, reduciéndola a valores o datos que mejoran la comprensión de la problemática, con lo cual se puede llegar a la comprobación de la hipótesis planteada.

Según **SHARAGER (2001)**, la operacionalización: **“Es el resultado de un proceso a través del cual el investigador explica en detalle los tipos de valores que pueden tomar variables (cuali o cuantitativas) y los cálculos realizados para obtener los indicadores de esas variables”**. (p.1).

La importancia de la operacionalización de las variables estuvo en disminuir la posibilidad de errores en la investigación, obteniendo información fácil de interpretar y de corregir.

CUADRO N° 2. Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Tipo	Instrumento
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Son todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.	Participación, implicación, responsabilidad	Nivel de adecuación	Muy adecuado (0 a 8 puntos) Adecuado (9 a 17 puntos) Inadecuado (18 a 26 puntos) Muy inadecuado (27 a 44 puntos)	Ordinal	Cuestionario de evaluación de factores psicosociales
		Formación, información, comunicación		Muy adecuado (0 a 6 puntos) Adecuado (7 a 13 puntos) Inadecuado (14 a 21 puntos) Muy inadecuado (22 a 35 puntos)		
		Gestión del tiempo y		Muy adecuado (0 a 4 puntos) Adecuado (5 a 9 puntos) Inadecuado (10 a 14 puntos) Muy inadecuado (15 a 24 puntos)		
		Cohesión del grupo		Muy adecuado (0 a 5 puntos) Adecuado (6 a 10 puntos) Inadecuado (11 a 17 puntos) Muy inadecuado (18 a 29 puntos)		
		Hostigamiento psicológico		Muy adecuado (0 a 5 puntos) Adecuado (6 a 10 puntos) Inadecuado (11 a 17 puntos) Muy inadecuado (18 a 29 puntos)		
		Liderazgo		Muy adecuado (0 a 4 puntos) Adecuado (5 a 9 puntos) Inadecuado (10 a 14 puntos) Muy inadecuado (15 a 20 puntos)		
		Calidad de servicios adicionales		Muy adecuado (0 a 4 puntos) Adecuado (5 a 9 puntos) Inadecuado (10 a 14 puntos) Muy inadecuado (15 a 20 puntos)		

Fuente: Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo

Elaborador por: Rober Moreno (2014)

CUADRO N° 3. Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Tipo	Instrumento
ACCIDENTES DE TRABAJO	Un accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena	Accidentes sufridos en el lugar y durante el tiempo de trabajo	Índice de frecuencia de accidentes. Índice de gravedad. Tasa de riesgo.	Porcentaje	Cuantitativa	Reporte estadístico de accidentes y enfermedades profesionales
			Severidad del accidente	Leve Moderado Grave	Nominal	Informe de investigación de accidentes de trabajo Aviso de accidente
		Accidentes en misión o comisión de servicios	Índice de frecuencia de accidentes. Índice de gravedad. Tasa de riesgo.	Porcentaje	Cuantitativa	Reporte estadístico de accidentes y enfermedades profesionales
			Severidad del accidente	Leve Moderado Grave	Nominal	Informe de investigación de accidentes de trabajo Aviso de accidente
		Accidente en pausas o interrupciones de trabajo a órdenes del patrono	Índice de frecuencia de accidentes. Índice de gravedad. Tasa de riesgo.	Porcentaje	Cuantitativa	Reporte estadístico de accidentes y enfermedades profesionales
			Severidad del accidente	Leve Moderado Grave	Nominal	Informe de investigación de accidentes de trabajo Aviso de accidente
		Accidente "in itinere"	Índice de frecuencia de accidentes. Índice de gravedad. Tasa de riesgo.	Porcentaje	Cuantitativa	Reporte estadístico de accidentes y enfermedades profesionales
			Severidad del accidente	Leve Moderado Grave	Nominal	Informe de investigación de accidentes de trabajo Aviso de accidente

Fuente: Resolución C.D. 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Elaborador por: Rober Moreno (2014)

### 3.4 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó el método de Navarra, el cual consistió en una encuesta para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales, éste instrumento de evaluación sirvió para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la institución desde el punto de vista psicosocial. También se aplicó la encuesta de manera directa a través de entrevistas con gerencias y directivos.

Según **LAHERA Y GONGORA (2002)** menciona: **“La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos” (p. 5)**

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta, y la observación.

Para **MÉNDEZ (1999)** define: **"Las fuentes y técnicas para recolección de la información son como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información" (p. 143).**

#### **3.4.1 Encuesta**

Se aplicó la encuesta como técnica para obtener la información de los trabajadores que conforman la población total, ya que si consideramos que son 53 trabajadores los que componen la muestra es de mucha utilidad aplicar un instrumento que ayude a reducir el tiempo en su aplicación. ANEXO

Según **MALHOTRA (2004)**, quien dice: **"Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado". (s/p)**

#### **3.4.2 Observación**

Para confirmar la información obtenida tanto en la encuesta como en la entrevista fue necesario realizar una visita a las áreas o departamentos siendo de utilidad la observación directa para verificar los datos obtenidos. ANEXO

Para **CHIAVENATO (2002)** menciona: “Este método se aplica en cargos sencillos, rutinarios y repetitivos. Es común que el método de observación emplee un cuestionario que debe ser diligenciado por el observador para garantizar la cobertura de la información necesaria”. (p. 112)

CUADRO N° 4. Procedimiento de la investigación

Técnica	Procedimiento
Encuesta	Se aplicó el instrumento de encuesta del método Navarra para instituciones con más de 25 trabajadores
	La encuesta fue aplicada en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga. Ubicado en la parroquia La Matriz calle Sánchez de Orellana y Marqués de Maenza.
	El instrumento de recolección de información se aplicó aproximadamente en los meses de agosto y septiembre del 2014
Observación	Se realizó una visita de campo en forma personal para verificar la información obtenida.
	La visita de campo se realizó a las áreas Administración, Operativo, inspectores y operadores
	Se realizó la observación en el campo durante el mes de octubre del 2014

Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Rober Moreno (2014)

Se aplicó el método científico debido a los pasos en el desarrollo de la investigación son: identificación del problema, planteamiento del problema, revisión bibliográfica, formulación de hipótesis, elección de técnicas, recolección de información, análisis de datos; y, conclusiones.

Para **TAMAYO Y TAMAYO, (1997)**. "La ciencia nos pone de manifiesto el método científico, hasta el punto de no poder hablar de investigación sin hablar antes de método científico". (p. 136)

La aplicación del método científico en la investigación fue de utilidad porque facilitó la comprobación de la hipótesis planteada, y mediante sus pasos realizarlo de manera ordenada y metódica.

### **3.5 Procedimiento de la investigación**

El estudio psicosocial se realizó en el mes de Junio del 2014 y se dividió en dos fases fundamentalmente, la primera fase fue el levantamiento en campo de los datos referidos al desarrollo de las tareas en los puestos de trabajo, este estudio de campo fue realizado en días de trabajo típico, en los que se realizaron encuestas a los trabajadores y empleados con el fin de obtener la información requerida.

La segunda fase fue la tabulación de las encuestas y el análisis de los resultados, de dicho análisis se desprenden una serie de observaciones y conclusiones para después partir con las recomendaciones.

Las encuestas se aplicaron a los trabajadores y empleados de:

- a. Administración
- b. Operativos
- c. Inspectores
- d. Operadores

Para la evaluación de riesgo psicosocial en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga se utilizó el método de Navarra, la evaluación y valoración de los factores psicosociales se realizó a dos niveles.

Primer nivel: cuantitativo, tras la aplicación del cuestionario se analizó estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia, consistiendo en la aplicación de una encuesta con una serie de preguntas detalladas en instrumento ANEXO A

Segundo nivel: cualitativo, se analizaron las aportaciones personales contenidas en el apartado "Observaciones y recomendaciones" que acompaña a todos los ítems del cuestionario.

Para que la impresión recogida sea lo más exacta y cercana posible a la realidad a evaluar, el instrumento fue aplicado a toda la población, teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes, siendo los resultados una información que estadísticamente representa a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas.

La información cualitativa ofrecida por los trabajadores fue de gran importancia y servirá de base en el diseño de las posteriores medidas y acciones preventivas. Además, considerando que este método ofrece una evaluación inicial en cinco variables de referencia, esta información adicional determinará la necesidad o no de realizar análisis de mayor profundidad y la dirección de éstos.

La información de tipo cualitativo aportada por los trabajadores fue tratada con la misma rigurosidad que la cuantitativa, haciendo especial hincapié en garantizar el anonimato y confidencialidad de las respuestas emitidas.

Con el análisis de los resultados obtenidos, tanto cuantitativos como cualitativos, el método detectó situaciones en la organización: desfavorables o muy insatisfactorias, que son la fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales; identificar aquellas condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que van a contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

### **3.5.1 Descripción de las variables**

De entre las condiciones que se encuentran en el ámbito laboral se estudiaron 4 variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar:

Éstas variables son:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo
- Cohesión del grupo y
- Hostigamiento psicológico (mobbing)

Además de las cuatro variables mencionadas, también se han incluido tres preguntas con el objetivo de conocer la vulnerabilidad de la institución a la existencia del hostigamiento psicológico en el trabajo.

El liderazgo de quienes manejan el recurso humano es de suma importancia, considerando que la producción depende en su mayoría de la mano de obra de los trabajadores, es por esto que se ha incluido 5 preguntas de evaluación a la gestión del grupo de jefes y superiores determinando los siguientes aspectos: Apoyo a las labores y tareas, comunicación, entrenamiento, capacitación, respeto y educación.

Para complementar el estudio se ha visto la necesidad de evaluar la calidad de servicios adicionales con que cuenta la institución partiendo de la información que facilitan los usuarios, es por esto que se han evaluado los siguientes: Cantidad y calidad de alimentos, calidad del servicio de atención en el comedor, limpieza de baños y vestidores, entrega de equipos de protección personal.

### **Participación, implicación, responsabilidad**

Esta variable especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones. **NTP 840 (2009).**

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo

- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

1. ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
8. ¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9. ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?
13. ¿La actuación del grupo de superiores respecto a sus trabajadores es?
18. ¿Han recibido los mandos medios la formación para el desempeño de sus funciones?
20. ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
25. ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada de trabajo?

### **Formación, información, comunicación**

La variable se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan. **NTP 840 et. al. (2009).**

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona-trabajo
- Reconocimiento

- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

4. ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc.) para realizar su tarea?
5. ¿Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
16. ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17. ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
24. ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
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?

### **Gestión del tiempo**

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. **NTP 840 et. al. (2009).**

En la dimensión de GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

4. ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
10. ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
14. ¿Se recuperan los retrasos?
15. ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
22. ¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?

### **Cohesión de grupo**

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. **NTP 840 et. al. (2009).**

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable de COHESIÓN DE GRUPO contiene los siguientes aspectos:

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

6. Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:
7. Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
12. En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
21. ¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?
23. ¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la institución?

## **Hostigamiento psicológico (mobbing)**

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica externa, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

28. ¿De los problemas que existen en un departamento o sección está siendo culpada alguna persona en concreto?
29. ¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30. ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?

## **Liderazgo de jefes y superiores**

El liderazgo es el conjunto de habilidades que jefes y superiores tienen para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

La información que se pretende obtener es el nivel de influencia desde los aspectos de apoyo al personal, sirviendo como instrumentos de crecimiento para el trabajador, el grupo y la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

31. ¿Mi superior brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32. ¿Mi superior expresa con claridad lo que desea que se realice?
33. ¿Mi superior brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34. ¿Mi superior planifica, organiza y controla el trabajo?
35. ¿Mi superior capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36. ¿Mi superior respeta y trata con educación a los trabajadores?

### **Servicios institucionales**

Los alimentos, el comedor, los baños, los vestidores y los equipos de protección personal son variables importantes en el ambiente de trabajo, siendo aspectos tangibles que los usuarios deben evaluar para aplicar correctivos si fuese el caso o procurar su permanencia eficiente si el resultado fuese positivo.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

37. ¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38. ¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39. ¿Cómo califica usted el servicio médico de la institución?
40. ¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la institución?
41. ¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?

### **3.5.2 Cálculo**

Para cada una de las variables se han definido las preguntas que corresponden, a éstas se les ha asignado un valor numérico de acuerdo a la siguiente tabla:

CUADRO N° 5. Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (I)

Participación, implicación, responsabilidad			Formación, información, comunicación			Gestión del tiempo				
PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR		
1	A	5	4	A	5	3	A	0		
	B	3		B	3		B	1		
	C	3		C	1		C	3		
	D	0		D	0		D	5		
2	A	5	5	A	5	10	A	5		
	B	5		B	3		B	5		
	C	3		C	3		C	2		
	D	0		D	0		D	0		
8	A	3	11	A	5	14	A	0		
	B	4		B	3		B	5		
	C	1		C	3		C	5		
	D	0		D	0		D	5		
9	A	5	16	A	5	15	A	0		
	B	3		B	3		B	0		
	C	0		C	3		C	4		
13	A	5		17	D	0	22	A	5	
	B	2	A		5	B		5		
	C	0	B		5	C		3		
18	A	5	24		C	2		28	D	0
	B	5		D	0	Mobbing				
	C	3		A	5		PREGUNTA		OPCIÓN	VALOR
	D	0		B	2		28		A	1
19	A	5	26	C	2	29		B	0	
	B	3		D	0		A	1		
	C	3		30	A	5	B	0		
20	D	0	B		3	30	A	1		
	A	5	C		3		B	0		
	B	3	D	0						
	25	C	1							
D		0								
A		5								
B		3								
25	C	1								
	D	0								

Fuente: Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral 2002

Elaborado por: Robert Moreno (2014)

CUADRO N° 6. Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (II)

Cohesión de grupo			Liderazgo de jefes y superiores			Servicios institución		
PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR	PREGUNTA	OPCIÓN	VALOR
6	A	0	31	A	5	36	A	5
	B	1		B	3		B	3
	C	3		C	1		C	1
	D	5		D	0		D	0
7	A	5	32	A	5	37	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	0		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
12	A	5	33	A	5	38	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	1		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
21	A	4	34	A	5	39	A	5
	B	2		B	3		B	3
	C	0		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
23	A	5	35	A	5	40	A	5
	B	3		B	3		B	3
	C	1		C	1		C	1
	D	0		D	0		D	0
27	A	0						
	B	3						
	C	3						
	D	5						

Fuente: Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto

Navarro de Salud Laboral 2002

Elaborado por: Robert Moreno (2014)

La fórmula para el cálculo de las variables es la siguiente:

$$n = \sum RP$$

$$\% = \frac{100}{\sum E} \times \sum RP$$

$$n = \frac{100}{VAMR} \times \%$$

$$n = \sum PV$$

### **Abreviatura**

n= valor a calcular

$\sum E$ = sumatoria total encuestas realizadas

$\sum RP$ = sumatoria de respuestas por pregunta

%= porcentaje obtenido del número de respuestas

VAMR= valor asignada en el método a cada respuesta

$\sum PV$ = sumatoria de resultados de las preguntas asignadas a cada variable

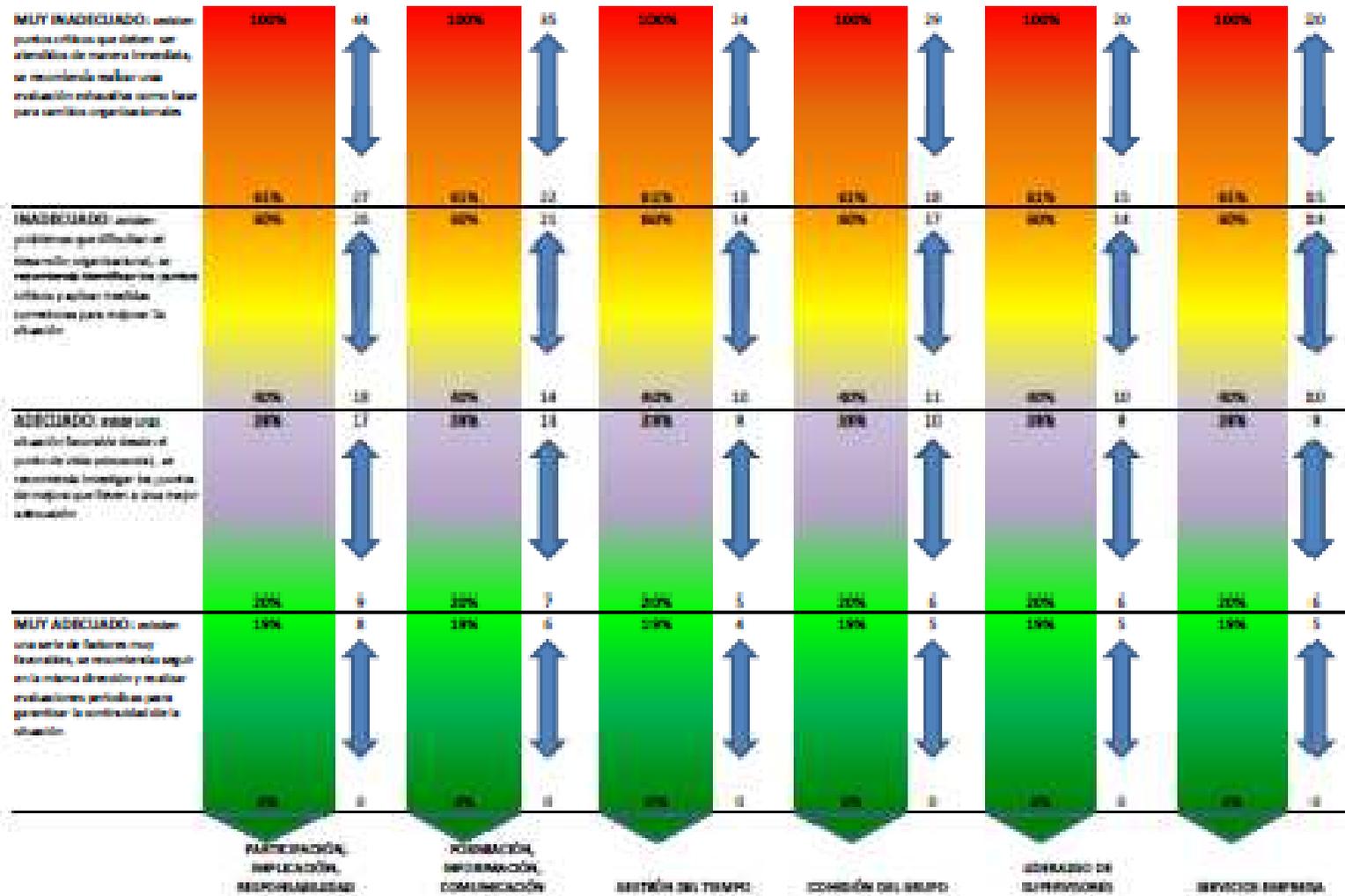
### **3.5.3 Interpretación**

Este instrumento de evaluación no debe ser entendido como un cuestionario de opinión. Tanto los ítems como sus posibles preguntas y sus respuestas han sido elaborados con el fin de evitar en lo posible los sesgos de subjetividad, puesto que hacen referencia a condiciones de trabajo, situaciones concretas y fácilmente reconocibles por todos y cada uno de los trabajadores de la organización.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización donde, en base a unas puntuaciones estandarizadas, se les asigna un peso que permite diagnosticar (en un continuo de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a los cuatro factores estudiados:

- Muy inadecuado: situación que debe ser atendida de manera inmediata
- Inadecuado: existen problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización
- Adecuado: indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial
- Muy adecuado: existen condiciones psicosociales muy favorables.

GRÁFICO 3. Interpretación de resultados por variables



### **3.6 Procesamiento y análisis de la información**

Una vez obtenidos los datos fueron procesados como una extracción científico-informativa de la encuesta con el objetivo de descubrir, prevenir, informar o predecir el comportamiento de diferentes sucesos o fenómenos propios de la naturaleza, del entorno social o incluso del pensamiento, en nuestro caso particular y sobre todo el fin de esta investigación fue el personal del Cuerpo de Bomberos de Latacunga, la cual fue tabulada en el paquete utilitario office en el herramienta informático Excel que además ilustró los resultados en cuadros y gráficos.

Para el análisis cuantitativo de cada ítem de la encuesta se revisaron los resultados estadísticos generados, interpretando los resultados obtenidos de manera objetiva, con lo cual se comprobó la hipótesis planteada estableciendo conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 INFORME DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

El desarrollo del presente estudio pretende conocer la situación psicosocial en las que se desenvuelven los empleados y trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Latacunga y su incidencia en su salud, con el fin de establecer recomendaciones que permitan asegurar el bienestar de todos y cada uno de sus colaboradores, para lo cual se realizó el análisis correspondiente mediante la aplicación del método de Navarra para establecer si el clima laboral de la institución es aceptable o no.

#### 4.2 RESULTADOS

Para una mejor interpretación de los resultados obtenidos se presentarán los gráficos detallados en el eje X las preguntas que corresponden a cada ámbito de evaluación, y en el eje Y las puntuaciones alcanzadas por respuesta.

Correspondiendo a las respuestas los siguientes colores:

Respuesta D	
Respuesta C	
Respuesta B	
Respuesta A	

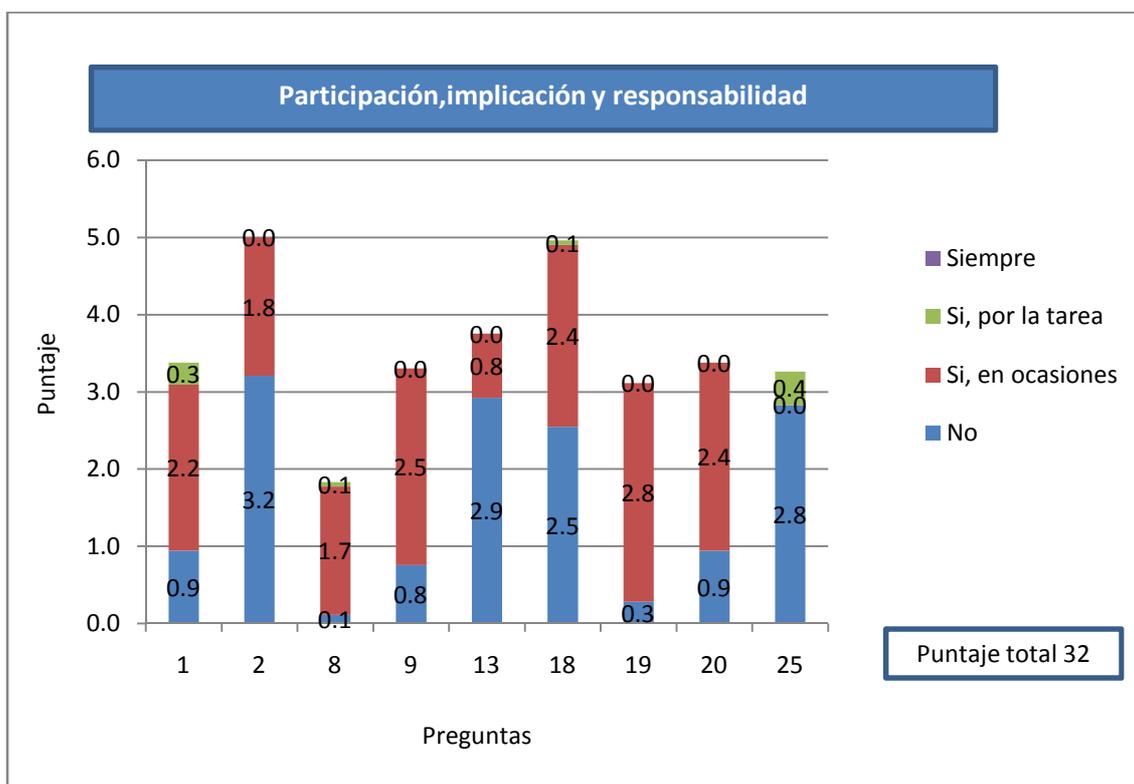
Se recomienda analizar los resultados del estudio de riesgo psicosocial con los cuadros 5 y 6 de puntajes de las respuestas por preguntas, como también con el gráfico N° 3 de Interpretación por variables.

## 4.2.1 CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA

### Participación, implicación y responsabilidad

La puntuación obtenida es de 32, siendo un resultado: Muy Inadecuado, observándose la mayor incidencia en la ausencia de libertad para expresar sus reclamos o quejas por parte de los empleados y trabajadores, seguido de la falta de preparación de quienes tienen mandos superiores para liderar equipos de trabajo ejerciendo su poder adquirido mas no consensuado.

GRÁFICO N° 4. Resultados del ámbito participación, implicación y responsabilidad



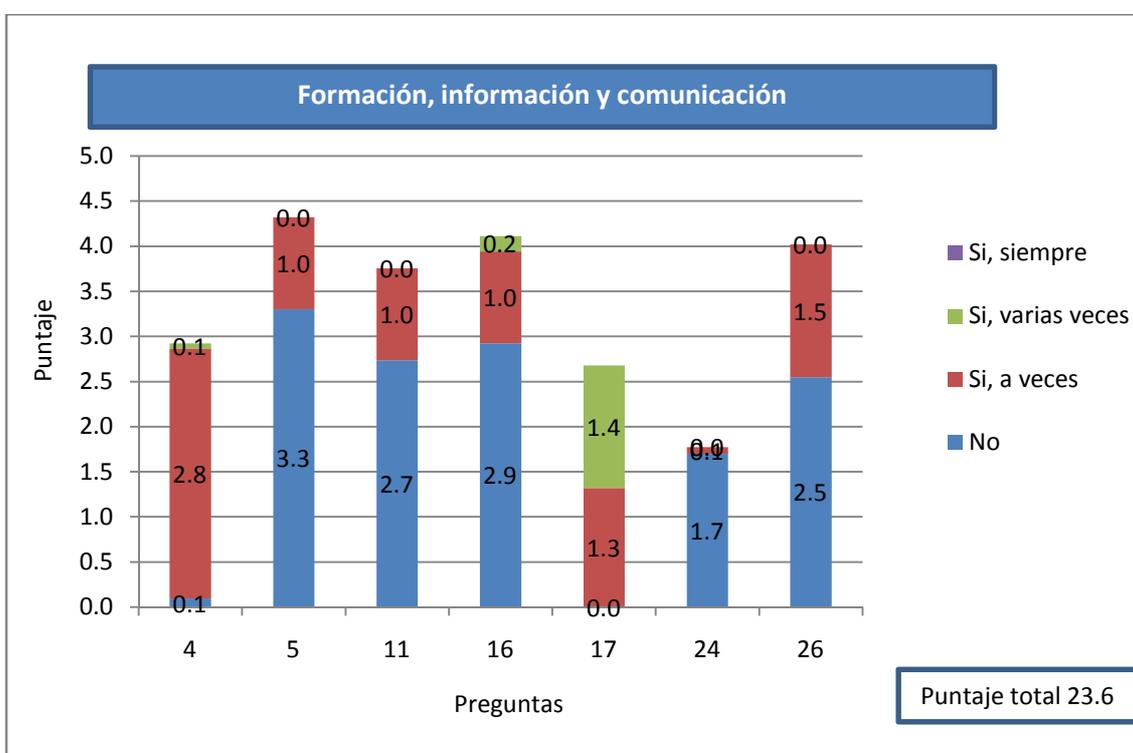
Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

## Formación, información y comunicación

La puntuación alcanzada es de 23.6, por lo que el resultado es: Inadecuado, siendo un aspecto desfavorable la falta de información al personal de reciente ingreso, como también una deficiencia en la formación y entrenamiento para realizar tareas operativas y técnicas, apareciendo como un factor de incidencia la falta de canales formales de comunicación tanto vertical como horizontalmente.

GRÁFICO N° 5. Resultados del ámbito formación, información y comunicación



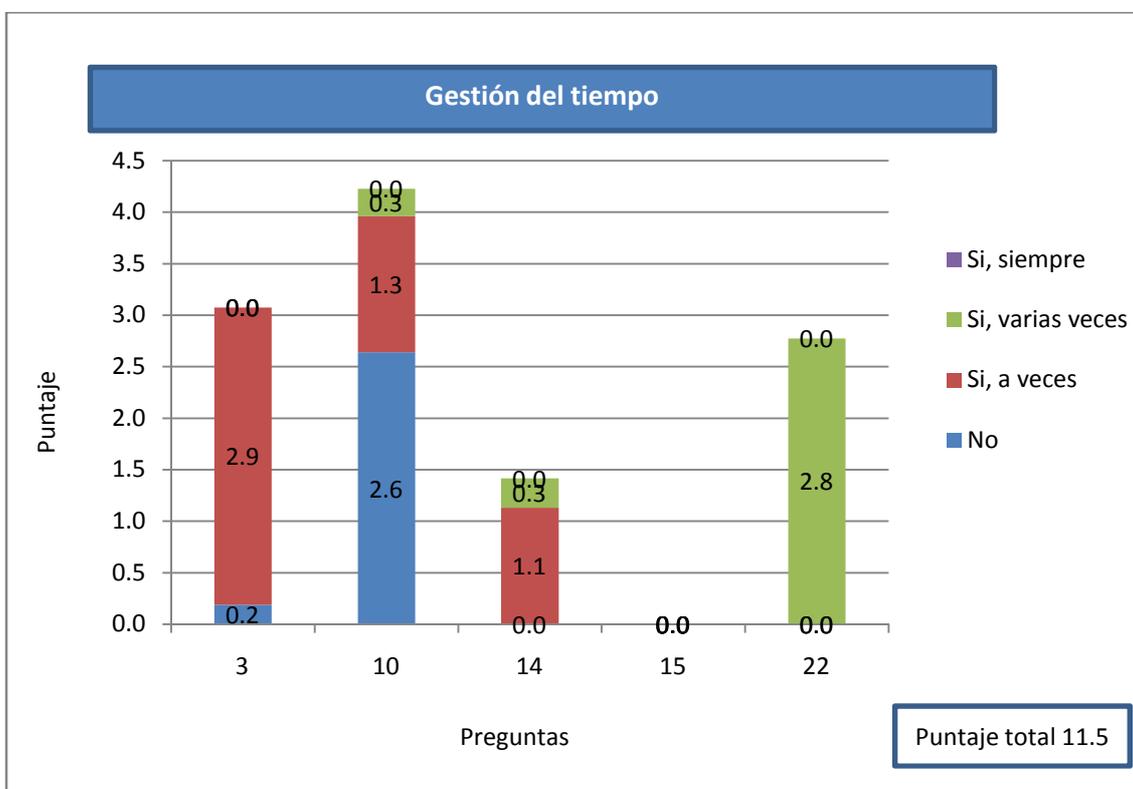
Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

## Gestión del tiempo

La puntuación obtenida es de 11.5, siendo un resultado Adecuado, observando aspectos favorables como la facilidad de espacios de tiempo para realizar pausas durante la jornada o turno de trabajo, como también la recuperación de atrasos. Sin embargo un factor desfavorable es el ritmo de trabajo a presión que realizan durante las emergencias, pero siendo parte de su responsabilidad los resultados dependen del ritmo que ejerzan.

GRÁFICO N° 6. Resultados del ámbito Gestión del tiempo



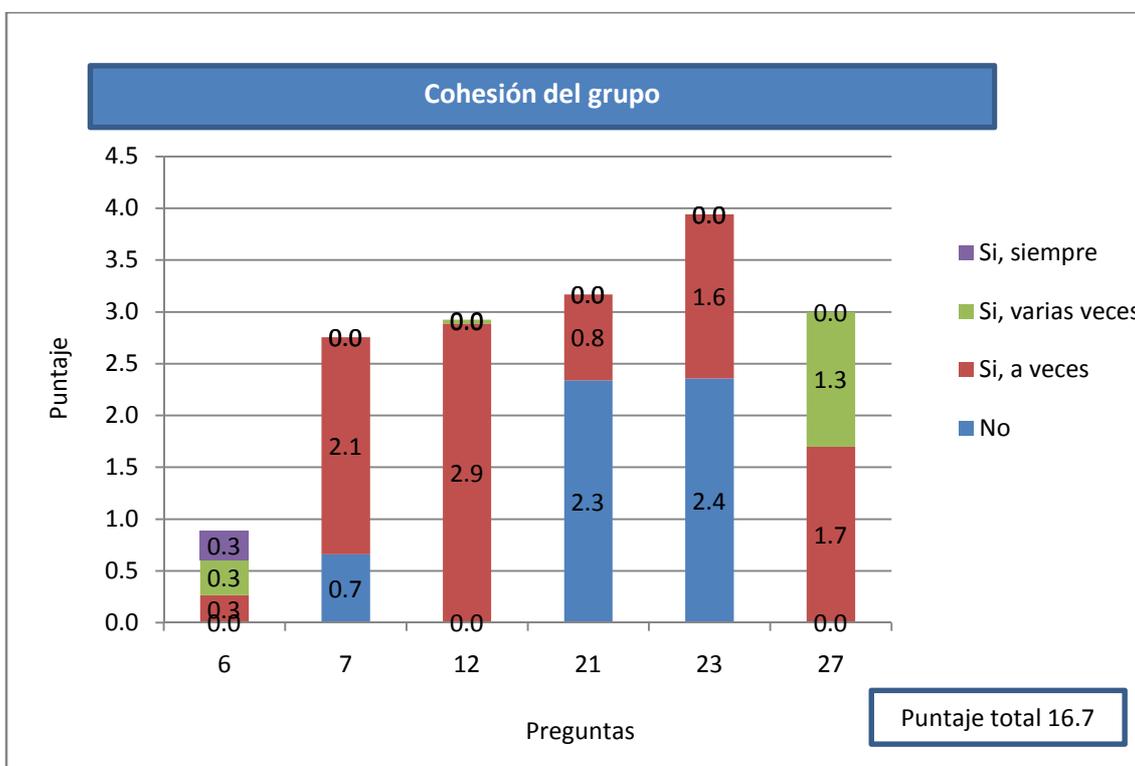
Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

## Cohesión del grupo

La puntuación obtenida es de 16.7, alcanzando un resultado Inadecuado, con lo cual se observa un ambiente de trabajo desfavorable para el correcto desempeño del trabajo, poca participación de los empleados y trabajadores en actividades sociales, y la falta de resolución de conflictos expresada en la pregunta 7, como también la ausencia de un sentido de compañerismo o equipo de colaboradores.

GRÁFICO N° 7. Resultados del ámbito Cohesión del grupo



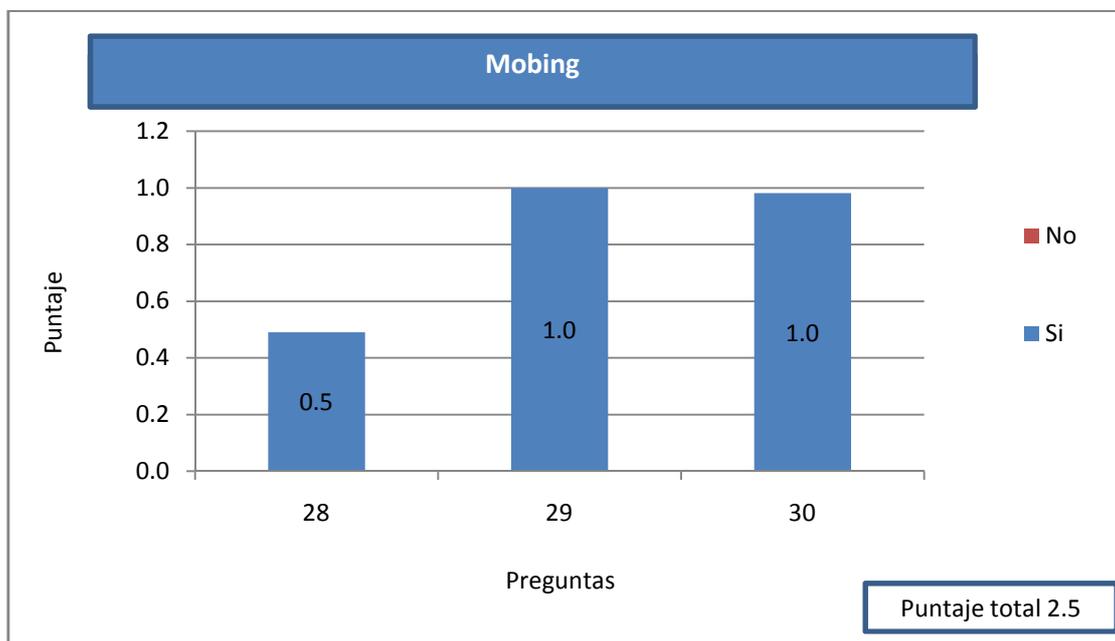
Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

## Mobbing

La puntuación obtenida es de 2.5, con el resultado de: Inadecuado, con lo cual se concluye que en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga SI existe el acoso psicológico conocido como mobbing, por lo que es importante el análisis específico para la aplicación de correctivos.

GRÁFICO N° 8.Resultados del ámbito Mobbing



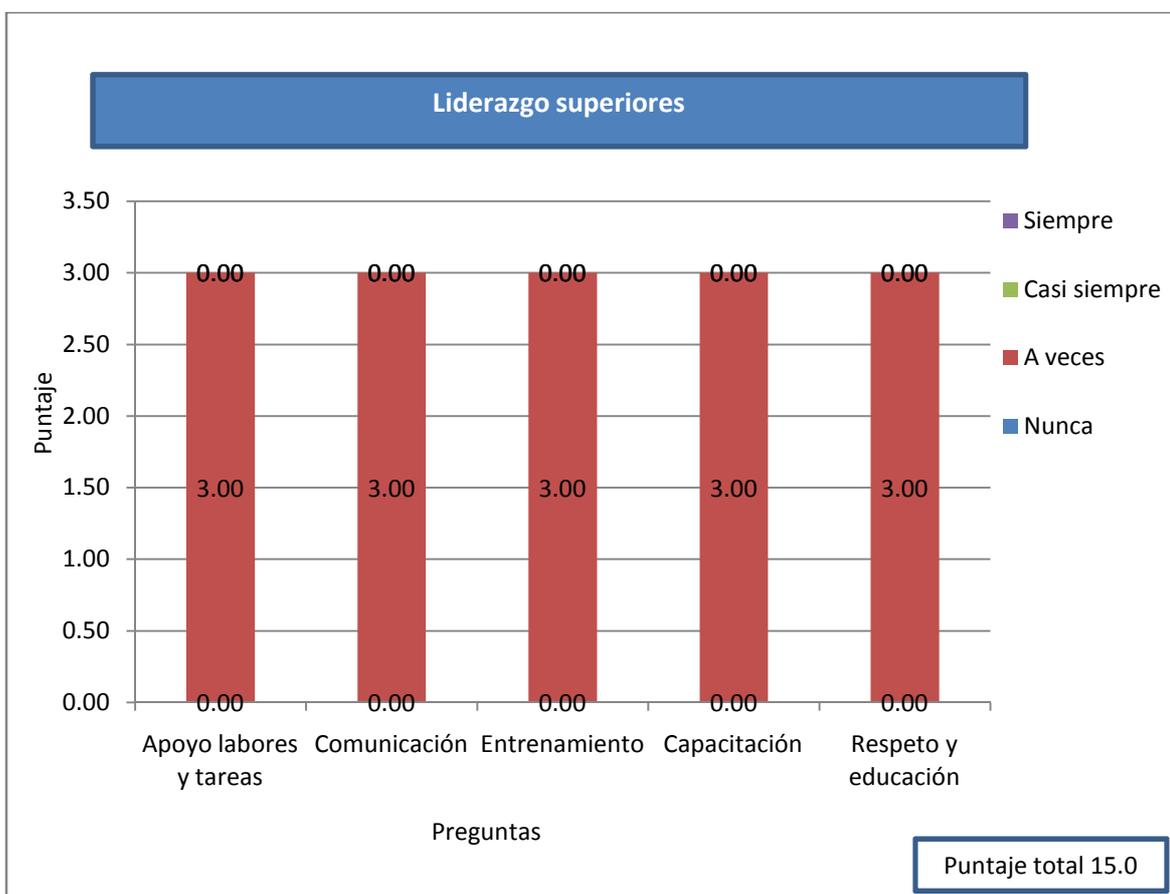
Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

## Liderazgo de superiores

La puntuación obtenida en éste ámbito es de 15.0 siendo un resultado: Inadecuado, con factores desfavorables en el desarrollo de equipos de trabajo, con la falta de apoyo, comunicación, respeto, capacitación y entrenamiento que se ofrece en pocas veces hacia el personal que forma parte de éstos grupos, prevaleciendo la ausencia de interés en la parte personal y humana de sus miembros.

GRÁFICO N° 9.Resultados del ámbito Liderazgo de superiores



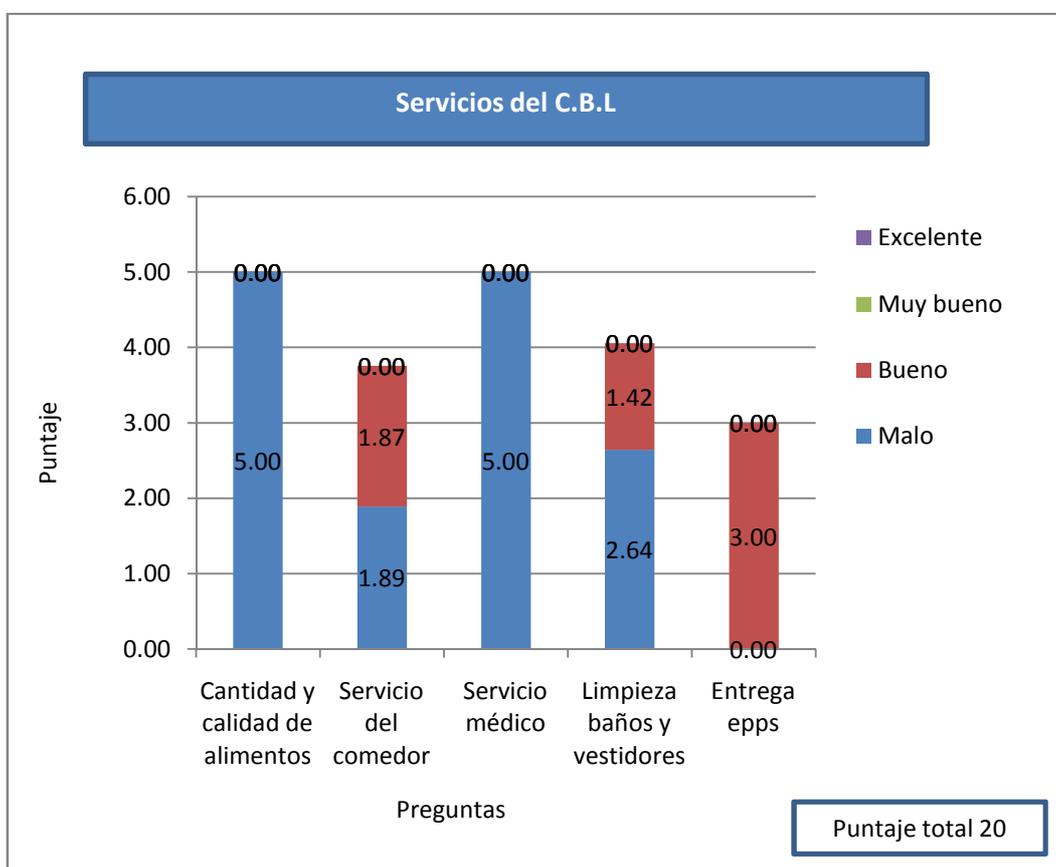
Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

## Servicios institucionales

En la evaluación a los servicios que ofrece la institución la puntuación es de 20, con un resultado: Muy Inadecuado, la mayor incidencia es en el servicio de alimentación y la falta de un servicio médico en la institución, como también la necesidad de mejoramiento en la higiene de las instalaciones, siendo considerado de alto riesgo el trabajo que desempeñan se evidencia falencias en la entrega de equipos de protección personal.

GRÁFICO N° 10. Resultados del ámbito Servicios institución



Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

### 4.3 Prevalencia de la exposición

De acuerdo a los resultados obtenidos se establecen los siguientes datos de prevalencia a la exposición de los riesgos psicosociales en los diferentes ámbitos:

CUADRO N° 7.- Puntuaciones obtenidas en la evaluación de riesgo psicosocial en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

Puntuaciones obtenidas en la evaluación de riesgo psicosocial Cuerpo de Bomberos de Latacunga		
ÁMBITO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	RESULTADO
Participación, implicación y responsabilidad	32	Muy inadecuado
Formación, información, comunicación	23,6	Inadecuado
Gestión del tiempo	11,5	Adecuado
Cohesión del grupo	16,7	Inadecuado
Mobbing	2,5	Inadecuado
Liderazgo de jefes/supervisores	15	Inadecuado
Servicios C.B.L.	20	Muy inadecuado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

#### 4.4 Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se ha aplicado la prueba de evaluación estadística no paramétrica del Chi-cuadrado, el cual calcula si los resultados obtenidos han sido los esperados, utilizando la información obtenida sobre el número de afectados en cada uno de los ámbitos evaluados, los datos obtenidos son los siguientes:

CUADRO N° 8. Comprobación de la hipótesis método Xi cuadrado

ÁMBITOS EVALUADOS	AFECTADOS	CHI 2
Participación, implicación y responsabilidad	39	0.01
Formación, información y comunicación	41	0.03
Gestión del tiempo	40	0.02
Cohesión del grupo	41	0.56
Mobbing	44	0.18
Liderazgo superiores	53	0.01
Servicios empresa	53	0.01
Total	310	<b>0.8131</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

Con el nivel de significación del 5% o 0,05, y de acuerdo a la tabla de distribución del Chi- cuadrado tomamos el valor señalado en amarillo.

CUADRO N° 9. Tabla de distribución del Chi-cuadrado

V/P	0,001	0,0025	0,0050	0,01	0,025	0,050	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0750	9,2363	8,1152	7,2893
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	<b>28,8693</b>	25,9894	24,1555	22,7595

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

Transcrito por: Robert Moreno (2014)

Al realizar el cruce del Nivel de Significación del 5% y el grado de libertad de 18, se obtiene el valor tabulado de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) es: 28,8693.

Seguido se realiza el cálculo de Chi Cuadrado con la fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(F.O.-F.E.)^2}{F.E.}$$

Si  $X^2 < 28,8693$  se acepta la Hipótesis Positiva ( $H_0$ )

Si  $X^2 > 28,8693$  se acepta la Hipótesis Negativa ( $H_1$ )

Por lo tanto  $0.8131 < 28,8693$  se acepta la Hipótesis Positiva ( $H_0$ ), dando como resultado que los factores de riesgo psicosocial SI afectan a los trabajadores y empleados del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.

Para realizar la comparación de variables se ha utilizado el reporte de accidentalidad del año 2013.

CUADRO N° 10. Datos de accidentalidad durante el año 2013 en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

<b>ACCIDENTALIDAD C.B.L. 2013</b>		
<b>TIPO DE CONTACTO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>N° ATENCIONES</b>
Caídas a distinto nivel	Falta de entrenamiento	1
Caídas al mismo nivel	Falta de coordinación en operaciones conjuntas	2
Golpe contra	Máquina, equipo, herramienta	2
In- itineri	Vehículo en movimiento	1
Calor	Falta de coordinación en operaciones conjuntas	3
Puntos de apriete	Máquina, equipo, herramienta	1
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

Fuente: Datos parte interno de la institución.

Elaborado por: Robert Moreno (2014)

CUADRO N° 11. Ausentismo laboral por enfermedad durante el año 2013 en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

<b>AUSENTISMO LABORAL POR ACCIDENTES DE TRABAJO C.B.L. 2013</b>	
<b>Documento</b>	<b>DÍAS</b>
Permiso médico particular	81
Permiso médico IESS	96
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

Fuente: Departamento de Recursos Humanos institución

Elaborador por: Robert Moreno (2014)

Respondiendo a las preguntas directrices se realiza la verificación cualitativa a la hipótesis de la siguiente manera:

Debido a la incidencia de los factores de riesgo psicosocial, se determina un alto índice de accidentalidad, generando un alto ausentismo por ésta causa en los trabajadores operativos del Cuerpo de Bomberos de Latacunga y costos indirectos que afectan la gestión en la prevención de la seguridad y salud de la institución.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Durante la realización del presente trabajo de investigación se han obtenido resultados con las siguientes conclusiones:

1. La exposición de los trabajadores y empleados al riesgo psicosocial en el ámbito de participación, implicación y responsabilidad es del 75% del total de la población con un indicador de Muy inadecuado, convirtiéndose en un punto crítico que debe ser atendido inmediatamente.
2. El grupo de oficiales que lideran a la tropa no se encuentran capacitados para el desarrollo de equipos de trabajo, el sistema de educación formal disminuye la relación humanística con quienes forman parte de su personal, preocupándose principalmente de la producción y cumplimiento de objetivos, sin integrarlo a un sistema de desarrollo de talento humano que al momento no existe.
3. La falta de comunicación y la desinformación, genera un ambiente de rumores y comentarios, lo cual fomenta situaciones de conflictividad entre el personal administrativo, operativo y entre áreas, consecuentemente éstas mantienen un distanciamiento importante sin tener un sentido de pertenencia institucional sino solamente grupal.
4. Otro punto crítico es la existencia del mobbing o acoso laboral, siendo de importante incidencia el hostigamiento psicológico en todas las áreas, complementando lo anteriormente dicho sobre el grupo de superiores que ejercen el poder impositivamente, además evidenciándose la presión física y mental a la que se ven expuestos por las exigencias mismas de la misión de la institución.
5. Los servicios de apoyo a la gestión que realizan los trabajadores y empleados del Cuerpo de Bomberos de Latacunga generan Insatisfacción en el 100% de la población la falta de un adecuado servicio de alimentación, de un dispensario médico que preste atención oportuna a las necesidades del personal, la ausencia de medicinas y la deficiente higiene en las instalaciones también son puntos críticos que no permiten ofrecer un adecuado ambiente laboral desde el punto de vista psicosocial.
6. La falta de un sistema de gestión de seguridad en la institución y los resultados obtenidos en la presente investigación concluyen la necesidad de implementar un

sistema de gestión en la prevención de riesgos psicosociales para disminuir los accidentes de trabajo, garantizar el mejoramiento del ambiente de trabajo con niveles óptimos de satisfacción de todos sus colaboradores.

## RECOMENDACIONES

Una vez realizado las conclusiones de la presente investigación es importante establecer propuestas de mejoramiento, ofreciendo herramientas aplicables a la realidad de la institución, las cuales son las siguientes:

1. Implementar un programa de investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, facilitando la información sobre la causa que los generó ayudará a disminuir el ausentismo y las pérdidas para la institución, a la vez que sean datos estadísticos que sirvan de apoyo a la toma de decisiones de la jefatura.
2. Facilitar el apoyo con los recursos necesarios para la gestión de la prevención de Seguridad y Salud, asignando responsabilidades de ejecución, control y evaluación a personal preparada en el área.
3. En el ámbito de participación, implicación y responsabilidad al ser un aspecto crítico se debe realizar una evaluación exhaustiva para la aplicación de cambios organizacionales trascendentes para la mejora del ambiente psicosocial que tienen los empleados y trabajadores de la institución, mediante la aplicación de instrumentos psicotécnicos específicos.
4. Elaborar un programa de formación, y profesionalización de personal con potencial de crecimiento para asignar responsabilidades de liderazgo, evitando el desperdicio de recursos en personas que no tengan las cualidades necesarios para formar parte un grupo de oficiales líderes de grupos.
5. Aplicar un sistema formal de comunicación e información a los diferentes niveles, implementando un e-mail de comunicados para quienes tienen acceso a sistemas informáticos, además instalar una pantalla con acceso de la jefatura en el cual se comunique al personal operativo sobre las disposiciones del día a día, como también a la ciudadanía en general para que tengan conocimiento de noticias de actualidad
6. Elaborar un programa de pausas activas para todo el personal, con lo cual se aprovecha el tiempo libre para realizar actividades en donde el trabajador pueda realizar la relajación muscular, hidratación, aseo, y cambio de postura de trabajo, generando mayor productividad, inspirando la creatividad y mejorando la actitud de los colaboradores, además de ser un ejercicio recomendado para evitar que algunos miembros corporales se atrofien o sufran lesiones.

7. Facilitar el acceso a un comedor que cumpla los requerimientos calóricos y de higiene con lo cual se garantiza una adecuada alimentación de quienes prestan un servicio tan importante a la comunidad; a esto se complementaría con la adecuación del dispensario médico que pueda aplicar un programa de promoción y vigilancia de la salud.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

#### **5.1 Sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga**

##### **5.1.1 Justificación**

El propósito de desarrollar un sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales en los empleados y trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Latacunga es el de minimizar o eliminar los riesgos más significativos en los diferentes procesos, implementando la gestión preventiva, promoviendo la participación y desempeño idóneo de manera que respondan con eficiencia y eficacia a las demandas intrínsecas del servicio a la comunidad que actualmente prestan.

La implantación de un sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales podrá facilitar información como: indicadores, estadísticas, reportes causa-efecto, que servirán como base para la toma de decisiones de la Jefatura de la institución, proporcionando un método para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de los riesgos psicosociales en los centros de trabajo por medio de la gestión eficaz de las causas que las generan.

Mantener un método lógico y con pasos para decidir aquello que debe hacerse, y el mejor modo de hacerlo, supervisar los progresos realizados con respecto al logro de las metas establecidas, evaluar la eficacia de las medidas adoptadas e identificar ámbitos que deben mejorarse. Puede y debe ser capaz de adaptarse a los cambios operados en la actividad de la institución y a los requisitos legales vigentes.

Mediante la implementación del sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales se espera ofrecer una mejor calidad de vida laboral a quienes forman parte de la institución en todos sus niveles desde el operativo, técnico, administrativo y

directivo, ofreciendo un ambiente cálido y seguro, incrementando la capacidad productiva de los bomberos con un compromiso de trabajo con la institución.

Las recomendaciones de la presente propuesta servirán como una guía general en los aspectos importantes a mejorar en cada factor, estas recomendaciones o sugerencias no deberán ser aplicadas solamente en aspectos inadecuados sino también en situaciones de adecuación. Por lo que se establecerán las recomendaciones para los factores que prevalecen en cada una de las áreas, ya que cada una de éstas se desarrolla en diferentes ambientes y liderazgos.

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1 Objetivo general**

Establecer criterios y pautas generales de actuación para la puesta en marcha de medidas preventivas tras los resultados de una evaluación de riesgos psicosociales.

### **5.2.2 Objetivos específicos**

- Lograr sistemas de decisión y participación que impliquen a todas las personas que forman parte de la institución.
- Mejorar la eficacia productiva, favoreciendo la implicación en el trabajo de conocimientos, habilidades y destrezas.
- Incrementar la motivación, la responsabilidad y la identificación del personal con los objetivos de la institución.

### **5.2.3 Alcance**

El sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales será aplicable a todos los trabajadores y empleados del Cuerpo de Bomberos de Latacunga

### **5.3 Estructura del sistema de gestión para la prevención de riesgo psicosocial**

No existen fórmulas preestablecidas para la implementación de un sistema de gestión, no obstante, éstos deben responder a un proceso continuo, sistemático y planificado, que contemple aspectos metódicos sostenibles, por lo que se utilizará el principio del ciclo de Deming por considerarlo ajustado a la realidad de la institución.

Este concepto es un proceso basado en el principio del Ciclo Deming “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), concebido en el decenio de 1950 para supervisar los resultados de las instituciones de una manera continua. Al aplicarse a un sistema de gestión deberá en primer lugar “Planificar” conlleva establecer una política, elaborar planes que incluyan la asignación de recursos, la facilitación de competencias profesionales y la organización del sistema, la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos. La fase “Hacer” hace referencia a la aplicación y puesta en práctica del sistema de gestión. La fase “Verificar” se centra en evaluar los resultados tanto activos como reactivos del programa. Por último, la fase “Actuar” cierra el ciclo con un examen del sistema en el contexto de la mejora continua y la preparación del sistema para el próximo ciclo.

Para **GRIFUL, E. y CANELA, M. (2005)**, en su libro mencionan:

**El concepto de calidad de Deming es el de satisfacción del cliente, incluso más allá de sus expectativas. Desde el punto de vista metodológico, Deming dio una importancia primordial al control de los procesos y al uso de métodos científicos preferentemente estadísticos. (p. 44)**

GRAFICO N° 11.- Ciclo de Deming aplicado a la seguridad y salud en el trabajo



Fuente:[http://www.calidadgestion.com.ar/boletin/58\\_ciclo\\_pdca\\_estrategia\\_para\\_mejora\\_continua.html](http://www.calidadgestion.com.ar/boletin/58_ciclo_pdca_estrategia_para_mejora_continua.html)

### **5.3.1 Planificar**

El primer paso para la implementación será planificar, estableciendo las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado.

Primero se deberá analizar y estudiar el proceso decidiendo que cambios pueden mejorarlo y en qué forma se llevarán a cabo. Para lograrlo es conveniente trabajar en un sub ciclo de 5 pasos sucesivos que son:

- a) Definir el objetivo.- Se deben fijar y clarificar los límites del proyecto: ¿Qué vamos a hacer? ¿Por qué lo vamos a hacer? ¿Qué queremos lograr? ¿Hasta dónde queremos llegar?
- b) Recopilar los datos.- Se debe investigar: ¿Cuáles son los síntomas? ¿Quiénes están involucrados en el asunto? ¿Qué datos son necesarios?

¿Cómo los obtenemos? ¿Dónde los buscamos? ¿Qué vamos a medir y con qué? ¿A quién vamos a consultar? Con esto resuelto.

- c) Elaborar el diagnóstico.- Se deben ordenar y analizar los datos: ¿Qué pasa y por qué pasa? ¿Cuáles son los efectos y cuáles son las causas que los provocan? ¿Dónde se originan y por qué?
- d) Elaborar pronósticos.- Se deben predecir resultados frente a posibles acciones o tratamientos: ¿Sabemos qué efectos provocarán determinados cambios? ¿Debemos hacer pruebas previas? ¿Debemos consultar a especialistas? ¿Es necesario definir las situaciones especiales? Frente a varias opciones adoptaremos la que consideremos mejor
- e) Planificar los cambios.- Se deben decidir, explicitar y planificar las acciones y los cambios a instrumentar: ¿Qué se hará? ¿Dónde se hará? ¿Quiénes lo harán? ¿Cuándo lo harán? ¿Con qué lo harán? ¿Cuánto costará?

Al basar las acciones para el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar, aunque sería mejor ya no tener que mejorar, o sea, hacerlo bien a la primera. Cuando sea posible conviene realizar pruebas según sea requerido, para probar los resultados.

### **5.3.2 Hacer**

Es ejecutar el plan estratégico lo que contempla: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución.

Se debe efectuar el cambio y/o las pruebas proyectadas según la decisión que se haya tomado y la planificación que se ha realizado. Esto es preferible hacerlo primero en pequeña escala siempre que se pueda (para revisar resultados y poder establecer ajustes en modelos, para luego llevarlos a las situaciones reales de trabajo con una mayor confianza en el resultado final).

### **5.3.3 Verificar**

Una vez realizada la acción e instaurado el cambio, se debe verificar. Ello significa observar y medir los efectos producidos por el cambio realizado al proceso, sin olvidar

de comparar las metas proyectadas con los resultados obtenidos chequeando si se ha logrado el objetivo del previsto.

Pasado un periodo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y en su caso, evaluar si se ha producido la mejora

Monitorizar la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

#### **5.3.4 Actuar**

Para terminar el ciclo se deben estudiar los resultados desde la óptica del rédito que nos deja el trabajo en nuestro "saber hacer" (know-how): ¿Qué aprendimos? ¿Dónde más podemos aplicarlo? ¿Cómo lo aplicaremos a gran escala? ¿De qué manera puede ser estandarizado? ¿Cómo mantendremos la mejora lograda? ¿Cómo lo extendemos a otros casos o áreas?

Con base a las conclusiones de la verificación se debe elegir una opción:

- Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PDCA con nuevas mejoras.
- Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las modificaciones de los procesos
- Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos
- Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planificación.

En este punto hemos concluido el ciclo, pero por tratarse de un proceso "de mejora continua", debemos pensar que existe un "objetivo superior" al cual nos podemos acercar cada vez más, pero sin alcanzarlo plenamente. En este caso, podemos pensar que el ciclo PDCA se transforma en una espiral de mejora permanente.

## **5.4 Desarrollo del sistema de gestión para la prevención de riesgo psicosocial.**

### **5.4.1 Planificar**

El Plan desarrollado de acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo IV es un proceso de carácter dinámico que comprende una visión amplia del trabajo en un contexto dinámico que permita avanzar, cumplir y evaluar oportunamente cada una de las actividades propuestas, dentro de la planificación se considera importante: los resultados obtenidos en los ámbitos considerados críticos, el elemento al que pertenecen, el objetivo que se espera alcanzar, actividades, responsables, recursos, presupuesto, frecuencia y los indicadores para evaluar el cumplimiento del siguiente plan:

**CUADRO N° 12.- Plan de implementación del sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales**

ÁMBITO EVALUADO	ELEMENTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABILIDAD	RECURSOS	PRESUPUESTO	FRECUENCIA	INDICADOR
<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD (muy inadecuado)</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	Mantener activos los organismos internos de prevención.	Conformar y mantener reuniones periódicas del Comité de Seguridad y Salud	Responsable de SSO del CBL	Materiales de oficina	\$ 25	Mensual	El Reglamento Legalizado
			Llevar controles estadísticos de accidentalidad y morbilidad	Medico	Materiales de oficina	\$ 10	Mensual	Informes Mensuales
			Contratar un médico con dos horas de atención diaria	Jefatura del CBL, Unidad de Talento Humano	Materiales de oficina, vehículo, Publicaciones en la Prensa, Atención a los candidatos	\$ 100	Mensual	Contrato del Médico, Facturas del Médico
			Conformar un dispensario médico con los materiales y equipos básicos de acuerdo a los requerimientos legales	Medico	Materiales de oficina, Partida Presupuestaria.	\$ 5,000	Trimestral	Facturas de Adquisición
	<b>PROCESOS DE TRABAJO</b>	Preparar al empleado y trabajador para el cumplimiento de sus funciones, enfrentando con éxito los retos que pudieran aparecer.	Elaborar los perfiles de cada cargo con sus respectivas funciones, competencias, responsabilidades, cantidad y calidad de los resultados de su trabajo, riesgos equipos de protección personal, etc.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 500	Anual	Profesiograma elaborado
			Elaborar el manual de procedimientos técnicos – operativos, socializar a todo el personal.	Jefes Departamentales, Responsable de SSO del CBL	Materiales de Oficina	\$ 300	Anual	Manual elaborado
			Mantener un procedimiento regulado para planificación de turnos de trabajo y descansos asignados de acuerdo al análisis de la carga de trabajo y necesidades de la institución.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Semanal	Procedimiento elaborado y los turnos planificados

			Implementar un programa de formación y entrenamiento para el puesto de trabajo del personal.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina, Partida Presupuestaria	\$ 50,000	Mensual	Registro de Asistencia al entrenamiento y la evaluación
	<b>PREVENCIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES</b>	Determinar las medidas, las técnicas de prevención y corrección para cada de las acciones y condiciones sub-estándar detectadas en la Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Profesionales Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Profesionales	Mantener un control estadístico de los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales	Medico	Materiales de Oficina	\$ 100	Mensual	Informes Mensuales
			Realizar inspecciones de seguridad a instalaciones, equipos y materiales	Responsable de SSO del CBL	Materiales de Oficina	\$ 100	Mensual	Informes Mensuales
			Notificar a las instituciones de control los accidentes y enfermedades profesionales que se presentaren con el personal	Responsable de SSO del CBL	Materiales de Oficina	\$ 200	Anual	Informes recibidos e Informes semestrales
			Realizar la investigación de accidentes para conocer las causas que la originaron	Responsable de SSO del CBL	Materiales de Oficina	\$ 500	Con cada siniestro	Informe del accidente
<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN (inadecuado)</b>	<b>FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN</b>		Elaborar e implementar planes de desarrollo, capacitación y profesionalización para el personal.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 50,000	Anual	Porcentaje de cumplimiento de las actividades
			Realizar un cronograma de actividades de recreación social, deportiva, familiar para todo el personal.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina, logística interinstitucional	\$ 2,000	Anual	Porcentaje de cumplimiento de las actividades
			Coordinar horarios para realizar actividades físicas o de relajación en los tiempos de pausa de trabajo.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Semanal	Horario cumplido

	<b>PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Permitir la comunicación, información y participación de los diferentes niveles jerárquicos.	Difundir e implementar el sistema formal de comunicación a los diferentes niveles, pudiendo ser vía email, oficios, carteleras, comunicados, trípticos, entre otros.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina, Tecnológico	\$ 6,000	Diario	Los registros de Capacitación
			Mantener reuniones permanentes para informar datos relevantes que afectan al personal y a la institución, permitiendo la participación y comunicación ascendente canalizando de mejor manera las iniciativas del personal base.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Mensual	Registro de Capacitación
<b>COHESIÓN DEL GRUPO (inadecuado)</b>	<b>PROGRAMA DE REGULACIÓN DE CONFLICTOS</b>	Negociar soluciones sin perdedores, procurando el beneficio institucional y laboral.	Capacitar a líderes de grupo y personal de mayor rango sobre el tema de manejo de conflictos y liderazgo.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 5,000	Trimestral	Plan Cumplido, Certificado, Asistencia.
			Implementar un sistema de quejas o sugerencias mediante la creación de un correo o buzón.	Unidad de Talento Humano, Responsable de SSO	Materiales de Oficina	\$ 100	Semanal	Número de sugerencia y quejas tramitadas
			Desarrollar políticas de apoyo social a la estructura familiar, para evitar que los conflictos familiares afecten negativamente al desempeño de los trabajadores.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina, vehículo	\$ 500	Anual	Políticas elaboradas
<b>MOBBING (inadecuado)</b>	<b>PROGRAMA PARA LA PREVENSIÓN DE ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL</b>	Prevenir toda forma de acoso y violencia laboral aplicando la normatividad legal y reglamentaria vigente.	Prevención primaria	Jefatura del CBL, Unidad de Talento Humano	Económicos, materiales y humanos	\$ 3,000	Mensual	Capacitaciones realizadas
			Prevención secundaria	Jefatura del CBL, Unidad de Talento Humano	Económicos, materiales y humanos	\$ 2,000	Mensual	Indicadores de talento humano

			Prevención terciaria	Jefatura del CBL, Unidad de Talento Humano, Comité de SST	Económicos, materiales y humanos	\$ 1,000	Mensual	Casos denunciados
<b>LIDERAZGO DE JEFES Y SUPERVISORES (inadecuado)</b>	<b>CADENA DE DIRECCIÓN Y MANDO</b>	Orientar la gestión de la institución, incidiendo en los objetivos a alcanzar tanto individual como colectiva	Establecer objetivos y metas departamentales en conjunto con los miembros área, que serán factibles de control.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Trimestral	El cumplimiento de los Objetivos y metas
			Facilitar los recursos necesarios para el cumplimiento de responsabilidades en cada uno de los cargos	Jefatura del CBL	Materiales de Oficina	\$ 50,000	Anual	Partida Presupuestaria reforma a la misma
			Establecer un procedimiento de incentivos monetarios y no monetarios para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.	Jefatura del CBL, Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Anual	Partida Presupuestaria, reforma a la misma
			Mantener un sistema de incentivos equitativo, e igualitario según los resultados obtenidos	Unidad de Talento humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Anual	Partida Presupuestaria, reforma a la misma
			Conformar un comité de evaluación de resultados para la entrega de incentivos.	Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 200	Anual	El número de Personas beneficiadas
<b>SERVICIOS C.B.L. (muy inadecuado)</b>	<b>PROMOCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SALUD</b>	Diseñar y ejecutar el Programa de Vigilancia de la Salud de los Trabajadores	Elaborar historias clínicas de todo el personal	Medico	Materiales de Oficina	\$ 50	Permanente	Historias Clínicas del Personal de CBL
			Realizar exámenes médicos pre empleo, ocupacionales, especiales, reintegro y de retiro	Medico	Materiales de Oficina, Laboratorio	\$ 5,000	Permanente	Los Resultados de los Exámenes
			Valoración periódica de la salud física y mental	Médico, Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 2,500	Mensual	El número de atenciones planificadas por el número de atenciones realizadas dividido para 100

	Control de nutricional al personal	Medico	Materiales de Oficina, Evaluación de un nutricionista	\$ 1,000	Semanal	El menú aprobado por el nutricionista
	Control de ambientes físicos y sanitarios de las instalaciones en general	Médico y Responsable de SSO del CBL	Check list de inspecciones	\$ 100	Mensual	Número de inspecciones planificadas por el número de inspecciones realizadas dividido para 100
	Campañas de inmunización	Médico y Responsable de SSO del CBL	Vacunas	\$ 100	Trimestral	Número de atenciones planificadas por el número de atenciones realizadas dividido para 100
	Capacitar al personal sobre temas de mejoramiento de la salud	Medico	Materiales de Oficina	\$ 100	Trimestral	Porcentaje de cumplimiento del Dpto. Médico
	Coordinar reuniones mensuales con un psicólogo, para el apoyo emocional y acompañamiento post traumática de emergencias, situaciones laborales o familiares	Médico y Unidad de Talento Humano	Materiales de Oficina	\$ 100	Mensual	Número de reuniones realizadas en el mes

Fuente: Resultados de la evaluación de riesgo psicosocial

Elaborador por: Robert Moreno (2014)



**CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**

CODIGO:  
CBL-SST-P-018

VERSIÓN: 0

**SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

Pág. 71 de 5

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **1. Objetivo general**

Establecer el procedimiento para la Organización de la Seguridad y Salud del trabajo de la institución acatando los requisitos técnicos como legales establecidos para el caso.

### **2. Responsables**

Jefe del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.- Exige la implementación, socialización y seguimiento de la aplicación de la Política de Seguridad y Salud del Trabajo a todos los organismos y personal de la institución

Responsable de seguridad y salud del trabajo.- Verifica, realiza e informa a la Jefatura, sobre el cumplimiento del Procedimiento establecido para la implementación, socialización y seguimiento de la Organización de Seguridad y Salud del Trabajo

Ejecutante: (trabajadores, directivos clientes, proveedores entre otros).- Cumplir con lo establecido en la Organización de Seguridad y Salud del Trabajo incluyendo su promoción y difusión entre otras personas.

### **3. Desarrollo de las actividades**

Reglamento de seguridad y salud del trabajo.-El Reglamento Interno de Seguridad y Salud del Trabajo, es una herramienta fundamental para prevenir los accidentes y demás daños profesionales, en esencia es un conjunto de normas que deben ser obedecidas de forma imperativa por todos los trabajadores, supeditada a una sanción en caso de incumplimiento.

1. Es indispensable que previo a elaborar un documento que tiene como finalidad prevenir los riesgos derivados del ejercicio del trabajo, se conozca cuáles son éstos y en qué magnitud se presentan en la institución, lo cual se logra con el diagnóstico, identificación o examen inicial de riesgos, practicado por un

especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo. El examen inicial de riesgos constará en cuadro en que se evidencien factores de riesgo encontrados, procesos y la población expuesta.

2. En función del diagnóstico de riesgos se elabora el Reglamento de Seguridad y Salud del Trabajo, generalmente el Responsable de Seguridad elaborará un anteproyecto de reglamento.
3. Someterlo luego a revisión por parte del representante legal de la institución, antes de solicitar su aprobación en el Ministerio de Relaciones Laborales.
4. El Reglamento incluirá únicamente reglas. Las normas y procedimientos de trabajo se detallarán de acuerdo a las diferentes áreas o procesos, en otros documentos paralelos de uso interno en la institución.
5. Luego de la aprobación del Reglamento, se procederá a su publicación. Todo trabajador antiguo y los trabajadores nuevos, a su llegada, recibirán un ejemplar de bolsillo de fácil manejo.

Comité de seguridad e higiene del trabajo.- En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente y Secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Si el Presidente representa al empleador, el Secretario representará a los trabajadores y viceversa. Cada representante tendrá un suplente elegido de la misma forma que el titular y que será principalizado en caso de falta o impedimento de éste. Concluido el período para el que fueron elegidos deberá designarse al Presidente y Secretario.

Para ser miembro del Comité se requiere trabajar en la institución, ser mayor de edad, saber leer y escribir y tener conocimientos básicos de seguridad e higiene industrial.

Los representantes de los trabajadores serán elegidos por mayoría simple de los trabajadores, con presencia del Inspector del Trabajo.

Los titulares del Servicio Médico de Institución y del Departamento de Seguridad, serán componentes del Comité, actuando con voz y sin voto.

Todos los acuerdos del Comité se adoptarán por mayoría simple y en caso de igualdad de las votaciones, se repetirá la misma hasta por dos veces más, en un plazo no mayor de ocho días. De subsistir el empate se recurrirá a la dirigencia de los Jefes de Riesgos del Trabajo de las jurisdicciones respectivas del IESS.

Las actas de constitución del Comité serán comunicadas por escrito al Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y al IESS, así como al empleador y a los representantes de los trabajadores. Igualmente se remitirá durante el mes de enero, un informe anual sobre los principales asuntos tratados en las sesiones del año anterior.

El Comité sesionará ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando ocurriere algún accidente grave o al criterio del Presidente o a petición de la mayoría de sus miembros.

Servicio médico de la institución.- El Servicio Médico de Institución, que se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral, tendrá como objetivo fundamental el mantenimiento de la salud integral del trabajador, que deberá traducirse en un elevado estado de bienestar físico, mental y social del mismo.

Para los fines previstos en los anteriores literales, deberán observarse las siguientes normas:

1. El costo de instalación y funcionamiento será proporcional al número de trabajadores existentes en cada institución y por cuenta de las mismas;
2. Los beneficios derivados de la utilización de los Servicios Médicos de la Institución únicos o comunes, serán gratuitos para los trabajadores; y,
3. Los Servicios Médicos de Institución, serán dirigidos por un Médico General, con experiencia en Salud Ocupacional o Salud Pública. El personal de enfermería trabajará a tiempo completo, cubriendo todos los turnos de labor de la institución. El horario médico será 2 horas diarias.

El Servicio Médico de la Institución, se instalará en los locales contiguos a las Oficinas Administrativas. Deberá contar con:

1. Sala de espera que puede ser común para servicios afines y con los locales adecuadamente dotados de los servicios básicos de higiene, agua potable, ventilación, luz natural y/o artificial suficiente, temperatura confortable y libre de exposición al ruido y vibraciones;
2. Sala de examen médico dotada del instrumental y más implementos que se determinan a continuación, en la siguiente,

#### Equipos médicos:

1 Fonendoscopio, 1 Estetoscopio obstétrico, 1 Tensiómetro tipo aneroide o de pedestal, Martillo neurológico, 1 Equipo de diagnóstico, 2 pinzas de Koecher, 2 pinzas de Allís, 4 pinzas de campo pequeñas, 6 pinzas mosquito, curvas, 2 pinzas quirúrgicas, 2 pinzas anatómicas, 1 pinza porta agujas, 1 tijera recta, 1 tijera curva, 1 tijera de cortar gasa, 1 sonda acanalada, bisturíes tipo desechables C. S, 1 pinza larga porta gasa, 1 sonda uretral de metal, agujas de suturas rectas y curvas en varios números, 1 esterilizadora en seco, 1 porta pinzas de metal, 1 pinza de manejo (Poster o de arco), 2 tambores porta gasa de acero inoxidable, 1 bandeja de acero inoxidable, con tapa, 1 jeringuilla de metal para lavar oído, 1 báscula con altímetro, termómetros bucales y rectales, jeringuillas de cristal o desechables de 2 cc., 5 cc., 10 cc., y 20 cc., en cantidad suficiente, 1 espejo vaginal mediano, agujas hipodérmicas números 20, 21, 22 y 23 en cantidad suficiente, 1 espejo vaginal grande, 2 semilunas de acero inoxidable, 1 lámpara cuello de ganso, tablas de Sneellen, 1 urinal de acero inoxidable.

#### Muebles:

1 Mesa de exámenes o chaisloq, 1 gradilla de metal, taburete giratorio de metal (1), 1 carro de curaciones, 1 vitrina de metal para materiales de medicina, 1 archivador vertical de cuatro gavetas, 1 mesa auxiliar, 2 porta sueros de metal, 1 camilla portátil de lona, 4 basureros de metal, 1 escritorio para el médico, 1 sillón giratorio, 1 escritorio pequeño (para auxiliar de enfermería), 1 silla tipo secretaria, muebles de sala de espera.

#### Materiales:

Baja lenguas desechables de madera, aplicadores, algodón estéril, gasa, catgut varios números, hilo mercerizado No. 80, 40, 20, vendas de gasa de varios tamaños, esparadrapos tubos, sondas nelatón varios números, guantes de caucho, torniquete de caucho, tintura de merthiolate, alcohol potable, agua oxigenada, tintura de yodo, toallas, sábanas, mandiles, etc.

Medicamentos básicos:

Analgésicos, antigripales, antibióticos: ampicilina, etc., antiespasmódicos, tranquilizantes, antihistamínicos, hipotensores, hipertensores, antihemorrágicos, ungüentos para curaciones de piel: quemaduras, infecciones, micosis, etc., tópicos oculares, nasales y otros; gasa vaselinada para quemaduras (Jelonet), antiflogísticos, analépticos y cardiotónicos.

Se entiende que los materiales, equipos y medicamentos básicos serán provistos de acuerdo al número de trabajadores de la institución para mantener la reserva necesaria.

Responsable de seguridad.- Toda institución debe contar con un Responsable de Seguridad y Salud del Trabajo, quién es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que tengan que ver con la disminución o eliminación de los factores de riesgo presentes en el trabajo, la prevención de los daños profesionales (accidente, enfermedad profesional, fatiga, envejecimiento prematuro e insatisfacción) y sobre todo la protección de la salud de todos los trabajadores de la institución. Sus funciones o responsabilidades, se encuentran definidas más adelante.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSABLE DE S.S.T.</b>	<b>JEFE DE REC. HUMANOS</b>	<b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:



**CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**

CODIGO:  
CBL-SST-P-017

VERSIÓN: 0

**SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

Pág. 76 de 8

**PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES Y  
ENFERMEDADES PROFESIONALES**

**1. Objetivo general:**

Diseñar y ejecutar el Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales para el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

**2. Responsables:**

Jefe del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.- Delinea la política de Seguridad y Salud del trabajo en la institución y la aprobación del presente programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales.

Jefe o responsable de seguridad y salud del trabajo.- Verifica, realiza e informa a la Jefatura y Técnico sobre el cumplimiento del Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales

Jefe de recursos humanos.- Da trámite a la investigación del accidente, incidente o enfermedad profesional a los estamentos legales IESS. Cumplirá todo lo establecido en el Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales

**3. Desarrollo de actividades.**

La accidentalidad.- Se debe investigar y analizar, con el objeto de adoptar las medidas correctoras que eviten su repetición o la aparición de consecuencias más graves. Es esencial tener claro lo que tratamos de prevenir o controlar, para entender la secuencia de sucesos que pueden llegar a producir una pérdida.

El análisis permitirá averiguar con alta fiabilidad cómo ocurrió el suceso, así como identificar las causas reales, que es el objetivo fundamental no alcanzado con la cumplimentación del parte de accidente.

Proporcionará, además, la base para decidir la probabilidad de repetición y la gravedad potencial de la pérdida, considerados como dos factores claves para determinar el tiempo y dinero que se invertirá en implantar medidas correctoras.

Una vez identificado el conjunto causas que den lugar a la aparición de los riesgos, se determinarán las posibles medidas más eficaces y más completas para minimizar o eliminar el riesgo. De otra forma, el riesgo aparecerá una y otra vez, aunque lo sea con síntomas diferentes.

#### Consecuencias de los accidentes.

La lesión a los trabajadores es sólo una de las consecuencias posibles de los accidentes. Resulta que el accidente es un hecho inesperado que produce quebrantos, y como tal tiene otras consecuencias algunas previstas y otras no. Incluye pérdida de tiempo, daños a equipos, materiales, herramientas entre otros.

Las consecuencias de los accidentes pueden ser lesiones, daños, pérdidas, etc. Decimos " pueden ser y no son", porque puede haber un accidente sin que se produzcan estas consecuencias. Los accidentes tienen causas y no se producen por azar, pero, la consecuencia del mismo es azarística.

La forma en que se produce un accidente puede tener uno o varios resultados diferentes en cada situación, por eso la consecuencia es azarística.

Los trabajadores accidentados sufren una serie de consecuencias que los podemos clasificar de la siguiente manera:

Desconfianza en sí mismo.- El que se accidentó una vez puede estar pendiente si se volverá a accidentar y tendrá miedo, de volver al mismo lugar en que se accidentó.

Desorden de la vida familiar.- La persona que se accidenta muchas veces se molesta al sentir que no puede colaborar en su casa. Daño psicológico en los familiares que sufrirán dolor al mirarlo postrado en una cama.

Desorganización de actividades fuera del hogar.- No podrá asistir a reuniones con amigos, practicar deportes o recrearse.

Reducción de sus ingresos.- Aunque el seguro cubre la mayor parte de los gastos, el accidentado no tendrá los mismos ingresos.

Consecuencias para la institución.- Los accidentes también producen pérdidas para la institución como por Ejemplo:, pagos de horas extraordinarias para reemplazar el trabajador lesionado, disminución de la productividad ya que ningún trabajador podrá hacer el trabajo de la misma forma que el trabajador titular de esa actividad, falta de ánimo y baja moral de los demás trabajadores, pérdida de tiempo de todos los trabajadores por atender al lesionado o comentar el accidente entre ellos, además de pérdidas por detención de maquinaria y equipos, disminución de los clientes, gastos adicionales derivados de los daños y perjuicios producidos, aumento en costos de seguros, gastos a la propiedad generados por: gastos en el suministro de equipos, costos de equipos y materiales, tiempo de las reparaciones y del remplazo del equipos, costo de las acciones correctivas.

### Acciones correctivas y preventivas

Una acción correctiva es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema. Las correcciones atacan los problemas, las acciones correctivas sus causas. Las acciones preventivas se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.

Técnicas preventivas.- La diferente naturaleza de los factores de riesgo conlleva que su análisis no puede ser realizado por un único profesional. Para poder intervenir frente a esos factores de riesgo y adoptar las medidas preventivas necesarias se requiere la actuación conjunta y programada de profesionales pertenecientes a distintas disciplinas.

Las técnicas específicas de la prevención de riesgos laborales son cinco:

**Seguridad en el trabajo.-** Dirige sus actuaciones a evitar la aparición de accidentes de trabajo, actúa sobre los factores agresivos de tipo mecánico. Fundamenta su actividad en la prevención de riesgos derivados de las condiciones de seguridad, buscando el origen de dichos riesgos y eliminándolo mediante normas, diseños y medidas de seguridad.

**Higiene industrial.-** Se centra en los medios ambientes físicos en el trabajo y en los contaminantes químicos y biológicos, buscando la identificación, valoración y corrección de estos factores de riesgo, con el fin de evitar la aparición de enfermedades profesionales o aquellas derivadas de las condiciones de trabajo.

**Medicina del trabajo.-** Tiene como objetivo la prevención y la curación de las patologías derivadas del trabajo. Busca soluciones sanitarias que eviten posibles daños en la salud de los trabajadores, centrando su actuación en tres ámbitos: prevención, curación y rehabilitación.

**Psicosociología.-** Su objeto es el control de los riesgos psicosociales, es decir, aquellos derivados de las características organizativas y la estructura de la institución, evitando situaciones de estrés, insatisfacción, depresiones.

**Ergonomía.-** Por su propia concepción engloba a las demás ramas de la prevención, incide sobre todos los riesgos profesionales, ya que su objetivo es conseguir un trabajo más eficaz, confortable y seguro. La ergonomía diseña los medios materiales y métodos buscando adaptar el trabajo a las capacidades de las personas que lo realizan o viceversa.

**Técnicas analíticas.-** Las técnicas analíticas se centran en la detección, análisis y valoración de los riesgos derivados de las condiciones de seguridad. Dependiendo del momento en que se intervenga, pueden ser:

Previas al accidente:

Inspecciones de seguridad.- Consisten en un examen o reconocimiento directo de las instalaciones, equipos, para detectar posibles riesgos para la salud de los trabajadores.

Análisis de seguridad en el trabajo.- Su objetivo es la identificación de las posibles situaciones de riesgo relacionadas con un determinado tipo de puesto de trabajo o fase del proceso productivo.

#### Posteriores al accidente:

Notificación y registro de accidentes.- El establecimiento de métodos fiables de notificación y registro de accidentes (produzcan o no daños) es fundamental para poder realizar un estudio posterior sobre las causas que lo originaron y proponer e implantar las actuaciones preventivas para evitar que vuelva a suceder.

Investigación de accidentes.- Se utiliza para analizar en profundidad cualquier accidente que se produzca, con el fin de conocer el desarrollo de los acontecimientos que lo precipitaron y determinar las causas con el fin de aprovechar la experiencia obtenida para prevenir sucesos futuros.

Análisis estadístico.- Se trata de la interpretación y tratamiento de los datos obtenidos en los diferentes estudios realizados sobre siniestralidad laboral, absentismo, para poder analizar sus causas y adoptar las medidas necesarias.

Técnicas operativas.-Las Técnicas operativas inciden en la eliminación o la reducción de la accidentabilidad mediante acciones preventivas o protectoras una vez conocido el riesgo. Distinguimos dos ámbitos de actuación: los aspectos técnicos y los aspectos humanos.

Aspectos técnicos.- son técnicas de concepción donde su objetivo es eliminar el riesgo en el origen como por ejemplo: Seguridad en el diseño y proyecto de instalaciones, seguridad en el diseño y proyecto de equipos, seguridad en el diseño de métodos de trabajo. Técnicas de corrección se aplican cuando no se puede eliminar en su totalidad el riesgo en el origen como por ejemplo: adaptación de sistemas de seguridad,

utilización de defensas y resguardos, protecciones colectivas y personales, normas de seguridad, mantenimiento preventivo, señalización de seguridad.

Aspectos humanos.- siendo previas a la incorporación del puesto por ejemplo: selección de personal, información, formación, educación sanitaria, tratamiento preventivo, en definitiva las técnicas analíticas de seguridad se ocupan de la detección, evaluación de los riesgos, mientras que las técnicas operativas tratan la eliminación o reducción del riesgo una vez conocido éste.

#### **4. Estrategias**

- Este Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales se encuentra dirigido para aquellos trabajadores que han sufrido accidentes y enfermedades profesionales.
- El Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales, se lo llevará a cabo con personas capacitadas en el tema, especialmente con el responsable de Seguridad y Salud del Trabajo y el médico.
- El presente Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales, será difundido al Comité de Seguridad y Salud del Trabajo y tendrá conocimiento los jefes departamentales y Recursos Humanos, entre otros.
- Todos los trabajadores están en la obligación de cooperar con el Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales.
- Para la ejecución del Programa de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales se tomará en cuenta los recursos de la institución.
- Para llenar la declaración del accidentado como de los testigos tomar en cuenta los instructivos correspondientes determinados en el procedimiento de Investigación de Incidentes, Accidentes y enfermedades profesionales

#### **5. Investigación y análisis de las causas de accidentes**

El proceso a seguir cuando se produzca un accidente con lesión será como sigue:

- Una vez garantizada la atención médica del accidentado el Responsable de Seguridad y Salud del Trabajo comenzará la investigación preliminar, recabando la mayor información posible de una inspección por la zona, del propio accidentado si es posible, de los testigos, o de cualquier persona que pueda conocer las circunstancias del suceso.
- Con los datos recopilados rellenará el formato (poner código) de Parte Interno de la Institución, el formato (poner código) de Parte interno del Médico y el Formulario de Aviso de Accidente de Trabajo (poner código IESS) antes de las 24 horas.
- El Responsable de Seguridad y Salud del Trabajo, junto con el Jefe de Área cumplimentarán el resto del Informe dejando los datos que puedan corresponder al Servicio Médico.
- Una vez cumplimentado el Informe, éste quedará en poder del Responsable de Seguridad, quién informara a Recursos Humanos para su correspondiente tramitación en el IESS.
- Luego se tomará la versión de los testigos, versión que será elevada a acta, (Formato de acta y código) la misma que formará parte de los requisitos que establece el IESS.
- Si no existen testigos, se tomará en cuenta a los testigos referenciales. (primera persona que le atendió al accidentado)
- El Responsable de Seguridad y salud del Trabajo en un acta elaborará el informe ampliado del accidente siguiendo el formato de acta (Formato de acta y código) como requisito que exige el IESS.
- Para dar trámite al accidente, se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:
  - a. Aviso de accidente de trabajo. Cuatro originales. (Presentar en un plazo máximo de diez días a contarse desde la fecha del accidente).
  - b. Fotocopia de la cédula de identidad y papeleta de votación del accidentado, del testigo presencial o referencial.
  - c. Aviso de entrada al trabajo del accidentado.
  - d. Copia del carnet de afiliación al IESS o historia laboral.
  - e. Copia de planilla y comprobante de pago del mes anterior al accidente.
  - f. Certificación de horario de trabajo.

- g. Informe ampliatorio y detallado del accidente. Original firmado por el Jefe o Responsable de Seguridad y Salud del Trabajo. Representante legal de la institución, Jefe de Recursos Humanos con sello de la institución.
- h. Certificados médicos originales. En el caso de no tener originales, copia del certificado médico debidamente certificados.
- i. Cuenta bancaria activa del accidentado del IESS para cobro de subsidio.
- j. Si el accidente es de tránsito, es necesario el parte policial y documentación de la Fiscalía debidamente certificado.
- k. Recortes de prensa si lo hubiera.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>RESPONSABLE DE S.S.T.</b>	<b>JEFE DE REC. HUMANOS</b>	<b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:



**CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**

CODIGO:  
CBL-SST-P-016

VERSIÓN: 0

**SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

Pág. 84 de 4

## **PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN**

### **1. Objetivo general**

Desarrollar el talento humano mediante la mejora continua de conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas, contribuyendo al alcance de las metas y objetivos de la organización, con mano de obra calificada que genere mejores productos y clientes satisfechos.

### **2. Responsables:**

Jefe del cuerpo de bomberos de Latacunga.- Delinea la política de Capacitación y la aprobación del presente programa de capacitación, formación y profesionalización.

Jefe de recursos humanos.- Coordina y ejecuta las actividades del programa de capacitación, formación y profesionalización.

Trabajadores y empleados.- Participan activamente de las actividades planificadas.

### **3. Desarrollo de las actividades**

Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden al personal de todos los niveles, desde el personal base hasta el desarrollo ejecutivo. A fin de tener un programa de capacitación, formación y profesionalización eficaz se ha establecido 4 etapas para su aplicación:

#### Fase 1: Evaluación de necesidades

Determinar el tipo de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién los precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento. La evaluación de necesidades comienza con un análisis de la organización.

Los jefes de áreas deberán establecer un contexto para la capacitación decidiendo dónde es necesaria, cómo se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos.

El análisis de tareas se utilizará para identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren. El análisis de personas se empleará para identificar quiénes necesitan capacitación.

#### Fase 2: Diseño del programa de capacitación, formación y profesionalización

Elaborar el esquema de capacitación, formación y profesionalización enfocado en relacionar:

- Objetivos de capacitación.- resultados deseados del programa.
- Deseo y motivación de la persona.- reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos y el deseo de aprender
- Principios de aprendizaje.- Participación, Repetición, Relevancia, Transferencia, Retroalimentación.
- Características de los instructivos.- Conocimiento del tema, Adaptabilidad, Sinceridad, Sentido del humor, Interés, Cátedras claras, Asistencia individual, Entusiasmo.

#### Fase 3: Implementar el programa de capacitación, formación y profesionalización

Elaborar el cronograma de actividades que se implementará durante el año 2014 en los responsables de las áreas previamente asignados.

#### Fase 4: Evaluación del programa de capacitación, formación y profesionalización

Existen 4 criterios básicos para evaluar la capacitación:

- Reacciones

- Aprendizaje
- Comportamiento
- Resultados

#### **4. Metodología**

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos.

Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de:

- La efectividad respecto al costo.
- El contenido del programa.
- Las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas.
- Las preferencias y capacidad del capacitador.
- Los principios de aprendizaje a emplear.

#### Métodos y técnicas

Conferencias, videos, y películas, audiovisuales y similares.– tienden a depender más de la comunicación y menos de la imitación y la participación activa. Las conferencias permiten economía de tiempo, así como de recursos, los otros métodos pueden requerir lapsos de participación más amplia y presupuestos más elevados.

Actuación o socio grama.– Obliga al capacitado a desempeñar diversas identidades. Es muy común que cada participante tienda a exagerar la conducta del otro. Uno de los frutos que suelen obtenerse, es que cada participante consigue verse en la forma en que lo perciben los compañeros de trabajo. Esta experiencia puede crear mejores vínculos de amistad, así como tolerancia de las diferencias individuales. Se utiliza para el cambio de actitudes y el desarrollo de mejores relaciones humanas. Participan activamente todos los capacitados y obtiene retroalimentación de la más alta calidad.

Entrenamiento en el puesto de trabajo.- Uno de los métodos más usado porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de

desarrollar una relación con el superior y el subordinado, se observan niveles de participación muy altos y transferencia al trabajo, con ventajas en la retroalimentación inmediata. Se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea básicamente para asignar a obreros y empleados a desempeñar una tarea o como retroalimentación sobre otras anteriores. La instrucción es impartida por un capacitador, supervisor o compañero de trabajo.

Asesoramiento personal.– un enfoque de aprendizaje en el puesto en el que se le da al gerente, jefe o compañero con mayor experiencia una oportunidad para enseñar sobre una base de uno a uno de los miembros de la organización.

Capacitación de aprendices.– Combina la instrucción en aulas con la capacitación en el trabajo.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>JEFE DE REC. HUMANOS</b>	<b>RESPONSABLE DE SST</b>	<b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA</b>	CODIGO: CBL-SST-P-015
	<b>SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	VERSIÓN: 0  Pág. 88 de 3
<b>PROCEDIMIENTO PARA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		

### 1. Objetivo general:

Elaborar el procedimiento de Información y comunicación interna y externa concerniente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud del Trabajo de la institución tomando en consideración los requisitos técnicos legales establecidos para el caso.

### 2. Responsables:

Jefe del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.- Exige el Control de la aplicación del procedimiento de Información y comunicación interna y externa concerniente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud del Trabajo a todos los organismos y personal de la institución

Responsable de seguridad y salud del trabajo.- Verifica, realiza e informa a la Jefatura sobre el cumplimiento del procedimiento de Información y comunicación interna y externa concerniente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud del Trabajo

Ejecutante: (trabajadores, directivos clientes, proveedores entre otros).- Cumplir con lo establecido en el procedimiento de Información y comunicación interna y externa concerniente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud del Trabajo.

### 3. Desarrollo de actividades para la información interna y externa

- Para determinar los riesgos a los que se encuentra expuesto el trabajador en cada puesto de trabajo se utilizará la matriz bajo el método del triple criterio como diagnóstico inicial, el cual deberá mantenerse expuesto en un lugar visible, como también la política y mapas de evacuación y recursos contra incendios, debiendo

ser actualizado cada dos años o cuando se realicen cambios sustanciales en las mismas.

- Todo trabajador, en el momento de su contratación, recibirá una copia del Manual de Inducción y del Manual de Seguridad y Salud del Trabajo en el que se explicarán los aspectos de gestión y organización de la institución. También se le entregará una copia del Reglamento Interno de Trabajo y del Reglamento de Seguridad y Salud de la institución, cuya constancia quedará impregnada en el formato de respaldo de entrega y recepción de documentos de la institución.
- Será considerada prioritariamente a quienes pertenecen a los grupos vulnerables: embarazadas, discapacitados, adultos mayores y menores de edad, en cuanto a la información que se les facilite adicionalmente a los documentos en mención.
- El jefe inmediato superior deberá informar al trabajador de los riesgos específicos del puesto de trabajo que ocupa. El contenido de dicha información se desarrollará en función a los profesiogramas y vendrá indicado por el Responsable de Seguridad y Salud del Trabajo, basándose en las instrucciones de las máquinas y equipos, las fichas de seguridad de los productos, las normas de referencia y la legislación y reglamentación aplicable.
- La institución además informará sobre los factores de riesgo a los que se exponen los trabajadores, acciones y condiciones sub estándar como las medidas de Seguridad y Salud del Trabajo, mediante, carteles, afiches, señales de seguridad, mapas de riesgos diapositivas, videos, entre otros a todas las personas que tengan relación directa o indirecta con la institución.
- La información a personas externas como: proveedores, visitas, clientes, inspectores, auditores, etc. la recibirán mediante la entrega del Manual de Seguridad y Salud en el trabajo al momento del ingresar a las instalaciones, de igual manera podrá informarse con la revisión de carteleras.
- Para casos de emergencia se mantendrá en funcionamiento la alarma de evacuación, debiendo difundir a todos los trabajadores el protocolo de emergencias para conocimiento en caso de evacuación.

#### **4. Desarrollo de actividades para la comunicación interna y externa**

- Comunicación vertical hacia los trabajadores.- La importancia de mantener al personal comunicado sobre seguridad y salud es de suma importancia, por lo que

se realizará utilizando las siguientes actividades: Charlas informativas cortas, comunicar vía radio a los superiores para que realicen la retroalimentación, o entrega de trípticos y documentos con información de interés.

- Comunicación desde los trabajadores.- Para acceder a la información que facilitan los trabajadores se aplicará el sistema de buzón de sugerencias, manejado por los representantes del trabajador miembros del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, el sistema se aplicará de la siguiente manera:
  - Los trabajadores miembros de los Comités de Seguridad y Salud facilitarán el FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES a los trabajadores que lo soliciten.
  - Se deberá llenar la información completa para que sea recibido y tramitado.
  - Un responsable asignado en la reunión del Comité de Seguridad y Salud abrirá el buzón de manera mensual los últimos días del mes, verificando que se encuentre la información completa, y comunicará en las reuniones para la aplicación de mejoras.
  - El departamento de Recursos Humanos deberá socializar a todos los trabajadores y empleados la existencia y funcionamiento del buzón de sugerencias.
  - Las medidas a aplicarse deberán constar en actas de las reuniones y deberán ser comunicadas a quienes las presentaron, incluyendo las medidas correctivas, de igual manera deberá realizarse el seguimiento y análisis de las quejas, reclamos y sugerencias.
  - Para casos de emergencia se mantendrá en funcionamiento la alarma, debiendo difundir a todos el personal el protocolo de emergencias para conocimiento en caso de evacuación.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>JEFE DE REC. HUMANOS</b>	<b>RESPONSABLE DE SST</b>	<b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA</b>	CODIGO: CBL-SST-P-014
	<b>SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	VERSIÓN: 0  Pág. 91 de 2
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>		

### 1. Objetivo

Negociar soluciones sin perdedores, procurando el beneficio institucional y laboral.

### 2. Responsables

Jefe del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.- Exige el Control de la aplicación del procedimiento para la resolución de conflictos internos a todos los organismos y personal de la institución

Responsable de seguridad y salud del trabajo.- Verifica, realiza e informa a la Jefatura sobre el cumplimiento del procedimiento.

Ejecutante: (trabajadores, directivos, entre otros).- Cumplir con lo establecido en el procedimiento para la resolución de conflictos internos.

### 3. Desarrollo de las actividades

En el Cuerpo de bomberos de Latacunga existen personas y grupos cuyos objetivos o intereses son distintos y podrían estar también encontrados. Sin embargo que la existencia de conflictos es una realidad en todas las organizaciones, se lo puede considerar como normal y previsible, por lo que la importancia de establecer un mecanismo de resolución de conflictos es necesaria en toda institución.

A continuación se detalla algunas recomendaciones:

- Reducir la aparición de conflictos.
- Crear un procedimiento de arbitraje o mediación.
- Impartir una formación a empleados y trabajadores para la resolución no traumática de conflictos.

En caso de aparecer conflictos en un grupo, se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Especificar el problema, poniendo de manifiesto el conflicto a todos los miembros del grupo, de forma clara, objetiva y no ofensiva, por parte del responsable.
- Buscar las posibles causas
- Delinear objetivos de actuación.
- Generar posibles actividades de solución, buscando posibilidades de salidas al conflicto.
- Elegir las actividades de mayor factibilidad, llegando a compromisos entre ambas partes, integrando ideas opuestas en soluciones nuevas.
- Considerar los recursos que se necesitarán para las actividades elegidas.
- Aplicarlo
- Definir un tiempo de aplicación y posterior evaluación
- Evaluar las actividades realizadas y los resultados obtenidos
- Retroalimentar.
- La meta será negociar soluciones sin perdedores, todos se benefician, todos ceden.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>JEFE DE REC. HUMANOS</b>	<b>RESPONSABLE DE SST</b>	<b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:



**CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**

CODIGO:  
CBL-SST-P-013

VERSIÓN: 0

**SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

Pág. 93 de 9

## **PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL**

### **1. Objetivo**

Prevenir toda forma de acoso y violencia laboral aplicando la normatividad legal y reglamentaria vigente.

### **2. Responsables**

Jefe del Cuerpo de Bomberos de Latacunga.- Exige el Control de la aplicación del procedimiento para la prevención de acoso y violencia laboral.

Responsable de seguridad y salud del trabajo.- Verifica, realiza e informa a la Jefatura sobre el cumplimiento del procedimiento.

Ejecutante: (trabajadores, directivos, entre otros).- Cumplir con lo establecido en el procedimiento para la prevención de acoso y violencia laboral.

### **3. Desarrollo de actividades**

El Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo hace eco de la diversidad de situaciones que se presentan en la realidad laboral y, por ello, reconoce que el acoso y la violencia puede afectar potencialmente a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, sin importar el tamaño de la empresa, su campo de actividad o la modalidad del contrato o de la relación de empleo. No obstante, reconoce también que ciertos grupos y sectores pueden tener mayor riesgo y que, en la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores se ven afectados.

La violencia o acoso psicológico es una forma de violencia que no deja marcas visibles en las personas, contribuye a la creación de un ambiente hostil que daña la moral de los trabajadores y contribuye al aumento de su insatisfacción.

Comportamientos o características que manifiestan el acoso moral:

- Restringir la comunicación con la víctima tanto por parte del acosador como por parte de los compañeros a los que se le prohíbe cualquier relación con el acosado. También se niega a la víctima el acceso a los medios de comunicación que hubiera utilizado para el desarrollo de su trabajo.
- Se impulsan cambios en la organización que afecta directamente al trabajador. Estas modificaciones perjudican directamente al acosado y pueden ir desde no asignarle tareas hasta todo lo contrario, asignarle tareas que bien por su complejidad bien por su cantidad, son imposibles de terminar en los plazos fijados.
- Producir ataques a la vida privada y características de la víctima.
- El acosador aprovecha en su propio beneficio cualquier rasgo distintivo o discapacidad que caracterice a la víctima, despreciándolo en función del sexo, edad, condición social o raza, etc.
- Amenazas verbales, a través de gritos e insultos es uno de los rasgos más características del mobbing en donde generalmente a la víctima se la llama por algún apodo más o menos degradante.
- Cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no hablar directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.
- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.

- Imitar los gestos, voces... de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona

#### **4. Medidas preventivas de la violencia laboral**

Para llevar a cabo la prevención de riesgos psicosociales en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga, podemos clasificar las distintas actividades a realizar, distinguiendo entre: prevención primaria, secundaria y terciaria, imponiéndose en cada uno de estos niveles la adopción de medidas diferentes en orden a conseguir que el riesgo no se active, a detectar su presencia y a poner en funcionamiento mecanismos de rehabilitación o de reeducación cuando se haya producido el daño psicológico.

**Prevención primaria.-** Partiendo de la base que el acoso moral en el trabajo no es casual sino causal, la prevención primaria tiene por objeto eliminar sus orígenes y las causas que lo producen, de forma que en esta primera fase se ha de adoptar las medidas por parte de la institución orientadas a eliminar un ambiente de trabajo hostil, competitivo, con alto nivel de presión en cuanto a los objetivos a conseguir, etc.,

Las actividades a realizar en esta fase prevención son las siguientes:

- Explicación de la política institucional sobre el acoso, con exposición de directrices claras.
- Incentivo de la colaboración y fluidez de las relaciones interpersonales, tanto dentro del mismo nivel como con los superiores jerárquicos.
- Garantizar a los trabajadores el derecho a formular quejas sobre la materia sin sufrir represalia alguna, regulando un procedimiento sencillo para efectuar la queja en el que se garantice la confidencialidad de quien la realiza.
- Formación de directivos y cuadros intermedios en temas relacionados con la administración de recursos humanos y la solución de conflictos en el ámbito laboral.
- Delimitar con claridad las funciones del personal para evitar fricciones competenciales.
- Articular un sistema de audiencia de los trabajadores, que les permita expresar libremente su opinión en materias relativas con el funcionamiento de la empresa y al comportamiento de los superiores jerárquicos.

- Prestar especial interés a la formación de los trabajadores en materia de riesgos psicosociales.
- Evitar al máximo la precariedad laboral y regular sistemas de promoción profesional basados en criterios objetivos.
- Desarrollar programas de integración de los trabajadores de reciente incorporación a la institución.
- Establecer cuáles son las consecuencias del desarrollo de conductas contrarias a los valores éticos propugnados y las sanciones que de ellos se derivan.

**Prevención secundaria.-** Esta fase de la prevención tiene por objetivo detectar aquellas conductas, actuaciones o comportamientos en el seno de la organización que puedan ser susceptibles de producir acoso moral, y cuya manifestación, en su caso, evidenciaría que el deber general de seguridad no ha sido suficientemente eficaz.

Para impedir que los riesgos psicosociales dañen la salud de los trabajadores, procederá a la adopción de las medidas siguientes:

- Exigir niveles de productividad adecuados.
- Rechazar categóricamente las prácticas directivas autoritarias.
- Trasladar temporal o definitivamente del lugar de trabajo a los directivos o mandos intermedios que originen una situación de conflicto generalizado con los trabajadores a su cargo.
- Garantizar un sistema de ascensos basado en el mérito y la capacidad, excluyendo el favoritismo como guía de promoción en el trabajo.
- Atajar de inmediato las conductas que persigan el linchamiento moral del trabajador por razón de sexo, raza, religión, ideología, etc.
- Facilitar la compatibilidad de la vida familiar con el trabajo.
- Aumentar las capacidades de trabajo en equipo, delegación de funciones y participación de colaboradores, de los cuadros directivos de la empresa.
- Fomentar la motivación de los trabajadores y la disminución del absentismo, mediante la promoción de mecanismos de feedback, autonomía, importancia, variedad e identidad.
- Promover las diferentes fuentes de apoyo social internas y externas a la empresa.
- Fomentar las capacidades de comunicación asertiva de los empleados.

- Mejorar los procesos de comunicación interna de la empresa.

A nivel preventivo cuatro son las cuatro áreas que tenemos como de acción obligada a poner en marcha por parte de la institución: el diseño del lugar de trabajo, el trabajo sobre los aspectos de ejercicio de la autoridad, la clarificación del estándar moral de la organización y el estatus o posición social de las personas.

a) Diseño del lugar de trabajo: se ocupa de los contenidos de las tareas, las personas que realizan trabajo con contenido sienten que este sirve para algo, es decir, tienen utilidad tanto para la institución como para la sociedad, ya que a través de dicho trabajo tienen la capacidad de desarrollar y aplicar sus conocimientos. Por tanto, los trabajos deben ser ricos en contenido, lo que se consigue dotando a los trabajadores de capacidad para planificar, ejecutar y controlar su trabajo. La carga de trabajo o análisis de las tareas, con el fin de optimizar su desempeño, condiciones ambientales óptimas, mayor número de descansos, sobre todo en tareas monótonas y que requieran una vigilancia continua y/o un alto grado de concentración. Control y autonomía sobre el trabajo: entendida como la posibilidad de influir en la ejecución del trabajo, es decir, dotar al trabajador de libertad para participar en la determinación de aspectos relativos a la realización de la tarea, de tiempo de trabajo o la manera de organizarlo, pero también entendida como cierto grado de independencia en el ejercicio de las tareas. La definición de competencias: las redes y tipos de apoyo social, los sistemas de participación, etc.

b) Aspectos relacionados con el ejercicio de la autoridad: Comportamiento de los líderes capacitándoles para reconocer conflictos y para manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas de mobbing y detenerlo precozmente. Para esto es necesario: la aplicación de programas formativos, el desarrollo de habilidades para el reconocimiento y manejo adecuado de conflictos, la incorporación y transmisión de ciertos valores de cultura organizativa, el diseño de sistemas de comunicación horizontal, y vertical, el desarrollo de sistemas de resolución de conflictos.

c) Establecer con carácter previo cuales van a ser los estándares morales por los que se va a regir la organización: se trataría de dejar claro, asumidos y aceptados los que van a ser consideradas como conductas inaceptables e intolerables y en educar en la comprensión de la diversidad (racial, étnica, de capacidades,...).

d) Mejorar la posición social de la persona: implica garantizar los derechos de las personas dentro de la organización y, garantizar también la existencia de unos procedimientos correctamente establecidos que sean garantes de los derechos a la queja y al anonimato.

**Prevención terciaria:** Esta fase de prevención tiene por objeto la rehabilitación o recuperación de los trabajadores que han sido víctima de acoso moral en el trabajo. Cuando el acoso moral en el trabajo o mobbing ha producido daños en la salud del trabajador, su recuperación debe producirse fuera del ámbito laboral, ya que resulta más que probable el inicio de una situación de incapacidad temporal, que normalmente se tramita como contingencia común, calificándose la causa de la baja como depresión, ansiedad, estrés, etc. Lo anterior no significa que la empresa haya de permanecer inactiva en tales supuestos, aquietándose a la situación de baja laboral del trabajador. Si como venimos sosteniendo el acoso moral tiene un origen causal, parece evidente que se impondrá la adopción de las medidas necesarias a fin de evitar el agravamiento de la situación, con la consiguiente victoria moral del acosador.

## **5. Investigación en casos de acoso laboral**

Se establecerá un procedimiento especial de apertura de expediente de investigación. Dicho procedimiento deberá ser ágil y garantizar confidencialidad e inmunidad de los testigos.

### **1. Procedimiento informal.**

El objetivo es resolver el problema extraoficialmente; en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema, por lo que en un primer momento, conviene resolver el problema de manera informal explicando a los responsables del departamento de Recursos Humanos, ya sea por propia iniciativa o por medio de un intermediario, que el comportamiento en cuestión molesta, ofende y perturba el desarrollo normal del trabajo.

En la mayoría de los casos lo que se pretende simplemente es que la conducta indeseada cese, en primer lugar, y como trámite extraoficial, se valorará la posibilidad

de seguir un procedimiento informal, en virtud del cual el propio trabajador explique claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda, y que interfiere en su trabajo, a fin de cesar en la misma. Dicho trámite extraoficial podrá ser llevado a cabo, si el trabajador así lo decide, y a su elección, por un representante de los trabajadores, por el superior inmediato, o por una persona del departamento de recursos humanos de la institución. Si el comportamiento que ha dado lugar a la queja no desaparece, deberá presentarse una queja formal.

## 2. Procedimiento interno de denuncia

Las fases del procedimiento interno serán:

- a) Entregar en el Departamento de Recursos Humanos la denuncia siempre por escrito, firmado por el acosado en el momento de la entrega, pudiendo hacerlo también terceras personas, y personas con responsabilidad jerárquica que están obligadas a informar sobre posibles casos de acoso que puedan afectar a sus subordinados.
- b) El documento deberá contener el detalle de las circunstancias de hecho concurrentes; acosadoras; conductas, requerimientos o proposiciones en que haya podido concretarse y, en última instancia, consecuencias negativas que se han derivado o, en su caso, que pudieran derivarse, deberá también detallar nombres de las personas involucradas sea como acusado o testigos del hecho.
- c) El Responsable del Departamento de Recursos Humanos realizará la apertura de actuaciones informativas para verificar las acusaciones efectuadas e impedir la continuidad del acoso denunciado así como la concreción de cualquier tipo de represalias sobre el sujeto pasivo, para lo que se articularan las medidas oportunas, en ésta etapa podrán colaborar el médico, y el responsable de Seguridad y Salud.
- d) Se realizará una reunión con los involucrados, practicándose cuantas gestiones puedan considerarse necesarias para la averiguación de los hechos acaecidos. Asimismo se establecerán medidas de protección respecto de las personas denunciantes y de quienes atestigüen o pretendan atestiguar en el procedimiento de denuncia. No se acepta la intervención de personas en relación de parentesco, amistad, afectividad o enemistad manifiesta con la víctima o persona denunciante.
- e) Se realizará una segunda reunión después de 72 horas para informar las medidas resolutivas o absolutivas dependiendo de la investigación realizada, cuando los

hechos alegados estén afectando a la salud e integridad física o psíquica de la víctima se han de tomar medidas de alejamiento entre víctima y acosador.

f) Durante todo el proceso, se ha de garantizar a todos los autores absoluta confidencialidad y reserva por afectar directamente a la intimidad de las personas.

g) Al constatarse la existencia de acoso moral dará lugar a la apertura de expediente disciplinario a quien resulte ser sujeto activo de él. Determinándose el acoso moral como falta muy grave.

h) Formarán parte de la Comisión de reclamaciones: el jefe de Recursos Humanos, el Responsable de Seguridad y Salud, el médico de la empresa, un representante de los trabajadores del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo dependiendo del lugar donde se ha realizado la denuncia, el asesor legal de la empresa de ser necesario, y la trabajadora social.

i) Las denuncias, falsos alegatos o declaraciones que se demuestren como no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas igualmente de actuación disciplinaria. Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes requisitos: que carezca de justificación y fundamento y que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en los literales anteriores.

j) La comisión de reclamaciones elaborará un informe a la Jefatura y a los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.

#### Proceso sancionador

Se aplicará el capítulo V y VI del Régimen Disciplinario del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público

### **6. Seguimiento y revisión**

Para que las medidas preventivas en materia de acoso sean efectivas se deberá hacer un seguimiento de los conflictos que han surgido de manera trimestral, para determinar estadísticas como: áreas de la institución donde han sucedido y forma en que se han resuelto.

Esta información también será un indicador del nivel de efectividad de las medidas preventivas aplicadas. Es importante conocer las áreas donde se han producido las agresiones, porque en caso de que se reiteraran estas conductas en las mismas

condiciones, habría que analizarlas para ver si el origen se debe entre otros motivos, a un ambiente hostil o tóxico, más proclive a que se produzcan estos hechos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>JEFE DE REC. HUMANOS</b>	<b>RESPONSABLE DE SST</b>	<b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:



**CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA**

CODIGO:  
CBL-SST-P-012

VERSIÓN: 0

**SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO**

Pág. 102 de 12

## **PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y VIGILANCIA DE LA SALUD**

### **1. Objetivo general**

Diseñar y ejecutar el Programa de promoción y vigilancia de la Salud de los Trabajadores y empleados tomando en cuenta los recursos tanto materiales como de talento humano, cumpliendo con las disposiciones y estamentos legales que establece las leyes vigentes en materia de salud buscando el bienestar de los trabajadores y empleados en general.

### **2. Responsables**

Jefe del cuerpo de bomberos de Latacunga.- Delinea la política de Seguridad y Salud del trabajo en la institución y la aprobación del presente programa de promoción y vigilancia de la Salud.

Responsable de seguridad y salud del trabajo.- Verifica, realiza e informa a la Jefatura sobre el cumplimiento del Programa de Promoción y Vigilancia de la Salud.

Jefe de recursos humanos.- Coordina actividades de prevención con el responsable de seguridad y el médico para lograr que el programa se ejecute con normalidad.

Médico.- Diagnóstica, trata y cura las enfermedades producidas en la institución, pero sobre todo su función es la de prevenirlas mediante la aplicación de la Medicina ocupacional y otras disciplinas afines.

Trabajadores y empleados.- Se somete a los exámenes que exige la ley con la finalidad de establecer las condiciones de salud en las que se encuentra.

### **3. Desarrollo de actividades**

La promoción y vigilancia de la salud implica la planificación y aplicación práctica de muchas actividades de tal forma que se evidencie el trabajo del médico y el apoyo de la institución sustentados en el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos referentes al tema.

De acuerdo con la legislación deben desarrollarse actividades de promoción y vigilancia de la salud al menos en los siguientes casos:

Evaluación del estado de salud especialmente relacionada con circunstancias individuales:

1. Incorporación de un nuevo trabajador al trabajo.
2. Asignación a un trabajador de una nueva tarea con nuevos riesgos.
3. Tras una ausencia prolongada de un trabajador por motivos de salud.
4. Trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente.
5. Trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos.
6. Menores en los casos que la ley lo faculten laborar.

Promoción y vigilancia de la salud orientada fundamentalmente a la identificación y evaluación de riesgos en el trabajo:

- Análisis del estado de salud de los trabajadores a partir de la información disponible o, en su caso, la generada al efecto, que se integrará en la evaluación inicial de riesgo.
- Evaluación del estado de salud individual y colectiva para la detección precoz de alteraciones en relación con la exposición a riesgos en el trabajo cuya periodicidad vendrá fijada en el plan de prevención, teniendo en cuenta los protocolos oficiales.
- Estudio de las enfermedades que causan bajas para identificar posibles relaciones con los riesgos del trabajo con la periodicidad que determine el plan de prevención o las circunstancias lo requieran.
- Investigación de daños a la salud individuales o colectivos para identificar sus posibles causas laborales.

- Para establecer los niveles de exposición se tendrá en cuenta la evaluación de riesgos, que incluye de forma combinada los siguientes criterios:
  - a. Intensidad del riesgo.
  - b. Frecuencia de la exposición.
  - c. Eficacia de los medios de protección.
- Realizar un análisis del estado de salud de los trabajadores a partir de la información disponible, o en su caso la generada al efecto.
- Revisar la evaluación de riesgos con el fin de incorporar el análisis anterior y los niveles de exposición.
- Distribuir a los trabajadores y/o puestos de trabajo en grupos homogéneos según los niveles de exposición.
- Definir para cada uno de estos grupos homogéneos un protocolo de vigilancia teniendo en cuenta los criterios establecidos en este acuerdo.
- Poner dichos protocolos a disposición de las autoridades sanitarias correspondientes para someterlos a su consideración si así lo creen conveniente.

#### Exámenes médicos pre – empleo (pre – ocupacionales)

Los exámenes pre-ocupacionales tienen como propósito determinar la aptitud psicofísica del candidato para el desempeño de actividades requeridas del puesto al que se postula. Sirven, en este sentido, para detectar las patologías preexistentes y evaluar la adecuación del postulante. Su realización es obligatoria, cuya responsabilidad recae en el empleador.

Existen dos tipos: el físico, que abarca análisis de todos los aparatos y sistemas, y una declaración jurada de las enfermedades que padece (o padeció) el aspirante; y el psicotécnico, con el que se aplican test de inteligencia, personalidad y una evaluación grafológica. Luego, se establece un diagnóstico y el grado de aptitud. La letra A, significa “apto sin limitaciones para la tarea propuesta”; la B, “condición de salud no inhabilitante para la tarea propuesta”; la C, “condición de salud que requiere tratamiento previo a su ingreso”; la D, “no apto para las tareas propuestas”. Hasta aquí, todo parece saludable, en la medida en que si algún candidato descubre que

padece una enfermedad por intermedio de estos exámenes, puede comenzar un tratamiento.

Bajo los parámetros esbozados previamente, los exámenes de ingreso para los trabajadores de oficios varios deben ser mínimos, por no decir que proscritos, al igual que exámenes urgentes justificados porque el trabajador debe empezar en plazo perentorio.

#### Exámenes médicos periódicos ocupacionales.

El Examen Médico periódico ocupacional, es un examen general que se practican para descubrir prematuramente cualquier alteración de la salud de origen laboral, con objeto de hacer una intervención temprana que garantice buenos resultados. En otras palabras el examen periódico médico ocupacional tiene el propósito de establecer las condiciones de salud de los trabajadores en función del tiempo en su lugar de trabajo.

Los exámenes periódicos ocupacionales se realizarán según los cargos y las funciones que desempeñan los trabajadores, priorizando aquellos grupos a los que se esté expuesto a mayores riesgos y con mayor número de trabajadores. El trabajador siempre tiene derecho a saber qué está pasando, qué se le está haciendo y para qué. Estos actos médicos tienen siempre tres funciones primordiales, diagnóstico, tratamiento y prevención (Promoción).

Los exámenes periódicos ocupacionales persiguen los siguientes propósitos:

1. Relacionar el perfil del trabajador con las necesidades del cargo dentro de las exigencias laborales existentes.
2. Tener en cuenta todos los riesgos ocupacionales detectados, contando con los factores inherentes al cargo a desempeñar.
3. La conformación ergonómica de los candidatos.

#### Exámenes médicos de reintegro laboral.

Estos exámenes se deben realizar después de interrupciones prolongadas de la actividad laboral, bien sea por causas médicas o de otro tipo. Cuando es por causas médicas es indispensable determinar de nuevo la aptitud del trabajador y señalar las

secuelas de la patología que generó la incapacidad, cuando son de otro tipo las causas, deben determinar la aptitud actual. Es importante que en casos de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales se realice un trabajo coordinado con el Comité de Seguridad y Salud del Trabajo de la institución para definir claramente secuelas y estado funcional.

### Exámenes especiales

Son aquellos exámenes de laboratorio indicados por el médico luego de realizar el diagnóstico preventivo del paciente.

### Exámenes médicos post – ocupacionales (retiro)

Desde el marco de la ley se plantea la obligatoriedad de realizarlos con el fin de garantizar a los trabajadores en proceso de retiro de una actividad laboral, la posibilidad de detectar el efecto de los riesgos a los cuales estuvo expuesto, en su humanidad.

### Examen médico de reubicación.

Pueden ser equiparables a un examen pre-ocupacional. Es importante tener definidas claramente, y bajo los parámetros de la ley, cuáles son las condiciones o secuelas funcionales existentes que obligan a la reubicación del trabajador. Debe coordinarse como en los anteriores, un trabajo con la Unidad de Seguridad y Salud del Trabajo que permita definir la presencia de ausentismo, pérdida de aptitud o modificaciones en el proceso laboral como la causa de esta reubicación. Los controles periódicos se deben ser más frecuentes, por lo menos inicialmente, en los trabajadores reubicados y más estricto control de los riesgos en estos. La atención a las quejas de salud relacionadas o no con patologías previas debe ser escuchada con mayor interés y dedicación.

### Medidas de prevención según los factores de riesgo

Para una mejor aplicación del plan de promoción y vigilancia Se ha separado por grupos de riesgo a los trabajadores:

Riesgo ergonómico: Se propone como vigilancia médica en aquellos trabajadores/as con tareas repetidas que supongan sobrecarga muscular durante toda o parte de su jornada laboral de forma habitual.

Se entiende por movimientos repetidos a un grupo de movimientos continuos, mantenidos durante un trabajo que implica al mismo conjunto osteomuscular provocando en el mismo fatiga muscular, sobrecarga, dolor y por último lesión.

Las lesiones asociadas a los trabajos repetidos se dan comúnmente en los tendones, los músculos y los nervios del hombro, antebrazo, muñeca y mano. Los diagnósticos son muy diversos: tendinitis, peritendinitis, tenosinovitis, mialgias y atrapamientos de nervios distales.

Se recomienda tener en cuenta los siguientes pasos para los programas de rehabilitación laboral:

- Identificación del caso.
- Evaluación clínica del sujeto y ergonómica del puesto de trabajo.
- Seguimiento de la rehabilitación integral.
- Retroalimentación a través de indicadores.

Riesgo físico: se debe identificar los trabajadores que se encuentren en este riesgo de salud y emitir recomendaciones basadas en la evidencia para el manejo integral (promoción, prevención, detección precoz, tratamiento y rehabilitación) de la hipoacusia neurosensorial inducida por ruido en el lugar de trabajo. (HNIR).

El presente protocolo pretende ser un instrumento útil para los servicios de prevención que unifique las diferentes formas de realizar la vigilancia médica a estas personas expuestas, haciendo hincapié en la práctica correcta de la exploración audio métrica.

Riesgo químico: La gravedad de una intoxicación dependerá de los productos utilizados, de su concentración, de su grado de toxicidad (DL50), además de otros factores como tiempo de exposición, y absorción, vías de ingreso al organismo, susceptibilidad individual, estado de salud, uso de protección personal, ambiental, etc.

La toxicidad es directamente proporcional a la concentración y al tiempo de exposición al producto: es decir a mayor concentración y a mayor tiempo exposición, mayor la edad.

También depende del plaguicida y de la susceptibilidad de la persona.

Para su prevención se debe controlar el uso de prendas de protección como son: Mascarillas, Guantes, Casco, Delantal, etc., en óptimas condiciones, realizar exámenes trimestrales de Colinesterasa en sangre en caso de descenso se realiza el tratamiento respectivo con complejo B, exámenes de función hepática si lo amerita e incluso cambio de actividad que no estén expuestos a químicos.

Bañarse diariamente luego del trabajo

No laborar horas extras durante 15 días en caso de intoxicaciones.

Riesgo psicológico: la exposición a riesgo psicosocial se deberá realizar mediante el apoyo de un profesional en la materia, si bien es una parte de la medicina de la salud pero debido a la incidencia frecuente de los empleados y trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Latacunga se debe remitir a un área especializada que lo maneje con un enfoque laboral, personal y familiar.

Riesgo biológico: consiste en la presencia de un organismo, o la sustancia derivada de un organismo, que plantea, una amenaza a la salud humana (una contaminación biológica). Esto puede incluir los residuos sanitarios, muestras de un microorganismo, virus o toxina de una fuente biológica que puede resultar patógena.

Las condiciones de trabajo pueden resultar negativas si se realizan en presencia de contaminantes biológicos, tanto por el riesgo biológico que pueda presentar la actividad, como por el contacto con los desechos orgánicos considerados como peligrosos; estos contaminantes biológicos son aquellos agentes biológicos que cuando se introducen en el cuerpo humano ocasionan enfermedades de tipo infeccioso o parasitario.

Para la prevención se deben tener en cuenta lo siguiente:

- Identificación de riesgos y evaluación de riesgos, determinando la índole, el grado y la duración de la exposición de los trabajadores.
- Sustitución de los agentes biológicos peligrosos por otros que no lo sean o lo sean en menor grado.
- Reducción de riesgos
  - Reducir al mínimo posible el número de trabajadores expuestos a un agente biológico patógeno.
  - Establecer procedimientos de trabajo y medidas técnicas adecuadas de protección, de gestión de residuos, de manipulación y transporte de agentes biológicos en el lugar de trabajo y de planes de emergencia frente a los accidentes que incluyan agentes biológicos.
  - Adopción de medidas seguras para la recepción, manipulación y transporte de los agentes biológicos y residuos, incluyendo los recipientes seguros e identificables.
  - Adopción de medidas de protección colectiva o, en su defecto, de protección individual, cuando la exposición no pueda evitarse por otros medios.
  - Utilización de medidas de higiene que eviten o dificulten la dispersión del agente biológico fuera de lugar de trabajo. Existencia de servicios sanitarios apropiados, en los que se incluyan productos para lavarse los ojos y/o antisépticos para lavarse la piel.
  - Utilización de la señal de peligro biológico y otras señales de aviso pertinentes.
  - Utilización de medidas de higiene que eviten o dificulten la dispersión del agente biológico fuera de lugar de trabajo
  - Verificación, cuando sea necesaria y técnicamente posible, de la presencia de los agentes biológicos utilizados en el trabajo fuera del confinamiento físico primario.
- Formación e información a los trabajadores y/o a sus representantes en relación con: los riesgos potenciales para la salud, las disposiciones en materia de seguridad e higiene, la utilización de los equipos de protección, las medidas que se han de adoptar en caso de incidente y para su prevención.

## **Promoción y prevención de la salud**

La Promoción trata fundamentalmente de la acción destinada a abordar el conjunto de “determinantes de la salud” potencialmente modificables; no solamente aquellos que guardan relación con las acciones de los individuos, como los comportamientos y los estilos de vida saludables, sino también con determinantes como los ingresos y la posición social, la educación, el trabajo y las condiciones laborales, el acceso a servicios sanitarios adecuados y los entornos físicos, combinados todos ellos, crean distintas condiciones de vida que ejercen un claro impacto sobre la salud.

Hay muchas cosas que se pueden hacer para optimizar la salud, por ejemplo, establecer nuevos patrones de estilos de vida, sociales, económicos y culturales que procuren mejorar la calidad de vida y, por ende, disminuir aquellos aspectos conocidos que contribuyan a la presencia de la enfermedad y sus riesgos específicos.

Abarca la acción sobre varios factores determinantes de la salud, principalmente sobre los factores ambientales y de estilos de vida, y esto se logra a través de la educación para la salud.

Los contenidos de estas actividades para la promoción de la salud son:

- Ejercicio físico y actividades deportivas
- Control del consumo de tabaco
- Manejo y gestión del estrés
- Consumo de alcohol y otras drogas
- Prevención de lesiones músculo-esqueléticas
- Alimentación y nutrición
- Salud mental
- Educación sobre VIH/Sida
- Educación sexual y reproductiva
- Prevención del cáncer
- Accidentes fuera del lugar de trabajo

La prevención son acciones orientadas a la erradicación, eliminación, o minimización del impacto de la enfermedad y la discapacidad, incluye medidas sociales, políticas, económicas y terapéuticas.

La Prevención de enfermedades cada vez más inherente a todos los individuos, ya que de sus actitudes depende mayormente estar saludables o enfermos. La Prevención abarca las medidas destinadas a prevenir la aparición de la enfermedad (reducción de los factores de riesgo), y también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida.

Los componentes de la prevención de enfermedades son:

Prevención primaria.- son los actos destinados a disminuir la incidencia de una enfermedad, reduciendo el riesgo de nuevos casos.

CUADRO N°13.- Prevención primaria al trabajador y al ambiente

<b>Protección específica de la Salud (trabajador)</b>			<b>Promoción general de la Salud (medio ambiente)</b>
<b>Ambiente general</b>	<b>Ambientes especiales</b>	<b>Control de productos de consumo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas educativos</li> <li>• Regulación de actividades</li> <li>• económicas</li> <li>• Servicios preventivos</li> <li>• Políticas de salud</li> <li>• Medidas medio ambientales</li> <li>• Trabajo social y comunitario</li> </ul>
Técnicas de saneamiento básico y ambiental (agua, ruido, aire, etc.)	Condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, vivienda, etc.	Higiene de alimentos, consumo de tabaco, alcohol	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Robert Moreno (2014)

Prevención secundaria.- son los actos destinados a disminuir la prevalencia de una enfermedad, reduciendo su evolución y duración. Con exámenes de salud (screenings), auto exámenes, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno.

Prevención terciaria.- son los actos destinados a disminuir la prevalencia de las incapacidades crónicas, reduciendo las invalideces funcionales producidas por la enfermedad, mediante rehabilitación y reinserción social.

### **Prevención inmunológica**

Parte del programa de Salud Ocupacional es el refuerzo que deben recibir los empleados para evitar el desarrollo de algunas enfermedades que pueden prevenirse por inmunizaciones. Algunas de éstas son:

Vacuna contra la Hepatitis B: Es la más importante inmunización para los empleados del laboratorio clínico y todo el personal de salud. Esta vacuna debe ser considerada de obligatoriedad

Vacuna BCG: Es muy recomendable especialmente para el personal que está en contacto con muestras que puedan contener *Mycobacterium* sp.

Vacuna contra Neumococo: Recomendada para personal inmune suprimido, diabéticos y con *anemia* falciforme.

Vacuna contra Tifoidea: No es recomendada de rutina, pero puede ofrecerse a personal inmune suprimido y personal que maneja muestras de heces.

### **Seguridad alimentaria**

Disponibilidad de alimentos: La institución dispone de cantidades suficientes de alimentos de calidad adecuada, suministrados a través de un servicio de catering.

Acceso a los alimentos: Todos tienen acceso a los recursos alimentarios de la institución (recursos a los que se tiene derecho) para adquirir alimentos apropiados y una alimentación nutritiva. .

Utilización: Utilización biológica de los alimentos a través de una alimentación adecuada, agua potable, sanidad y atención médica, para lograr un estado de bienestar nutricional en el que se satisfagan todas las necesidades fisiológicas.

Estabilidad: Todos los trabajadores tienen acceso a alimentos adecuados en todo momento.

### **Higiene y salubridad general**

La Higiene está dedicada a la identificación, evaluación y control de aquellos agentes químicos, físicos y biológicos presentes en el ámbito laboral que pueden ocasionar enfermedades, deteriorar la salud y el bienestar, o crear algún malestar significativo entre los trabajadores.

<b>ELABORADO POR:</b>  <b>MÉDICO C.B.L.</b>	<b>REVISADO POR:</b>  <b>RESPONSABLE DE SST</b>	<b>REVISADO POR:</b>  <b>PRESIDENTE COMITÉ SST</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <b>JEFE CUERPO DE BOMBEROS LATACUNGA</b>
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	FECHA:

### **Cadena de dirección y mando**

La cadena de dirección y mando está previamente definida bajo los articulados establecidos en el Reglamento orgánico operativo y de régimen interno y disciplina de los Cuerpos de Bomberos del país, con el siguiente orden jerárquico:

- a. Oficiales.- Los que habiendo cumplido los requisitos reglamentarios están comprendidos entre los grados de Ayudante Segundo (Subteniente) Ayudante Primero, (Teniente) Comandante de Compañía, (Capitán) Jefe de Brigada (Mayor), Segundo Jefe (Teniente Coronel) Primer Jefe (Coronel).
- b. Tropa.- Es la denominación genérica que identifica al personal comprendido entre: Bombero raso, Cabo, Sargento, y aspirante (Suboficial).
- c. Técnico administrativo y de servicios.- Son considerados como personal técnico: los inspectores, y personal administrativo; aquel que labora en los cuerpos de bomberos en labores administrativas, y personal de servicios; los que tienen labores específicas.

Bajo éste régimen el personal se obliga a obediencia y no deliberante, los superiores dentro del concepto disciplinario son aquellos que por su grado o por la función que desempeñen, están facultados para ejercer el mando y dictar órdenes. El respeto al otro es de acuerdo a su mayor jerarquía o antigüedad. Todo superior en grado o antigüedad, exigirá obediencia inmediata y completa a sus subordinados y la observancia de los reglamentos y normas que se impartieren.

Por lo cual el orden jerárquico y sus políticas se encuentran establecidos sin embargo es importante ofrecer el apoyo con las siguientes actividades de mejoramiento:

- Establecer objetivos y metas departamentales en conjunto con los miembros área, que serán factibles de control.
- Facilitar los recursos necesarios para el cumplimiento de responsabilidades en cada uno de los cargos.
- Establecer un procedimiento de incentivos monetarios y no monetarios para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.
- Mantener un sistema de incentivos equitativo, e igualitario según los resultados obtenidos.
- Conformar un comité de evaluación de resultados para la entrega de incentivos.

## **Procesos de trabajo**

Los procesos de trabajo son actividades técnicas que deben tener manuales de operación, por lo que no es posible elaborar un procedimiento por la complejidad de las tareas, sin embargo es importante ofrecer un aporte con las siguientes actividades de apoyo a la gestión operativa:

- Elaborar los perfiles de cada cargo con sus respectivas funciones, competencias, responsabilidades, cantidad y calidad de los resultados de su trabajo, riesgos equipos de protección personal, etc.
- Elaborar el manual de procedimientos técnicos –operativos, socializar a todo el personal.
- Mantener un procedimiento regulado para planificación de turnos de trabajo y descansos asignados de acuerdo al análisis de la carga de trabajo y necesidades de la institución.
- Implementar un programa de formación y entrenamiento para el puesto de trabajo del personal.

### **5.4.2 Verificar**

Se realizará la revisión del cumplimiento de actividades propuesta mediante la verificación de los objetivos propuestos en el Cuadro N° 18 del Cronograma de implementación del sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales, como también del siguiente cuadro:

### **5.5 Programa de monitoreo y evaluación de la propuesta**

CUADRO N° 14.- Programa de monitoreo y evaluación de la propuesta

<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
Solicitud de evaluación	Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Latacunga Presidente del Comité de SST Responsable de SST Jefe de Recursos Humanos Jefes de área
Motivo	Recurrentes quejas de una determinada área. Observancia de evidencias de no cumplimientos en actividades de mejora. Dos o tres quejas en el buzón de sugerencias.
Objetivo	Garantizar el cumplimiento de la propuesta, mejorando la situación diagnóstica de la institución desde el punto de vista psicosocial.
Objeto a evaluar	Los avances de las acciones correctivas
Realizada por:	Miembros del Comité de SST
Fechas tentativas	Julio 2014-Junio 2015
Procedimiento	Recolectar evidencias, elaborar informe
Instrumentos	Indicadores preestablecidos Nivel de cumplimiento del Plan de capacitación Evidencias de campo Evaluaciones

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Robert Moreno (2014)

## **Lista de cuadros**

**CUADRO N° 1.**Estratos de la población del CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA

**CUADRO N° 2.** Operacionalización de la variable independiente

**CUADRO N° 3.**Operacionalización de la variable dependiente

**CUADRO N° 4.** Procedimiento de la investigación

**CUADRO N° 5.** Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (I)

**CUADRO N° 6.** Puntaje asignado a las respuestas por pregunta (II)

**CUADRO N° 7.**Puntuaciones Cuerpo de Bomberos de Latacunga

**CUADRO N° 8.**Comprobación de la hipótesis método Xi cuadrado

**CUADRO N° 9.** Tabla de distribución del Chi-cuadrado

**CUADRO N° 10.**Datos de accidentalidad durante el año 2013 en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

**CUADRO N° 11.**Ausentismo laboral por enfermedad durante el año 2013 en el Cuerpo de Bomberos de Latacunga

**CUADRO N° 12.**Plan para la implementación del sistema de gestión para la prevención de riesgos psicosociales

**CUADRO N° 13.** Prevención primaria al trabajador y al ambiente

**CUADRO N° 14.**Programa de monitoreo y evaluación de la propuesta

## **Lista de gráficos**

**GRÁFICO N° 1.**Red de inclusión conceptual

**GRÁFICO N° 2.** Constelación de ideas de las variables

**GRÁFICO N° 3.** Interpretación de resultados por variables

**GRÁFICO N° 4.**Resultados del ámbito participación, implicación y responsabilidad

**GRÁFICO N° 5.**Resultados del ámbito formación, información y comunicación

**GRÁFICO N° 6.**Resultados del ámbito Gestión del tiempo

**GRÁFICO N° 7.**Resultados del ámbito Cohesión del grupo

**GRÁFICO N° 8.**Resultados del ámbito Mobbing

**GRÁFICO N° 9.**Resultados del ámbito Liderazgo de superiores

**GRÁFICO N° 10.**Resultados del ámbito Servicios institucionales

**GRÁFICO N° 11.**Ciclo de Deming aplicado a la seguridad y salud en el trabajo

## Referencias bibliográficas

AISA, A., RUGERO, R., Y JUNCÁ, R. (2000). Biblioteca técnica: Prevención de riesgos laborales. Perú. Grupo Editorial CEAC S.A. ISBN: 84-329-5350-4.

BUENDÍA, L., COLÁS, M. Y HERNANDEZ, F. (1998). *Métodos de investigación en Psicopedagogía*. McGraw-Hill, Madrid.

COX, T.; GRIFFITHS, A. Y RANDALL, R. (2003). *El manual del trabajo y psicología de la salud*. New York: Jhon Wiley & Sons, Ltd.

CHIAVENATO, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Editorial Mac Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

FARRÉ, J., LASHERAS, G. Y CASAS, J. (2005). *Enciclopedia de la psicología*. Editorial Océano. Barcelona: España. ISBN: 84-494-0864-4

FERNANDEZ, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. España: Alicante. ISBN: 978-84-9948-146-3

GRIFUL, E. y CANELA, M. (2005). *Gestión de la calidad*. Ediciones UPC. Barcelona: España. ISBN: 84-8301-791-1

GUERRERO, J., PUERTO BARRIOS, Y.I. (2007). *Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial*. Revista Colombiana de Psicología. Vol. 16, N. 1, pp. 203-234. Disponible en web: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1015/1470>

HUGO, F. (2007). *Estudio de factores de riesgo psicosocial de una institución de servicios aeroportuarios*. USFQ. Universidad de Huelva. Ecuador. Quito

HURTADO, J. (2000). *Tipos de investigación*. Disponible en web: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/TIPO%20DE%20INVESTIGACION.htm>

JIMENEZ, C. (1983). *Población y muestra: El muestreo*. En JIMÉNEZ C., LÓPEZ, E., Y PÉREZ, R. *Pedagogía experimental*. Tomo I. UNED: Madrid.

KOLAKOWSKI, L. (1996). *La filosofía positiva*. Madrid: Ediciones Cátedra

LAHERA, M., GÓNGORA, J. (2002). *Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral. España: Gobierno de Navarra

MANSILLA, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Madrid, España: Editorial Académica Española.

INSHT (2009). NTP 840: *El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España: Madrid.

OPRP. 2009. Guía sobre estrés laboral. Disponible en: [http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP/Publicaciones/Guas/Gu%C3%ADas%20Generales/Gu%C3%ADa\\_Estres\\_Laboral.pdf](http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP/Publicaciones/Guas/Gu%C3%ADas%20Generales/Gu%C3%ADa_Estres_Laboral.pdf).

PERALTA, A. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la institución Halliburton Latin América S. A sucursal Ecuador*. USFQ. Universidad de Huelva. Ecuador. Quito

PÉREZ, G. (2010). *Desafíos de la investigación cualitativa*. Chile: Universidad Nacional de Educación a Distancia 2007, p. 3. Disponible en web: [http://www.rmm.cl/usuarios/pponce/doc/200711151514230.6conferencia\\_gloria\\_perez\\_serrano.pdf](http://www.rmm.cl/usuarios/pponce/doc/200711151514230.6conferencia_gloria_perez_serrano.pdf)

SAMPIERI, R., FERNANDEZ, C., Y BAPTISTA, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana. México: D.F.

TAMAYO Y TAMAYO, M. (1997). *El proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.

# **ANEXOS**

## ANEXO A.- TEST DE NAVARRA

### IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Por favor complete la siguiente encuesta, la información obtenida será tratada en forma confidencial, por lo que rogamos sinceridad es la misma. En caso de alguna duda sientase en libertad de acercarse y solicitar más información.

<p>1. ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, ocasionalmente <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, cuando la tarea lo permite <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, es la práctica habitual <input type="checkbox"/> D</p>	<p>8. ¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?</p> <p>No, la empresa decide por vacaciones en periodos fijos <input type="checkbox"/> A</p> <p>No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, la empresa concede o no a demanda del trabajador <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad <input type="checkbox"/> D</p>	<p>15. ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?</p> <p>Salario fijo <input type="checkbox"/> A</p> <p>Salario más extras en grupo <input type="checkbox"/> B</p> <p>Salario más extras en forma individual <input type="checkbox"/> C</p>
<p>2. ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?</p> <p>No, no existe <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, aun que en la práctica no se utiliza <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, se utiliza ocasionalmente <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, se utiliza habitualmente <input type="checkbox"/> D</p>	<p>9. ¿El trabajador interviene y/o controla los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquinas, etc)?</p> <p>No, es función del mando superior <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, solo incidentes menores <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, cualquier incidente <input type="checkbox"/> C</p>	<p>16. ¿Se facilitan las instrucciones previas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, de forma oral <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, de forma escrita con instrucciones <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, de forma oral y escrita <input type="checkbox"/> D</p>
<p>3. ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, ocasionalmente <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, habitualmente <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso <input type="checkbox"/> D</p>	<p>10. ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?</p> <p>No, por la continuidad del proceso <input type="checkbox"/> A</p> <p>No, por otras causas <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, las establecidas <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, según necesidades <input type="checkbox"/> D</p>	<p>17. ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?</p> <p>No, por la ubicación del trabajador <input type="checkbox"/> A</p> <p>No, por el ruido <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, algunas palabras <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, conversaciones más largas <input type="checkbox"/> D</p>
<p>4. ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, algunas veces <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, habitualmente <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, siempre <input type="checkbox"/> D</p>	<p>11. ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>Charlas, asambleas <input type="checkbox"/> B</p> <p>Comunicados escritos <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, medios orales y escritos <input type="checkbox"/> D</p>	<p>18. ¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, algunos mandos han modificado su estilo significativamente <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, la mayoría ha modificado su estilo de mando <input type="checkbox"/> D</p>
<p>5. Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, oralmente <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, por escrito <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, por escrito y oralmente <input type="checkbox"/> D</p>	<p>12. En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, a veces <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, habitualmente <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, siempre <input type="checkbox"/> D</p>	<p>19. ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, cuando la tarea se lo permite <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, en función del tiempo disponible <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, siempre se hace en equipo <input type="checkbox"/> D</p>
<p>6. Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda sobre a:</p> <p>Un compañero de otro puesto <input type="checkbox"/> A</p> <p>Una persona asignada (mantenimiento, refuerzo...) <input type="checkbox"/> B</p> <p>Un encargado y/o jefe superior <input type="checkbox"/> C</p> <p>No tiene esa opción por cualquier motivo <input type="checkbox"/> D</p>	<p>13. La actuación del grupo de superiores respecto a los trabajadores es:</p> <p>Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador <input type="checkbox"/> A</p> <p>Colabora con el trabajador en la consecución de los fines <input type="checkbox"/> B</p> <p>Fomenta la consecución de objetivos en equipo <input type="checkbox"/> C</p>	<p>20. ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, ocasionalmente <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, habitualmente <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, cualquier error <input type="checkbox"/> D</p>
<p>7. Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, por medio de la intervención del mando <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, entre todos los afectados <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, mediante otros procedimientos <input type="checkbox"/> D</p>	<p>14. ¿Se recuperan los retrasos?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, durante las pausas <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, aumentando el ritmo de trabajo <input type="checkbox"/> C</p> <p>SI, alargando la jornada <input type="checkbox"/> D</p>	<p>21. ¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participe la mayoría de trabajadores?</p> <p>NO <input type="checkbox"/> A</p> <p>SI, una o dos veces al año <input type="checkbox"/> B</p> <p>SI, varias veces al año, según surja el motivo <input type="checkbox"/> C</p>

22. ¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?	
No, por el proceso productivo	A
No, por otros motivos	B
Si, con un sustituto	C
Si, en que nadie los sustituye	D

30. ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?	
Si	A
NO	B

38. ¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?	
Mal	A
Buena	B
Muy buena	C
Excelente	D

23. ¿Estás, en general, en un buen ambiente en su lugar de trabajo?	
NO	A
Si, a veces	B
Si, habitualmente	C
Si, siempre	D

31. ¿Mi superior brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

39. ¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?	
Mal	A
Buena	B
Muy buena	C
Excelente	D

24. ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?	
Se le informa de los temas a desarrollar (cantidad y calidad)	A
Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados	B
Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa	C
Se le anima a participar en el establecimiento de metas	D

32. ¿Mi superior expresa con claridad lo que desea que se realice?	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

40. ¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?	
Mal	A
Buena	B
Muy buena	C
Excelente	D

25. ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de zona a lo largo de su jornada laboral?	
NO	A
Se cambia pocas veces	B
Si, se rota entre compañeros de manera habitual	C
Si, se cambia según lo considere el trabajador	D

33. ¿Mi superior brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

41. ¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?	
Mal	A
Buena	B
Muy buena	C
Excelente	D

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?	
NO	A
Si, oralmente	B
Si, por escrito	C
Si, oralmente y por escrito	D

34. ¿Mi superior planifica, organiza y controla el trabajo?	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

42. Área en la que se encuentra laborando.	
Administración	A
Operativo	B
Inspección	C
Operadores	D
Varios	E

27. ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?	
Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas	A
Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	B
Relaciones solo de colaboración para el trabajo	C
Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo	D

35. ¿Mi superior capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

43. Lugar en el que se sienta	
Compañía 1	A
Compañía 2	B

28. De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en particular?	
Si	A
NO	B

36. ¿Mi superior respeta y trata con educación a los trabajadores?	
Nunca	A
A veces	B
Casi siempre	C
Siempre	D

Observaciones y recomendaciones:	

29. ¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de estrés psicológico en mi grupo de trabajo?	
Si	A
NO	B

37. ¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de afiches emitidos en el comedor?	
Mal	A
Buena	B
Muy buena	C
Excelente	D

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN LA INFORMACIÓN OBTENIDA SERÁ DE GRAN AYUDA EN EL MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA**

## ANEXO B.- FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS DE OBSERVACIÓN				
ÁREA		ACTIVIDAD		
RESPONSABLE		FECHA Y HORA		
N°	DETALLE	SI	NO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Herramientas, materiales y equipos			
2	Cumplimiento de horario			
3	Cumplimiento de actividades			
4	Capacitación personal nuevo			
5	Comunicación del supervisor			
6	Personal de vacaciones			
7	Pausas durante la jornada			
8	Información de actividades diarias			
9	Retroalimentación			
10	Información de resultados diarios			
11	Cambio de actividades rutinarias			
12	Relaciones laborales cordiales			
13	Ausencia de conflictos			
14	Ausencia de rotación de personal			
15	Planificación de tareas supervisor			
16	Alimentación adecuada			
17	Cordialidad del servicio de alimentación			
18	Vestidores y baños ordenados y limpios			
19	Uso de equipos de protección personal			
20	Pagos puntuales y beneficios de ley			

Observaciones:

---

---

Elaborado por: \_\_\_\_\_

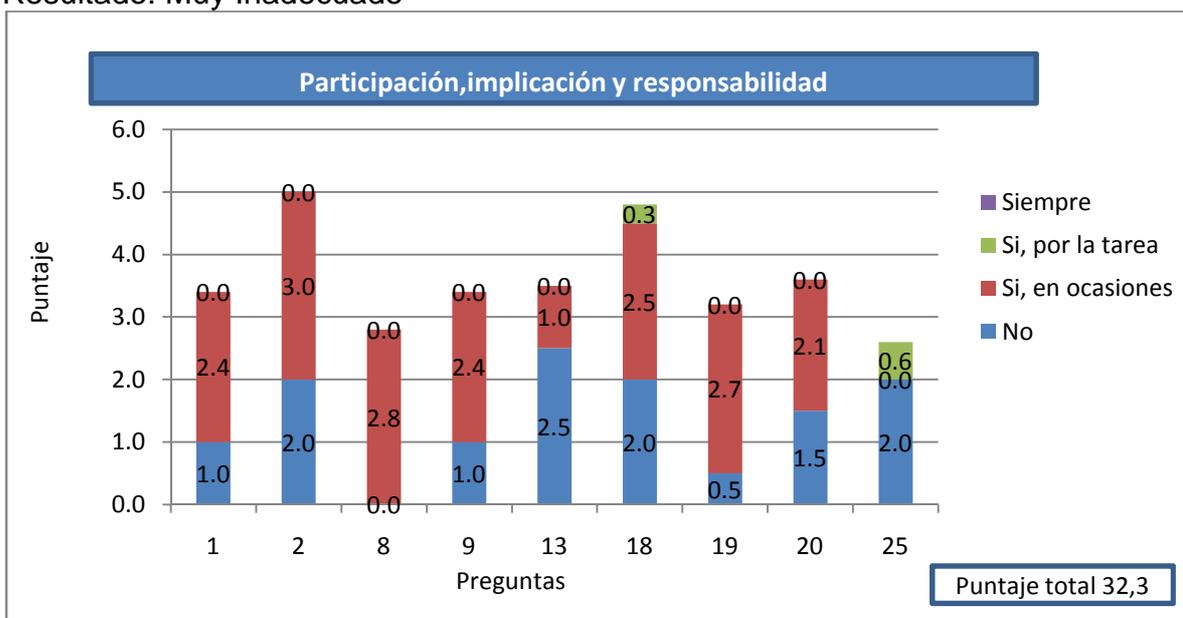
## ANEXO C.- Cuadros resultados por áreas

### PERSONAL ADMINISTRATIVO

#### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 32.3

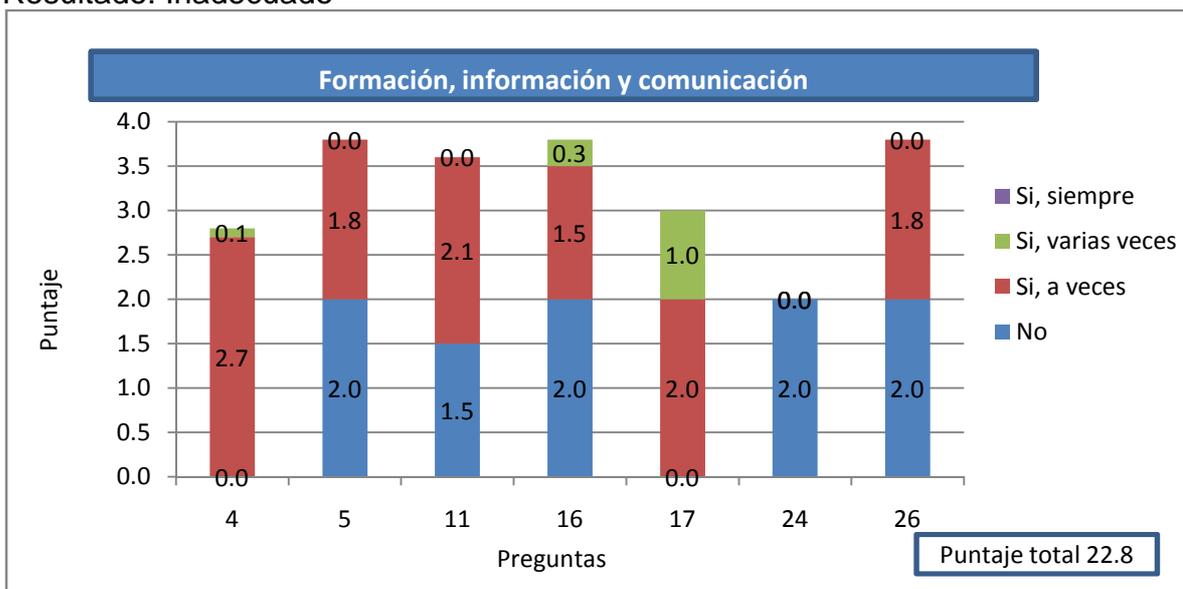
Resultado: Muy Inadecuado



#### Formación, información y comunicación

Puntuación: 22.8

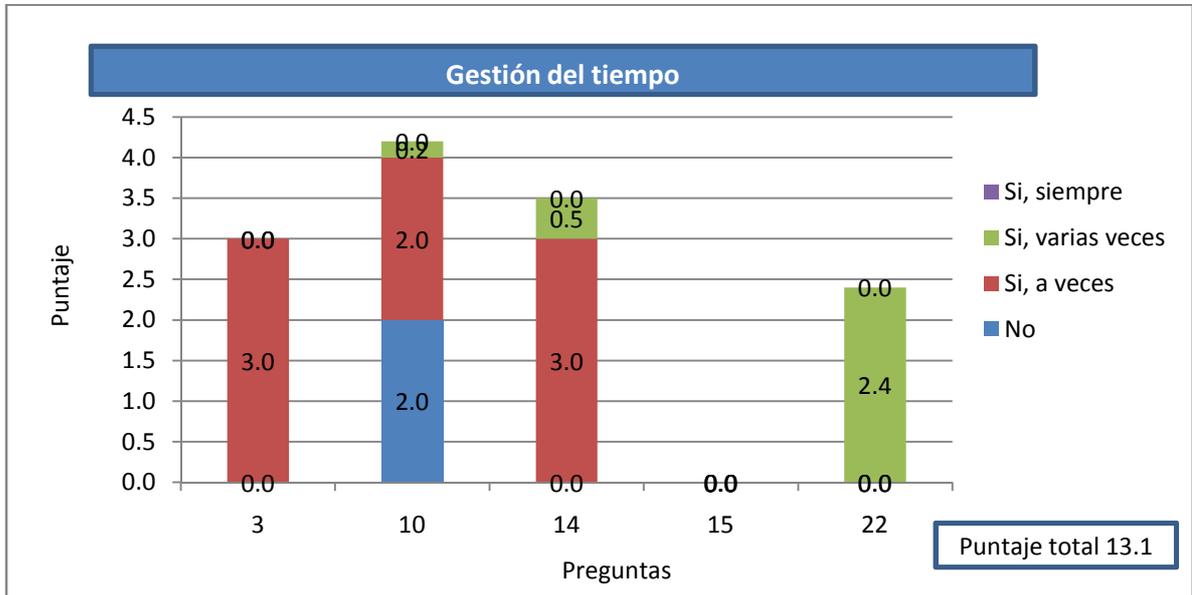
Resultado: Inadecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 13.1

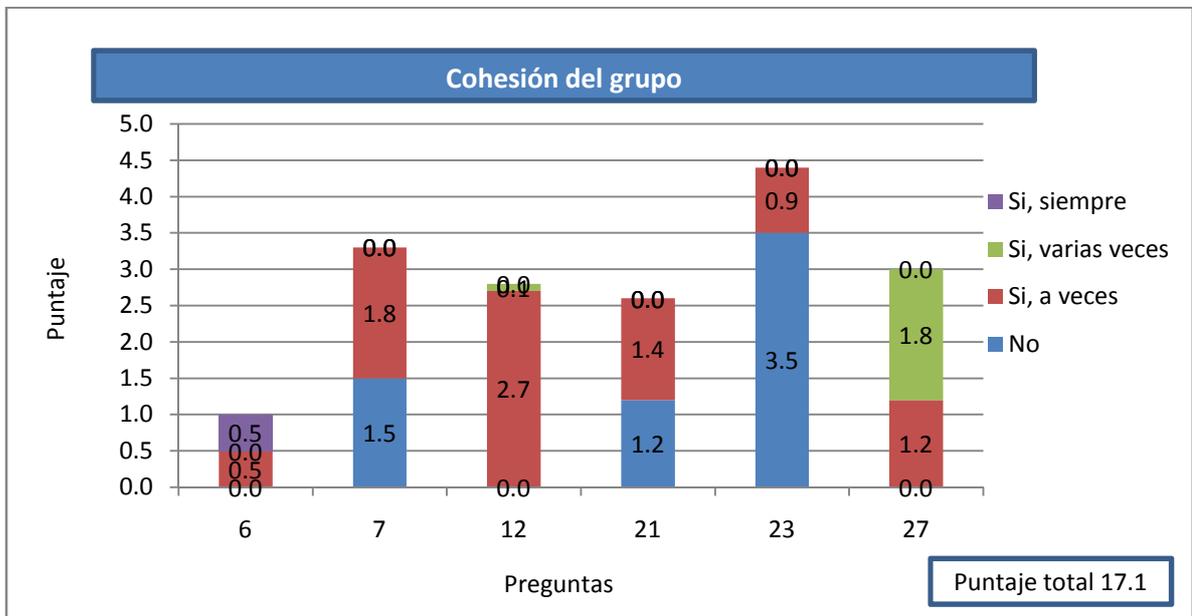
Resultado: Inadecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 17.1

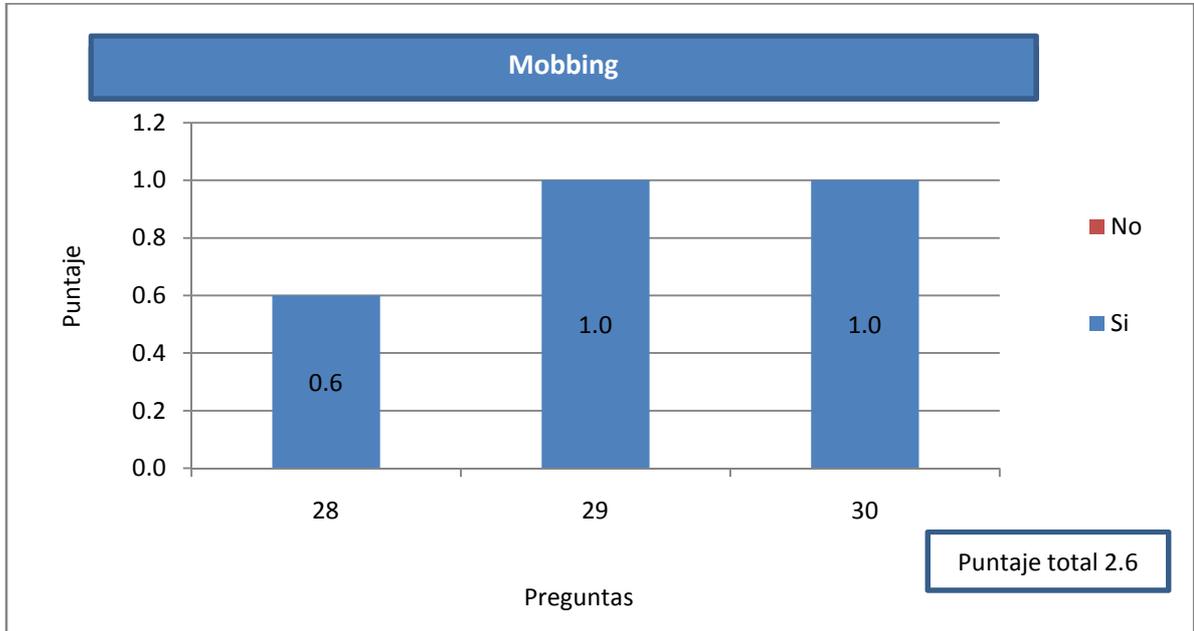
Resultado: Inadecuado



### Mobbing

Puntuación: 2.6

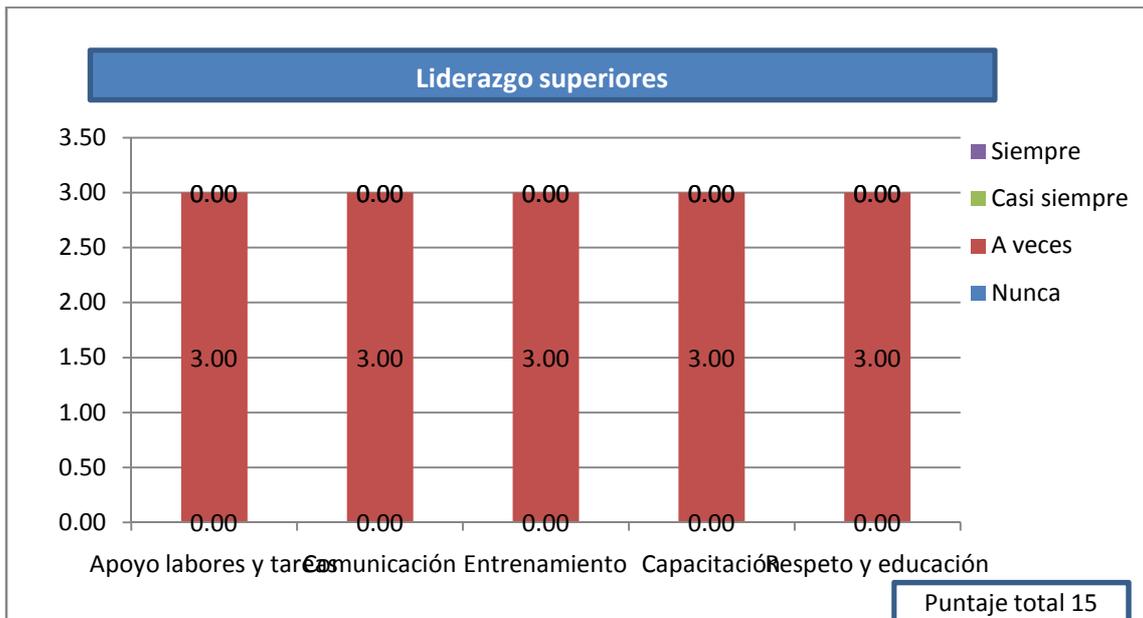
Resultado: Inadecuado



### Liderazgo de superiores

Puntuación: 15

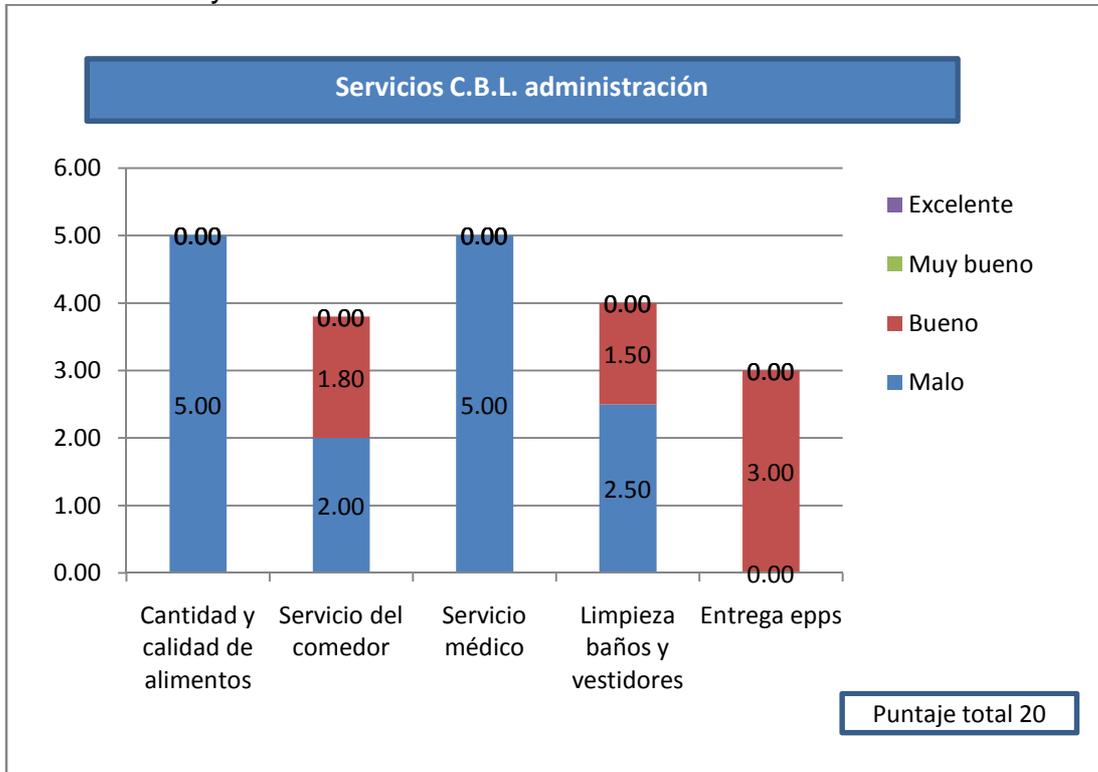
Resultado: Inadecuado



### Servicios C.B.L. administración

Puntuación: 20.0

Resultado: Muy inadecuado

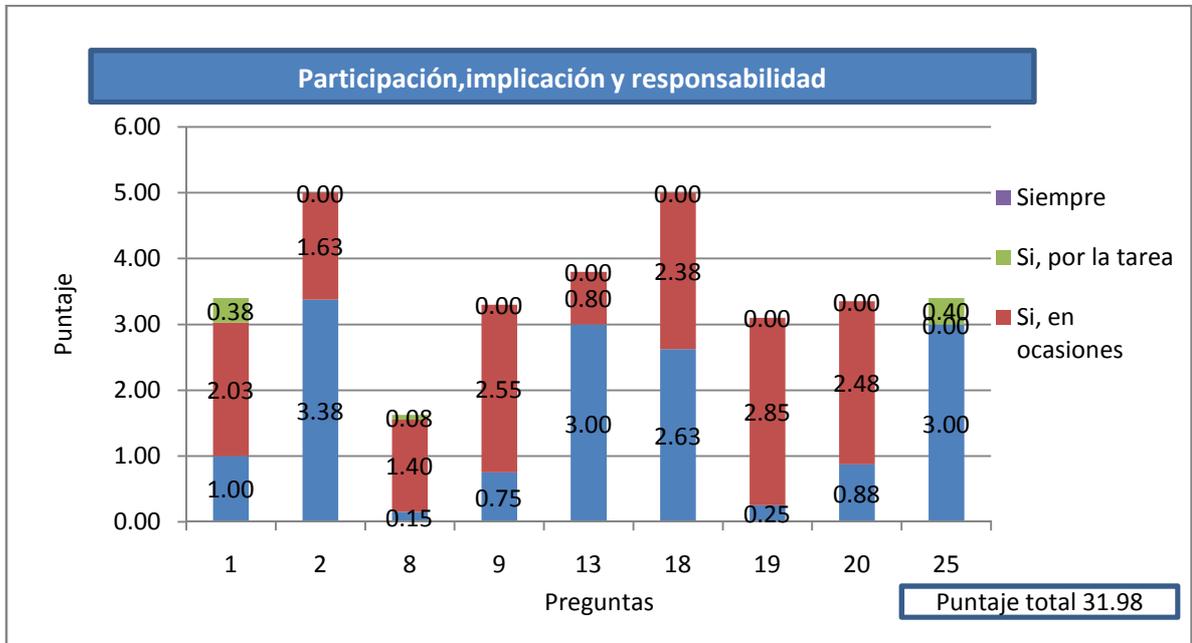


## PERSONAL OPERATIVO

### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 31.9

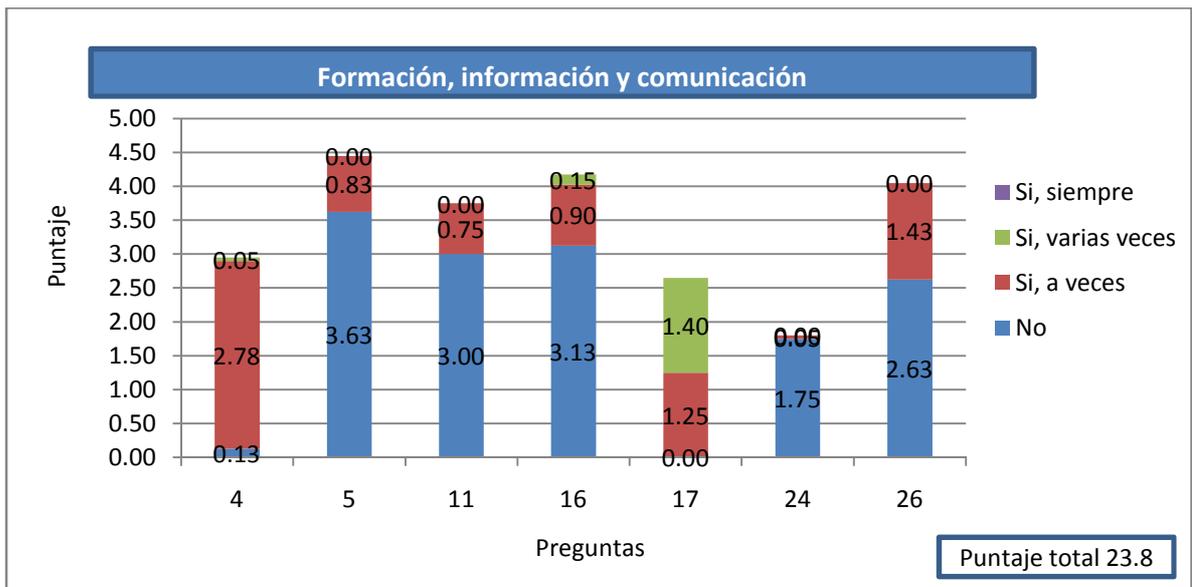
Resultado: Muy Inadecuado



### Formación, información y comunicación

Puntuación: 23.83

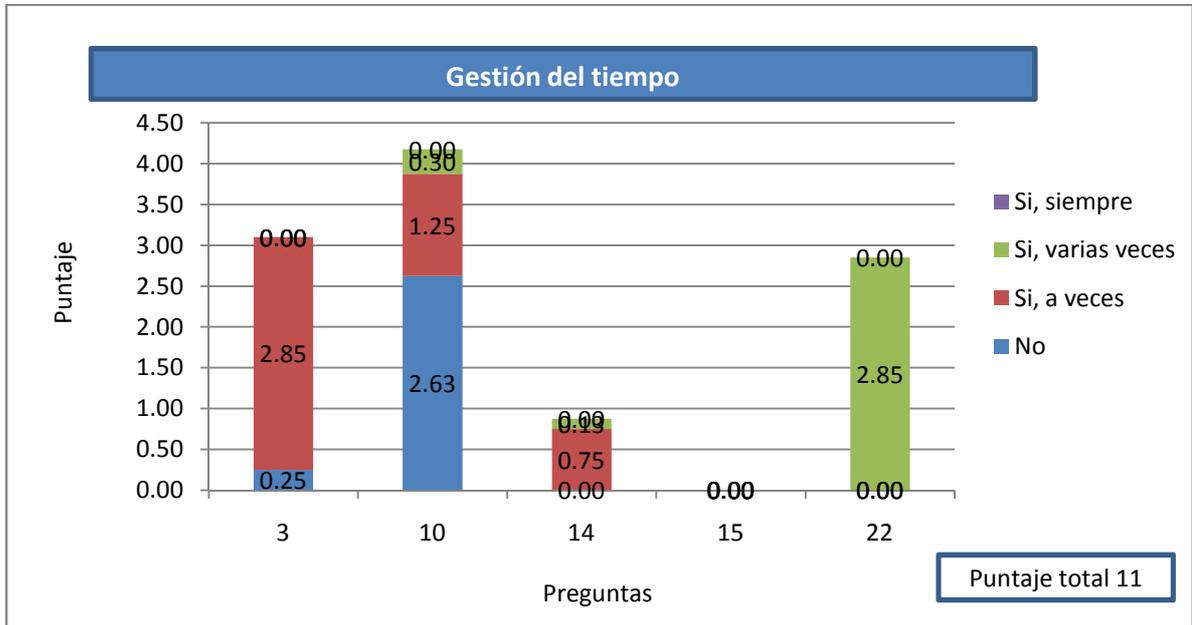
Resultado: Inadecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 11.0

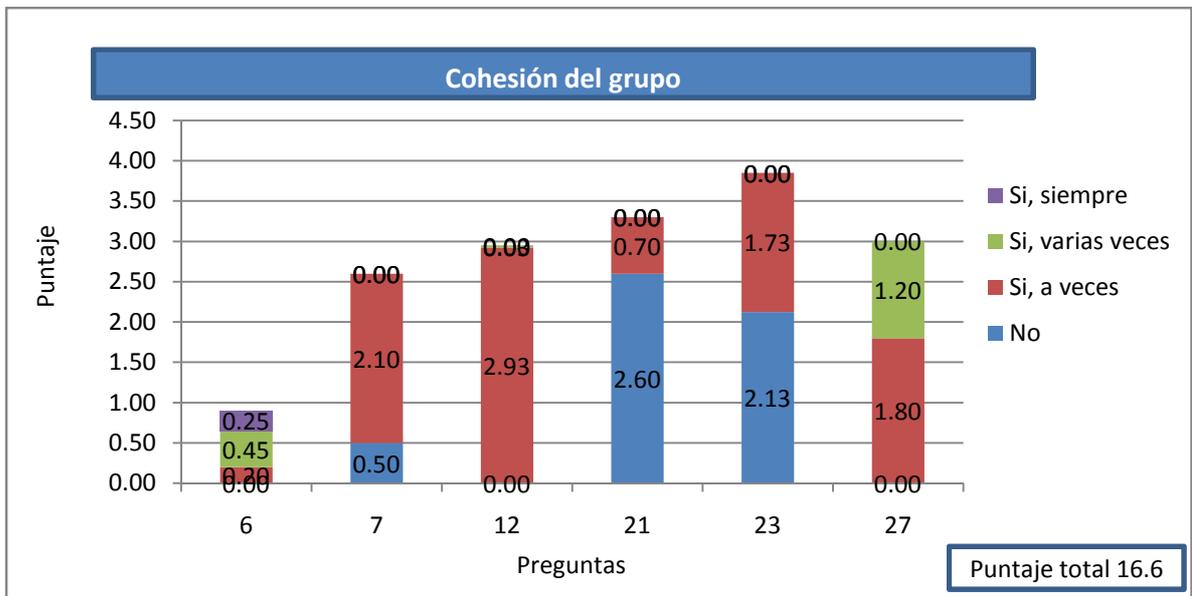
Resultado: Adecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 16.6

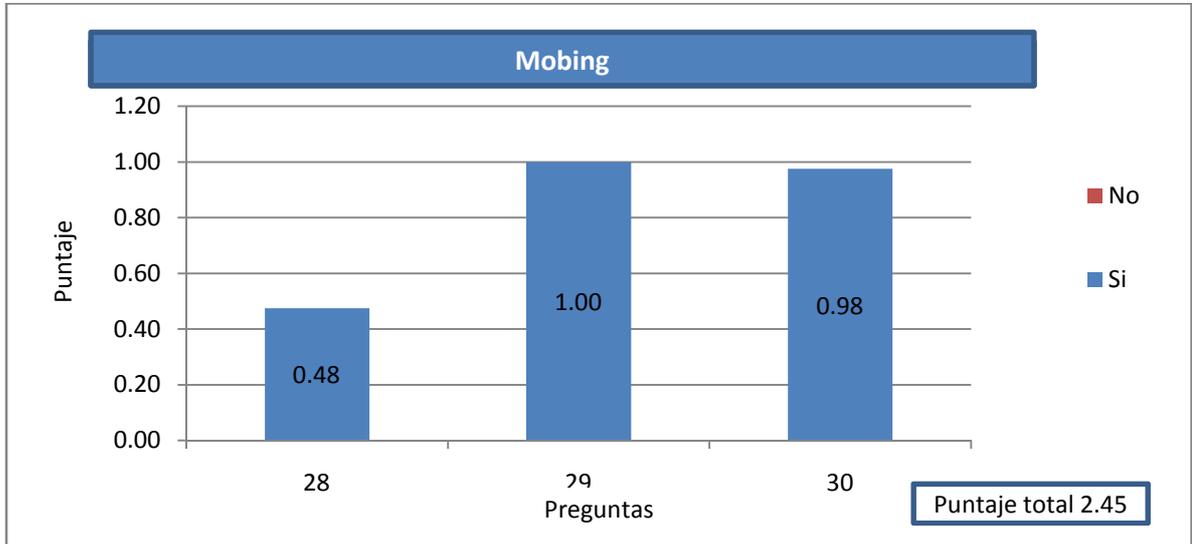
Resultado: Inadecuado



### Mobbing

Puntuación: 2.45

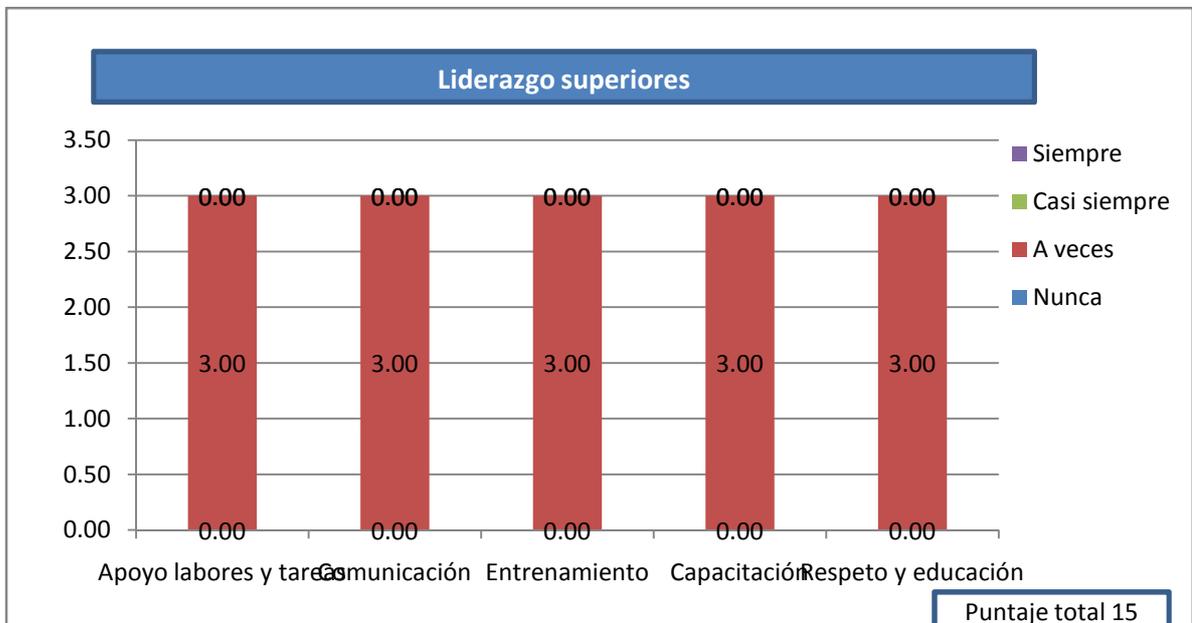
Resultado: Inadecuado



### Liderazgo de superiores

Puntuación: 15

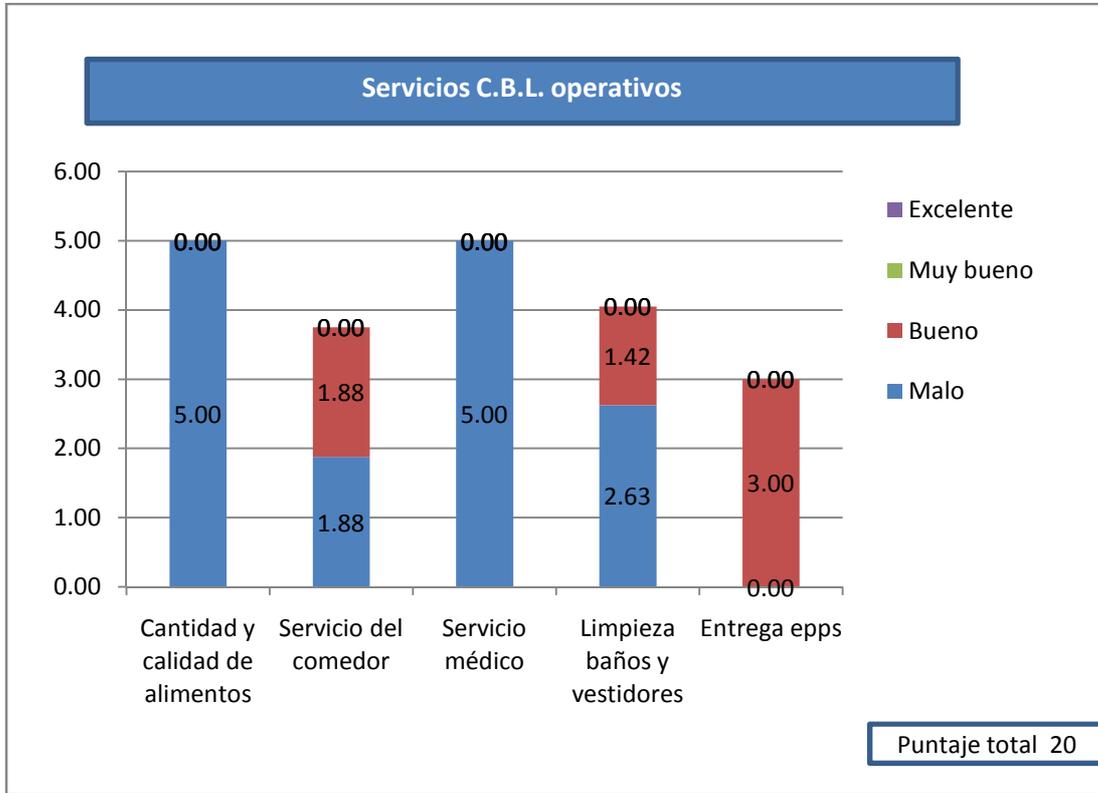
Resultado: Inadecuado



### Servicios C.B.L. personal operativo

Puntuación: 20.0

Resultado: Muy inadecuado

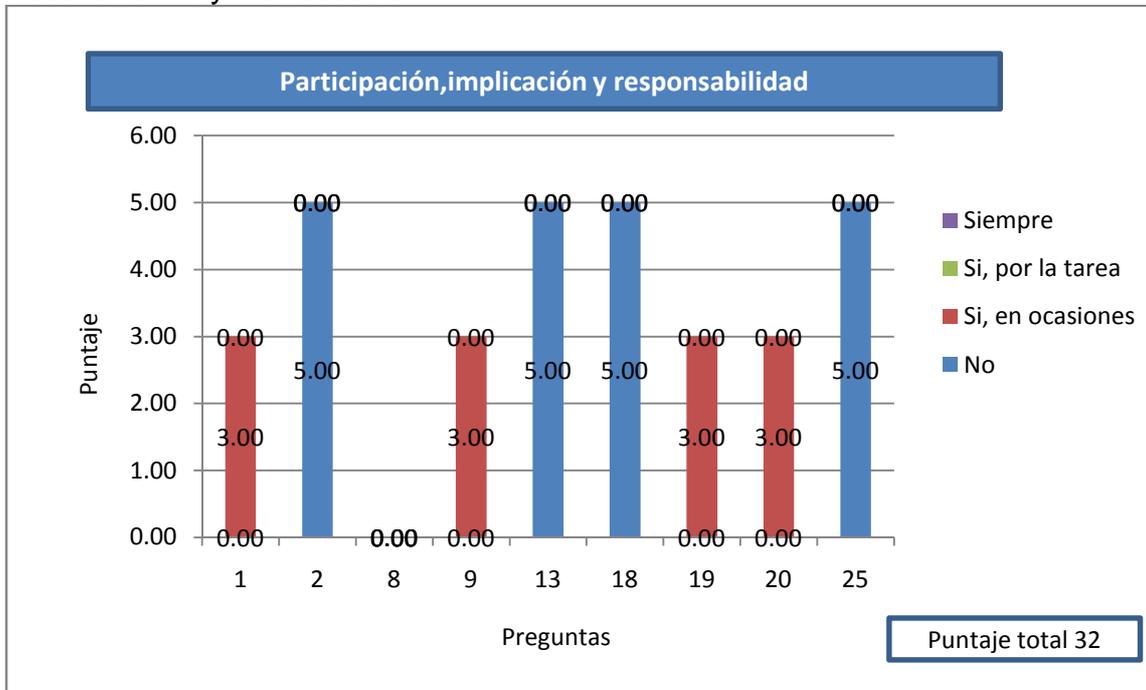


## PERSONAL DE INSPECTORES

### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 32.0

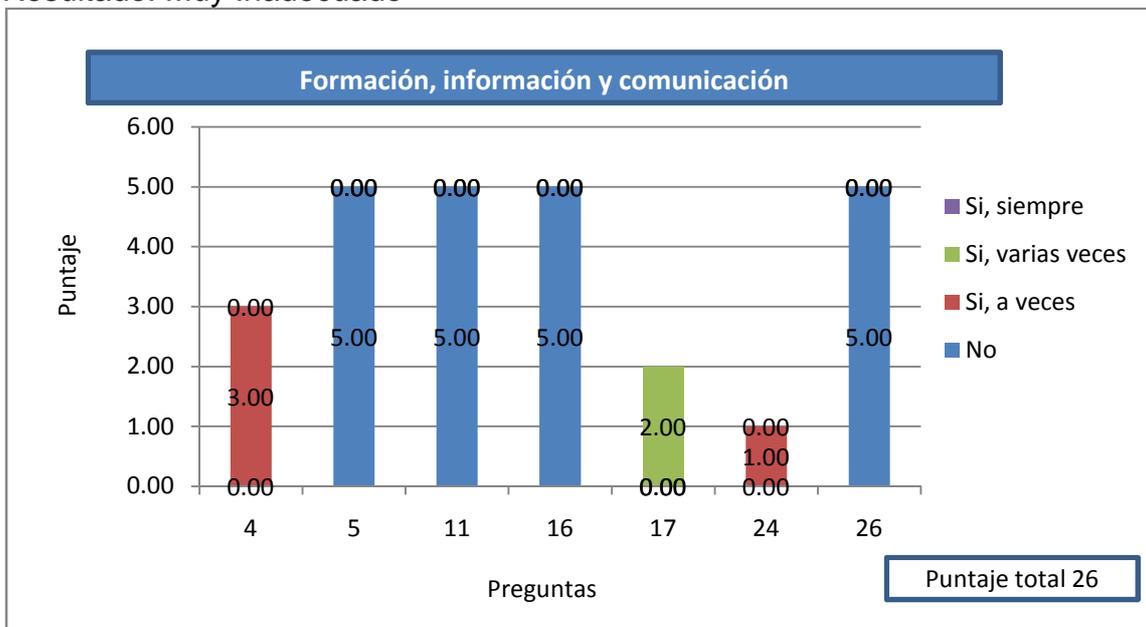
Resultado: Muy Inadecuado



### Formación, información y comunicación

Puntuación: 26.0

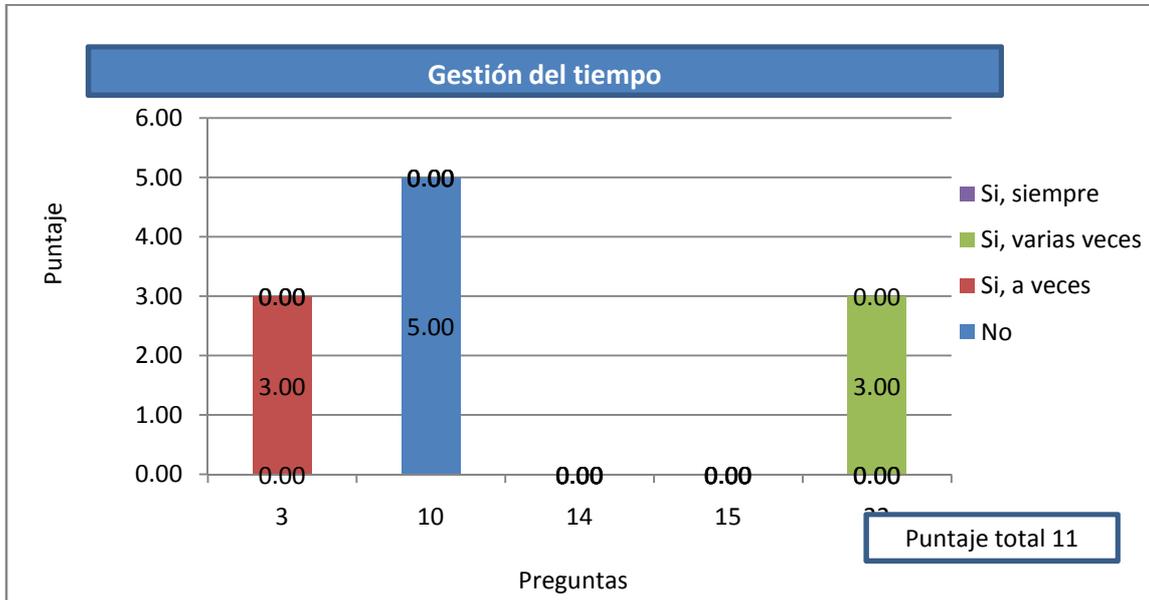
Resultado: Muy Inadecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 11.0

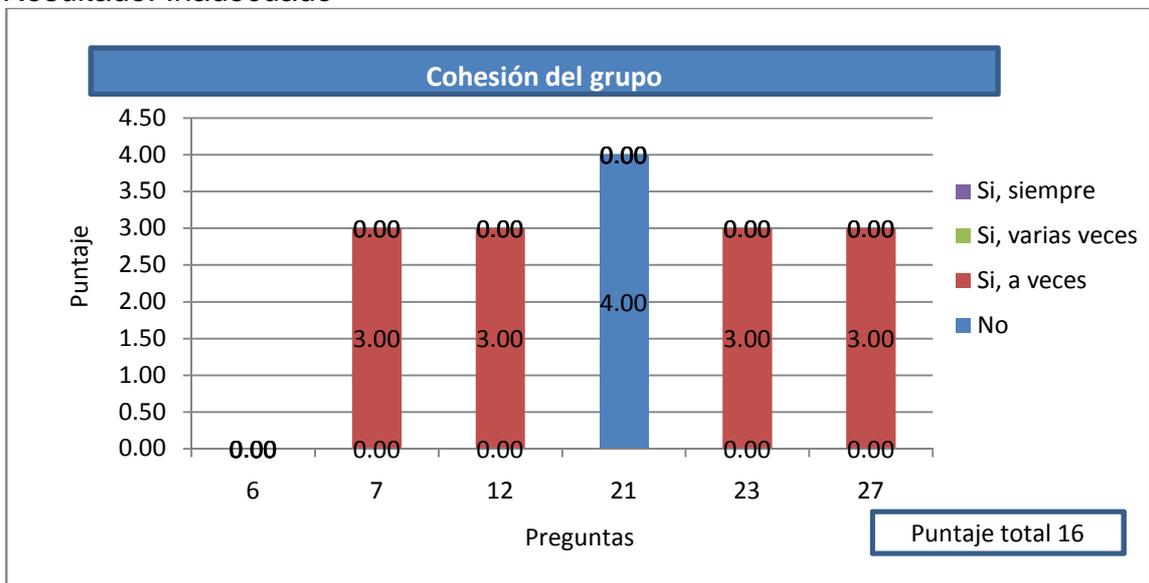
Resultado: Adecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 16.0

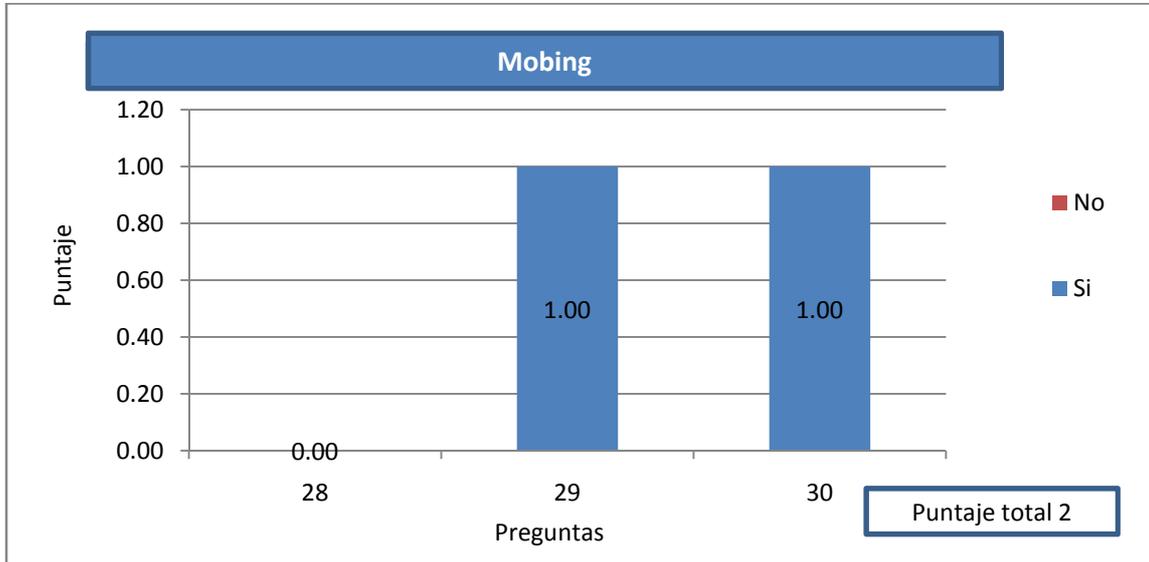
Resultado: Inadecuado



### Mobbing

Puntuación: 2.45

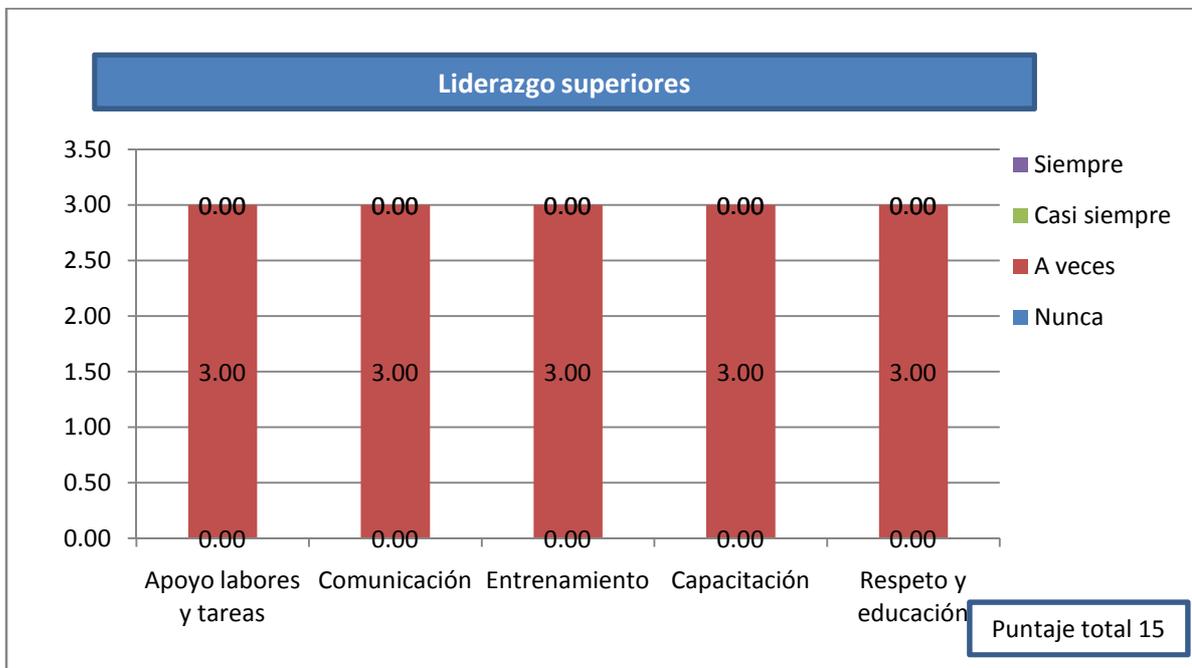
Resultado: Inadecuado



### Liderazgo de superiores

Puntuación: 15

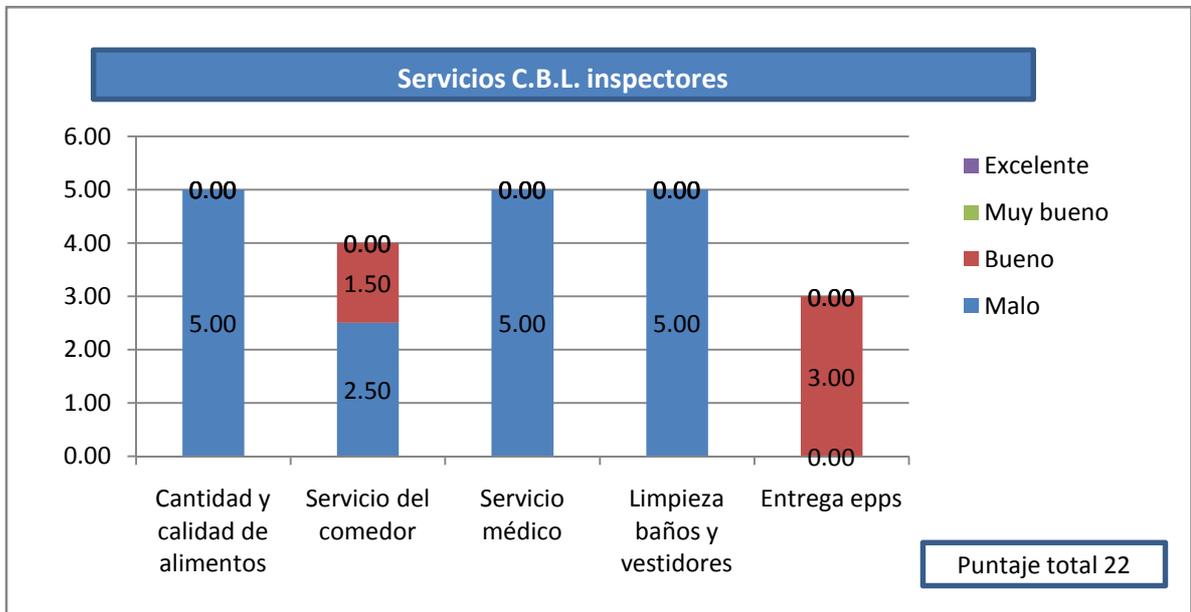
Resultado: Inadecuado



## Servicios C.B.L. personal inspectores

Puntuación: 22.0

Resultado: Muy inadecuado

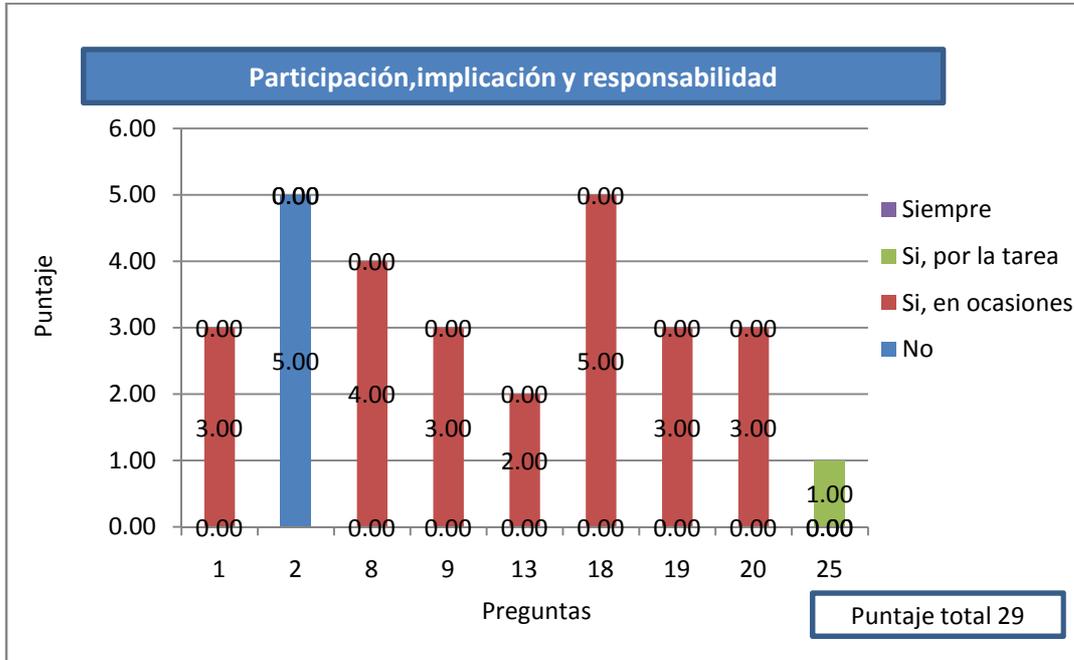


## PERSONAL OPERADORES

### Participación, implicación y responsabilidad

Puntuación: 29

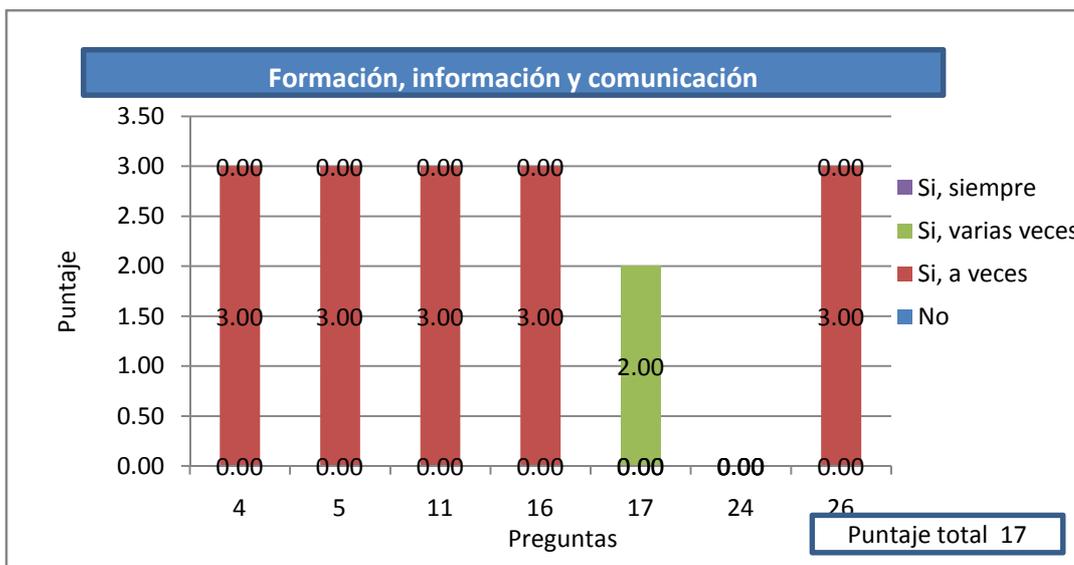
Resultado: Inadecuado



### Formación, información y comunicación

Puntuación: 17

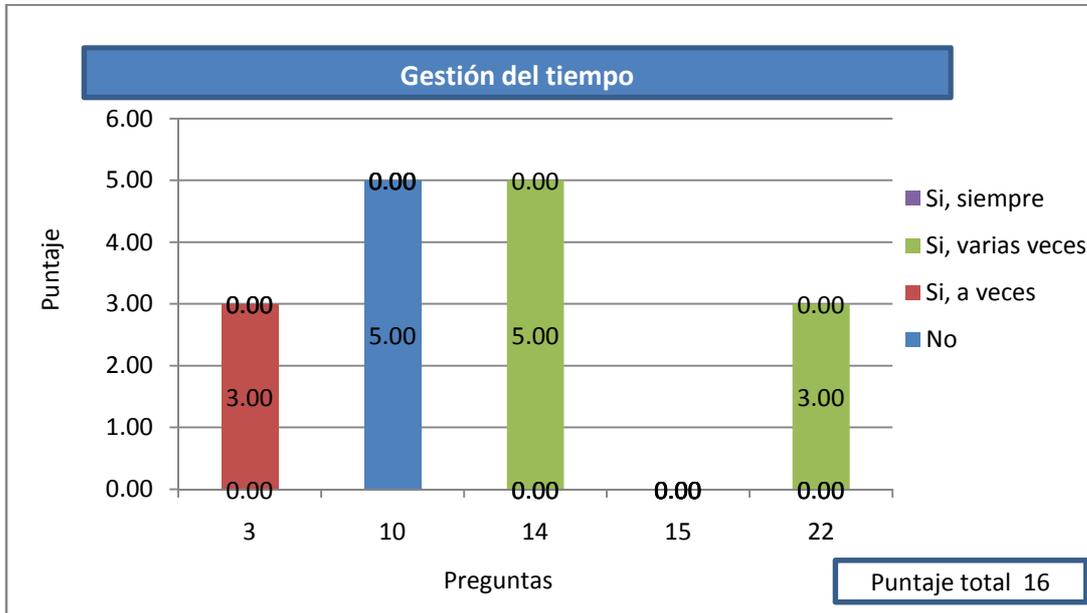
Resultado: Adecuado



### Gestión del tiempo

Puntuación: 16.0

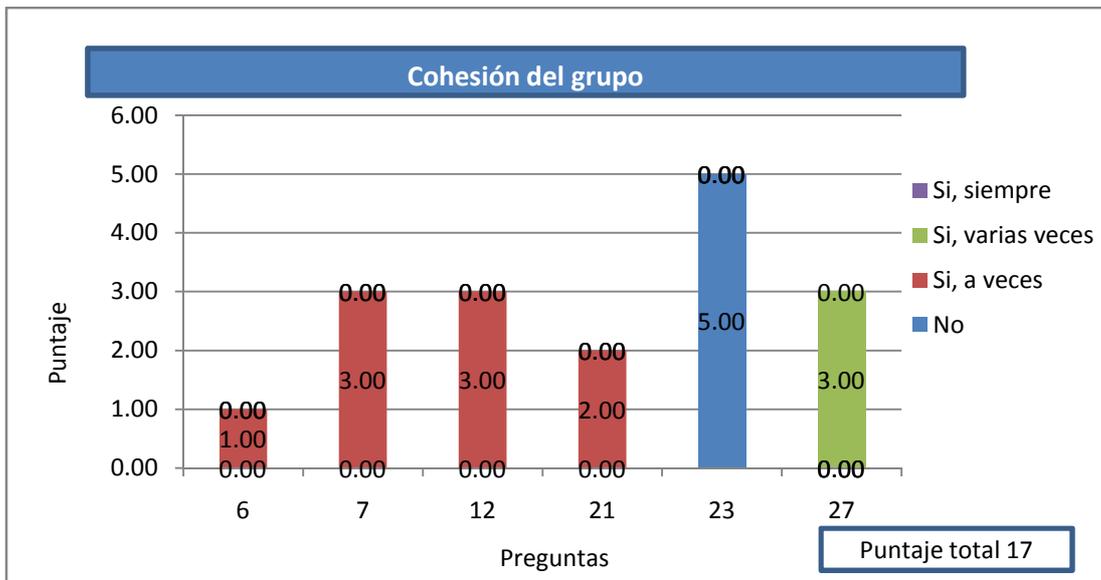
Resultado: Inadecuado



### Cohesión del grupo

Puntuación: 17.0

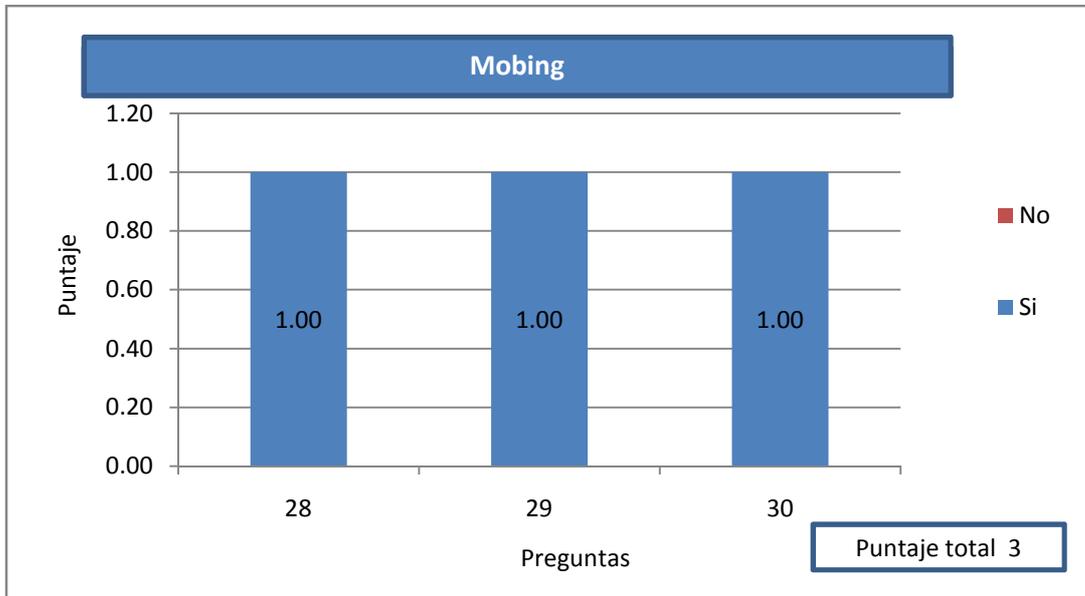
Resultado: Inadecuado



### Mobbing

Puntuación: 3

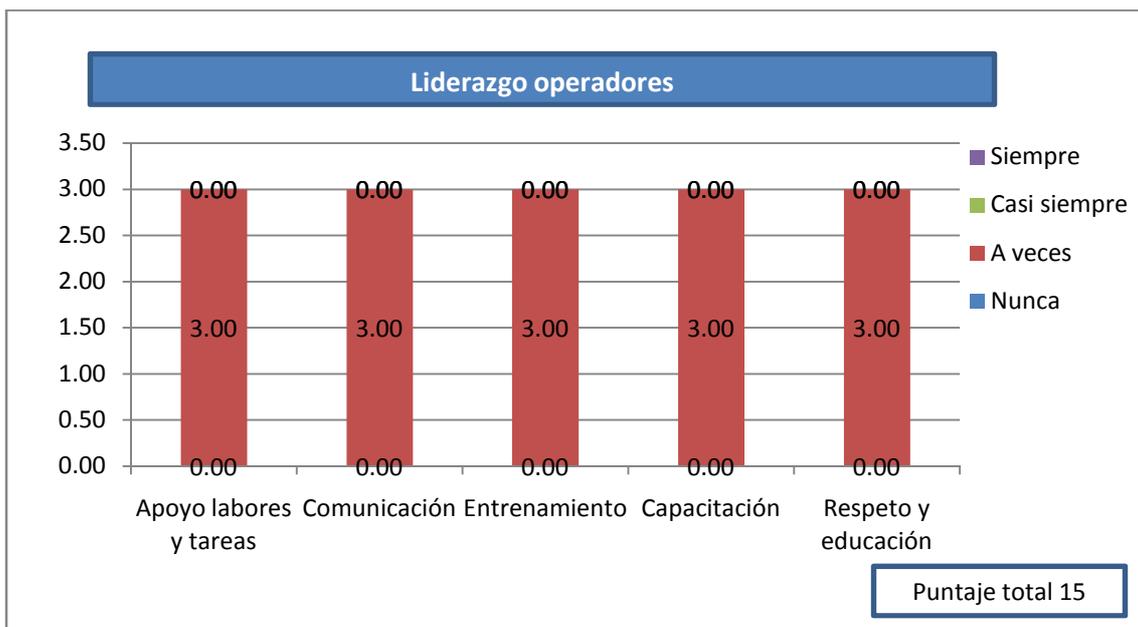
Resultado: Muy Inadecuado



### Liderazgo de operadores

Puntuación: 15

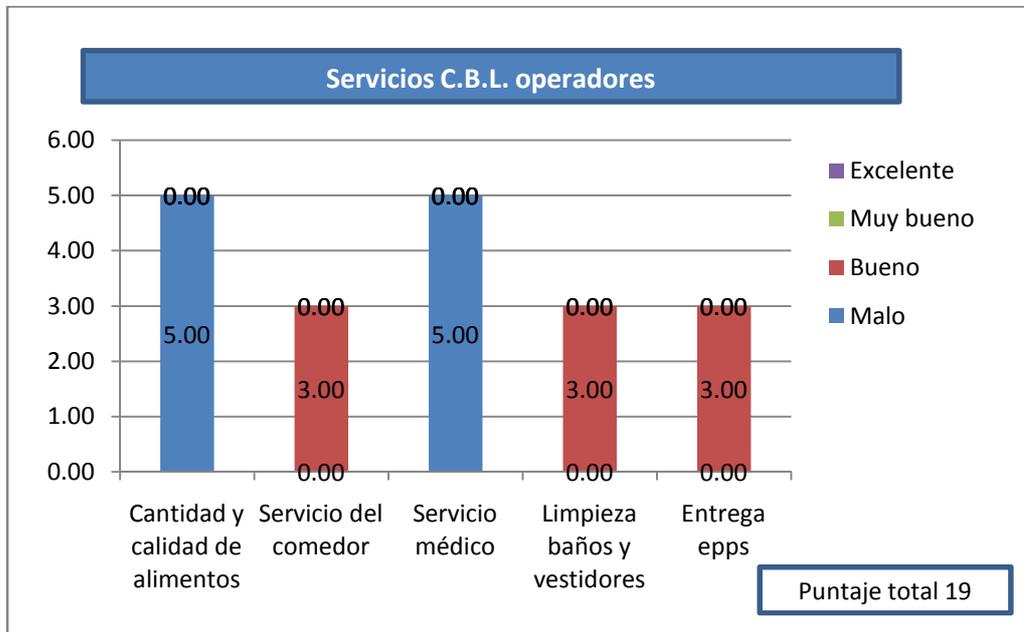
Resultado: Inadecuado



## Servicios C.B.L. personal operadores

Puntuación: 19.0

Resultado: Muy inadecuado



# ANEXO D.- Método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. NTP 840.

Año: 2009



NP  
Notas Técnicas de Prevención

840

## El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales

*La méthode de l' INSL pur l'identification et l' évaluation des facteurs psychosociaux  
The INSL method for psychosocial factors assessment*

### Redactoras

Matilde Lahera  
Licenciada en Psicología

SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL SERVICIO  
NAVARRO DE SALUD – OSASUNBIDEA

Clotilde Nogareda  
Licenciada en Psicología

CENTRO NACIONAL DE  
CONDICIONES DE TRABAJO

*En esta NTP se describe el método: Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL). Se expone su fundamentación teórica, así como sus características y su forma de utilización.*

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

### 1. INTRODUCCIÓN

Los Riesgos Psicosociales, entendidos como aquellas características relativas a la organización y ordenación del trabajo desde la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador” (INSHT), no deben quedarse fuera de la gestión preventiva ni de la evaluación de los riesgos laborales dada su relevancia en cualquier relación laboral.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, integrada en el proceso general de evaluación de riesgos laborales, se convierte, por tanto, en una herramienta preventiva de gran importancia, ya que la identificación, valoración y control de los factores psicosociales junto con la planificación y adopción de las correspondientes medidas preventivas, conducirá a una gestión eficaz de las personas y de la organización, en el sentido de una mejor adecuación y ajuste entre la tarea a desempeñar, el entorno, la empresa y las personas, aportándoles los recursos necesarios para la realización de la tarea (prevención primaria) o para afrontar la situación (prevención secundaria o terciaria), lo que se traducirá, además en una mayor eficacia de la organización.

En este contexto, el método “Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo” elaborado por el Instituto Navarro de Salud Laboral, (<http://www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales2Ed.pdf>) surge como ayuda en la identificación y valoración de aquellas condiciones de trabajo psicosociales que pueden afectar a la salud de las personas en la interacción laboral.

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO

En este apartado se detallan las principales características del método, que quedan recogidas en la ficha técnica (tabla 1).

#### Ámbito de aplicación

Este Método de Evaluación podrá ser de utilidad en todas aquellas actuaciones en las que sea preciso tener una visión general de la organización desde el punto de vista psicosocial, siendo citado en la guía de actuación inspectora en factores psicosociales, donde se incluye en el apartado referido a “métodos generales de evaluación de factores psicosociales”.

Como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global.

#### Clasificación del método

Como se señala en la introducción, el método de evaluación “Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo” es adecuado para identificar situaciones que por sus características puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial así como para realizar una evaluación inicial de los mismos. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más exhaustivas, realizadas con los instru-

FICHA TÉCNICA DEL MÉTODO	
Ámbito de aplicación	Dirigido a cualquier sector o tamaño de empresa
Clasificación del método	Idóneo como evaluación inicial
Metodología	Cuantitativa en lo que se refiere a cuestionario estandarizado, y cualitativa en lo referido al análisis del apartado de observaciones que acompaña a todos los ítems.
Variables analizadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación, Implicación, Responsabilidad</li> <li>2. Formación, Información, Comunicación</li> <li>3. Gestión del tiempo</li> <li>4. Cohesión de grupo</li> </ol>
Herramientas del Método	Cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal. Hoja de datos de la empresa. Programa informático para su corrección.
Utilización del método	Sencillo, de fácil aplicación y corrección
Capacitación	Formación a nivel de Técnico Superior en PRL especialidad preventiva Ergonomía y Psicología Aplicada
Articulación de las medidas preventivas	Se presenta a modo de guía una serie de recomendaciones generales que deberán ser especificadas para cada realidad/situación particular

Tabla 1. Ficha técnica

mentos específicos que a tal fin existen en el campo de la Psicología.

Cuando la aplicación del cuestionario se acompaña de una entrevista personal la información recogida gana en calidad, ya que se puede matizar y analizar de forma más precisa.

La idea de partida es la obtención de una “fotografía” de la organización, en la que todos aquellos aspectos considerados como inadecuados puedan ser identificados.

### Metodología

La evaluación y valoración de los factores psicosociales se realiza a dos niveles. Primer nivel: cuantitativo, tras la

aplicación del cuestionario (figura 1) se analiza estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia. Segundo nivel: cualitativo, se analizan las aportaciones personales contenidas en el apartado “Observaciones” que acompaña a todos los ítems del cuestionario.

Para que la impresión recogida sea lo más exacta y cercana posible a la realidad a evaluar, la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla. En caso de no ser posible, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas.

Como ayuda al análisis cuantitativo se ha desarrollado un programa informático, a partir del cual se obtiene una puntuación que permite la comparación de la situación estudiada con una serie de valores de referencia en cada una de las cuatro variables analizadas, que se detallan más adelante. Ello permite establecer el diagnóstico de situación para cada uno de los cuatro factores.

Respecto al análisis cualitativo de la información recogida, será el Técnico de Prevención que realice la evaluación de riesgos psicosociales el que deba estudiarla y analizarla teniendo en cuenta todos los datos de interés sobre el funcionamiento de la organización recogidos en el marco general de la evaluación. La información cualitativa ofrecida por los trabajadores es de gran importancia y debe servir de base en el diseño de las posteriores medidas y acciones preventivas. Además, considerando que este método ofrece una evaluación inicial en cuatro variables de referencia, esta información adicional determinará la necesidad o no de realizar análisis de mayor profundidad y la dirección de éstos. La información de tipo cualitativo aportada por los tra-

FACTORES PSICOSOCIALES · IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO		
<p>Pregunta 10 ¿Tienes posibilidad de realizar pausas de dependencia del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad? A. No, por la continuidad del proceso o actividad. B. No, por otras causas. C. Sí, las establecidas. D. Sí, según necesidades.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 11 La actuación del mando intermedie 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.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 12 ¿Se te facilitan las instrucciones precisas 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.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>
<p>Pregunta 13 ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores? A. No. B. Claras, a veces. C. Comunicados escritos. D. Sí, medios orales y escritos.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>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.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>	<p>Pregunta 15 ¿Tienes posibilidad de colaborar o realizar de tu tarea? A. No, por mi ubicación. B. No, por el ruido. C. No, por otros motivos. D. Sí, algunas palabras. E. Sí, conversaciones más largas.</p> <p>A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/></p> <p>OBSERVACIONES</p> <hr/>

Figura 1. Detalle del cuestionario

bajadores deberá ser tratada con la misma rigurosidad que la cuantitativa, haciendo especial hincapié en garantizar el anonimato y confidencialidad de las respuestas emitidas.

Con el análisis de los resultados obtenidos, tanto cuantitativos como cualitativos, el método pretende:

- detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales;
- identificar aquellas condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que van a contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

### **Variables analizadas**

Con este método se pretende estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral que pueden afectar a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar, puesto que sería prácticamente imposible en un primer análisis valorar todos los aspectos de índole psicosocial que puedan estar afectando la salud de los trabajadores.

Las cuatro variables objeto de análisis son:

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

#### *Participación, implicación, responsabilidad*

La variable PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, ya que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones.

En la formulación de esta dimensión se han integrado aspectos relativos a los siguientes factores: Autonomía, Iniciativa, Control sobre el trabajador, Supervisión, Trabajo en equipo, Control sobre la tarea, Rotación, Enriquecimiento de tareas.

#### *Formación, información, comunicación*

La variable FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se define como el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Esta variable reúne aspectos relevantes de las siguientes áreas de interés: Flujos de comunicación, Adecuación persona – trabajo, Adiestramiento, Aislamiento, Acogida, Descripción de puesto de trabajo.

#### *Gestión del tiempo*

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas, y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En esta dimensión se han integrado estos factores: Ritmo de trabajo, Carga de trabajo, Fatiga, Apremio de tiempo Autonomía temporal.

### *Cohesión de grupo*

Definimos COHESIÓN DE GRUPO como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La variable Cohesión contiene los siguientes aspectos: Clima social, Cooperación, Manejo de conflictos, Ambiente de trabajo.

Es preciso remarcar que, se incluyen tres ítems referidos al acoso laboral o "mobbing", que, en ningún caso se han de considerar como una variable adicional: No se puede valorar la posible existencia o no de acoso basándose únicamente en estas tres cuestiones. La respuesta afirmativa a las mismas exige un análisis exhaustivo de la situación con la metodología y las técnicas apropiadas.

### **Herramientas del método**

Las herramientas con las que cuenta este método de evaluación de riesgos psicosociales son tres: el cuestionario a cumplimentar, una hoja de recogida de datos de la empresa y una aplicación informática que será de ayuda en todo el proceso de la evaluación. (figuras. 2 y 3)

El cuestionario consta de 30 ítems con varias alternativas de respuesta cuantitativa y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) en cada una de ellos que posibilita hacer cualquier tipo de aclaración respecto de la respuesta emitida. Previo al cuestionario existe una hoja de datos relativos al trabajador: Algunos de los datos sociodemográficos que aquí aparecen pueden ser eliminados en el análisis de resultados por razones de confidencialidad.

Los 27 primeros ítems del cuestionario están referidos a las cuatro variables a evaluar y constituyen la base del análisis estadístico. Los tres últimos ítems, con dos opciones de respuesta, hacen referencia a la vulnerabilidad de las organizaciones ante el acoso psicológico en el trabajo, entendiendo vulnerabilidad como la mayor o menor posibilidad de generación y mantenimiento de este tipo de situaciones. El cuestionario se presenta en la versión impresa como hoja independiente para facilitar su utilización.

Este instrumento de evaluación no debe ser entendido como un cuestionario de opinión. Tanto los ítems como sus posibles preguntas y sus respuestas han sido elaboradas con el fin de evitar en lo posible los sesgos de subjetividad, puesto que hacen referencia a condiciones de trabajo, situaciones concretas y fácilmente reconocibles por todos y cada uno de los trabajadores de la organización.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización donde, en base a unas puntuaciones estandarizadas, se les asigna un peso que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a los cuatro factores estudiados:

- muy inadecuado: situación que debe ser atendida de manera inmediata
- inadecuado: existen problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización
- adecuado: indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial
- muy adecuado: existen condiciones psicosociales muy favorables.

Figura 2. Aplicación informática: cuestionario

Figura 3. Aplicación informática: estadísticas

### Utilización del método

Este método de evaluación de factores de riesgo psicossocial es sencillo, de fácil aplicación y corrección, lo que no debe confundirse con un método simplista. Es un método que está ideado para que cualquier Técnico de Ergonomía y Psicossociología aplicada, aunque no posea formación específica en psicología, pueda realizar una evaluación de los riesgos psicossociales de carácter general.

El tiempo necesario para cumplimentar el cuestionario se sitúa en torno a 15 – 20 minutos. Es importante recordar la necesidad de contestar a todos los ítems, ya que los cuestionarios incompletos se anulan.

Una vez elegida esta herramienta para llevar a cabo la evaluación psicossocial, en caso de no tener acceso a la totalidad de la plantilla, se debe establecer una estrategia

de muestreo que tenga en cuenta todas las condiciones propias y específicas de la organización. Así, como ya se ha mencionado anteriormente, el análisis de los datos reflejará la realidad evaluada, preservando al mismo tiempo la debida confidencialidad y el anonimato de las respuestas emitidas.

### Capacitación de la persona que debe aplicar el método

De acuerdo con el Reglamento de los Servicios de Prevención, Real Decreto 39/1997, será el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, especialidad preventiva Ergonomía y Psicossociología Aplicada, la persona capacitada para llevar a cabo la aplicación del método (Art. 37).

Es recomendable que el Técnico de Prevención esté presente durante la cumplimentación de la prueba, tanto para garantizar el anonimato de las respuestas como para solucionar las dudas que puedan surgir a la hora de cumplimentar los cuestionarios.

### Articulación de medidas preventivas

Tras el análisis de los datos, el técnico debe ofrecer a la empresa las medidas preventivas específicas que sean oportunas, ya que el objetivo de la evaluación de riesgos es servir como punto de partida a la actividad preventiva.

En el apartado GUÍA DE RECOMENDACIONES, a modo de ayuda, se ofrecen una serie de propuestas generales sobre los aspectos importantes a mejorar en cada uno de los factores evaluados, que servirán de guía al técnico en el diseño y articulación de las actuaciones preventivas posteriores.

El compromiso de todos los agentes sociales de la organización, en la elección y adopción de las medidas preventivas específicas, reforzará la eficacia de la actuación, ya que, tal como especifica el método "el camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto de la realidad directa y cotidiana." Añadir que la utilización adecuada de esta herramienta de evaluación debe encuadrarse en el marco más amplio de la evaluación de riesgos psicosociales. Esto conlleva la realización de una serie de etapas sucesivas destinadas a recoger información valiosa de la empresa de cara a identificar situaciones que puedan estar afectando a la salud de las personas que la componen y a proponer, cuando sea necesario, medidas preventivas con el objetivo de paliar esas deficiencias. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, por tanto, no debe reducirse a la mera aplicación de un cuestionario.

### 3. VALIDEZ Y FIABILIDAD

En la elaboración de los ítems del cuestionario, respecto a la validez de contenido, además del análisis de los modelos teóricos que se citan en el próximo apartado, se revisaron varios de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales existentes:

- El WCCGO (Cuestionario de condiciones de trabajo y control), método belga de diagnóstico de riesgos psicosociales desarrollado por el Servicio de Psicología del Trabajo y de las Empresas de la Universidad de Lieja.
- Listas de Control de la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Kompier y Levi, 1974).
- El Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT.

Respecto a la validez de constructo y a la fiabilidad, para llegar al actual cuestionario se han llevado a cabo distintas fases de análisis.

1. Análisis semántico, prueba de 25 ítems
2. Juicio de expertos, análisis aspectos metodológicos y de estructura
3. Aplicación del cuestionario provisional, de 25 ítems, en 50 empresas de la Comunidad Foral de Navarra pertenecientes a diferentes sectores industriales
4. Versión definitiva del cuestionario, pasa de 25 a 27 ítems respecto a las cuatro variables objeto de análisis y se añaden 3 ítems sobre acoso (2002).

Previo a la edición definitiva del método, se aplica en una muestra homogénea (25 personas) con el objetivo de obtener información sobre la consistencia interna y su fiabilidad. La elección de una muestra homogénea para llevar a cabo el análisis de coherencia interna descansa en la premisa que en una prueba de carácter objetivo las respuestas de un grupo homogéneo apuntarán en una misma dirección; por tanto, la existencia de puntuaciones dispares obedecerá a falsedad en las respuestas por alguna de las partes encuestadas, problemas de comprensión en alguno de los ítems y/o será debida a que una misma situación es valorada desde distintos puntos de vista.

El análisis estadístico de los datos recogidos en este estudio ofreció un Alfa de Cronbach de 0,71 y una Validez máxima de 0,84.

Paralelamente, el Equipo de Investigación "Educación y Salud", del Departamento de Psicología y Pedagogía de la Universidad Pública de Navarra lleva a cabo un estudio<sup>1</sup> con el objeto de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo psicosocial como marco de la realidad laboral en la que poder llevar a cabo aplicaciones e intervenciones preventivas.

La muestra inicial participante es de 1000 trabajadores, se descartan por defecto de forma varios cuestionarios, quedando en 846 la muestra definitiva a analizar. Esta muestra se considera representativa tanto de los distintos sectores productivos presentes en la Comunidad Foral como del tejido industrial navarro.

Con el objeto de garantizar la validez y fiabilidad del método de evaluación en todo momento, se ha contado, además, con un estudio llevado a cabo por una empresa externa. El análisis de los datos obtenidos viene a corroborar el nivel de fiabilidad establecido en los anteriores estudios realizados.

Con los distintos datos obtenidos se realiza un estudio estadístico de la prueba en cuanto a su validez y fiabilidad (análisis de las correlaciones entre los distintos factores e inter-ítems, de cada ítem con las cuatro variables estudiadas en el método, de la variabilidad de cada ítem dentro de su variable de referencia, la modificación del Alfa de Cronbach al eliminar un ítem concreto y las medidas de centralidad y dispersión para determinar el poder de discriminación).

Los datos obtenidos del análisis global de todos los ítems muestran una validez factorial de 0,7871 y una fiabilidad de 0,73, lo que supone unos niveles de validez máxima de 0,80.

Se ha comprobado, además, que eliminando el ítem 17 (¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?) mejora la fiabilidad, pero empeora la validez. Se ha decidido mantenerlo dentro de la variable Formación, Información, Comunicación, aunque presente altas correlaciones con los ítems que integran la variable Gestión del tiempo.

En la edición de la segunda versión se han incorporado modificaciones relativas a la forma en que estaban redactadas algunas de las preguntas del cuestionario al objeto de mejorar su comprensión; no se han introducido cambios que afecten al fondo y objetivo inicial del método. Se ha añadido una hoja de recogida de datos de la empresa, de cara a ampliar y contextualizar el análisis resultante; además se ha elaborado un programa informático que facilita la labor de corrección de la prueba.

1. POLLAN, M. y GABARI, I. *Detección y análisis de riesgos psicosociales en las empresas navarras*. U.P.N.A. Pamplona, 2003

Es importante, por último, señalar que el objetivo pretendido con el método "Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgos" es el de identificar la existencia de aquellas situaciones que son desfavorables en el marco de las cuatro variables objeto de estudio. No es por tanto finalidad del método la realización de mediciones más exhaustivas de factores psicosociales específicos, para los que existen pruebas y herramientas concretas. A la vista de los resultados estadísticos obtenidos, estamos en condiciones de decir que el método de evaluación de factores de riesgo psicosocial "Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgos" goza de la suficiente validez y fiabilidad para cumplir el objetivo que persigue.

#### 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este método de evaluación toma como aportaciones teóricas el estudio de la persona en su contexto organizacional desde la Psicología del Trabajo y las Organizaciones y distintas teorías explicativas del estrés laboral. (tabla 2).

Estos conceptos teóricos se sitúan, además, en el contexto de la prevención de riesgos psicosociales y de las recomendaciones e informes de los Organismos internacionales con competencias en esta materia.

Se parte de la definición de estrés como "el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas" (Mc Grath 1970).

La generación del estrés laboral se explica en base a los modelos de "demanda-control-apoyo" (Karasek 1976

y 1979; Johnson 1988; Karasek y Theorell 1990) y el modelo de "esfuerzo-recompensa" (Siegrist, 1999).

A partir del análisis de dichos modelos teóricos explicativos del estrés laboral aparecen como elementos a tener en cuenta en la prevención y el control del estrés laboral:

- Las exigencias del entorno laboral.
- El control que ejerce el trabajador sobre su trabajo.
- El apoyo social del que éste dispone en la organización.
- El esfuerzo que realiza en la ejecución de su tarea.
- La recompensa que obtiene por su implicación y esfuerzo en la organización.

Las aportaciones de la Psicología del trabajo hacen referencia a aspectos como satisfacción, motivación y clima laboral, y a las relaciones de éstos con la generación de estrés laboral y el ajuste del individuo al entorno laboral.

Por último, se han tenido en cuenta conceptos incluidos en los informes y en las estrategias de actuación propuestas por organismos internacionales competentes en materia de prevención de riesgos laborales como son la Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, la OIT y la OMS.

Fundamentación teórica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos explicativos del estrés Laboral</li> <li>• Aportaciones de la Psicología del Trabajo</li> <li>• Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales</li> <li>• Aportaciones de Organismos Internacionales</li> </ul>

Tabla 2. Fundamentos teóricos del método

#### BIBLIOGRAFÍA

- (1) KOMPIER, M. Y LEVI, M  
**FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO. Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas.** Luxemburgo, 1995.
- (2) INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.  
**Factores psicosociales. Método de evaluación (AIP N° 20)**  
INSHT, B 1998.
- (3) KARASEK, R.A.  
**Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign,**  
*Admin. Sci. Quart.* 24 (285-307), 1979.
- (4) (KARASEK, R.A. Y THEORELL, T.  
**Healthy work,**  
*Basic Books, N.Y., 1990.*
- (5) MUCHINSKY, P.M.  
**Psicosociología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional**  
*Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 1994*
- (6) NOGAREDA, C. ET AL.  
**Psicosociología del trabajo**  
*Barcelona, INSHT, 1995*
- (7) UNIVERSIDAD DE LIEJA, S<sup>o</sup> DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y EMPRESA.  
**LE WOCCQ. Methode belge de diagnostic des risques psycho-sociaux**  
*Lieja, 2001*
- (8) DIRECCIÓN GENERAL DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL  
**Factores ergonómicos y psicosociales. Guía de actuación inspectora en factores psicosociales.**  
[http://www.mtin.es/itsi/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Normativa\\_y\\_Documentacion/Documentacion\\_Riesgos\\_Laborales/007/001/columna1/7.1\\_GUIA\\_DE\\_ACTUACION\\_Factores\\_Psicosociales.pdf](http://www.mtin.es/itsi/web/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion_Riesgos_Laborales/007/001/columna1/7.1_GUIA_DE_ACTUACION_Factores_Psicosociales.pdf)



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

## CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

### ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señor Egresado del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo: **MORENO CRUZ ROBER ANTONIO**, cuyo título versa “**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, marzo del 2015

Atentamente,

Lic. Patricia Marcela Chacón Porras  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
C.C. 0502211196



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

**SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Latacunga enero 20 de 2015

Ing.

Francisco Jácome J.

MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO

Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Robert Moreno Cruz  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA: "LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013"

3 = MUY SATISFACTORIO      2 = SATISFACTORIO      1 = POCO SATISFACTORIO

ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES
<b>1. EL TEMA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Identificación de la propuesta.</li><li>Originalidad.</li><li>Impacto.</li></ul>				
<b>2. OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Determinación clara y concisa.</li><li>Factibilidad.</li><li>Utilidad.</li></ul>				
<b>3. JUSTIFICACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Contribuye a mejorar la organización.</li><li>Contribuye un aporte para la institución o empresa.</li></ul>				
<b>4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.</li><li>Los conceptos son de fácil comprensión.</li><li>Utiliza terminología básica y específica.</li></ul>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Presenta un orden lógico.</li><li>Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta.</li><li>Se ajusta a la realidad del contexto social.</li><li>Es sugestivo e interesante.</li><li>Es de fácil manejo.</li></ul>				
<b>TOTAL</b>				

<b>VALIDADO POR:</b>	Ing. Francisco Jácome J.		
<b>Área de Trabajo.</b> <b>SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO</b>	<b>Título Profesional.</b> Magister en Seguridad y prevención de riesgos laborales	<b>Cargo u Ocupación.</b> Asesor-consultor en Seguridad y Salud del trabajo	<b>Años de Experiencia.</b> 15 años
<b>Observaciones:</b>			
<b>Fecha:</b> 20-01-2015	<b>Telf.:</b> 0987457682	<b>Dirección del Trabajo:</b> Latacunga, sector Sur	<b>C.I:</b> 0501689665

f.....  
Ing. Francisco Jácome J.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

Latacunga enero, 20 de 2015

Ing.  
Francisco Jácome J.  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente: matriz de operacionalización de variables, los objetivos, instrumentos y los formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Robert Moreno Cruz  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



## INSTRUCCIONES PARA VALIDACIÓN

### INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”.

Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos a nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

#### **A. Correspondencia de las preguntas del instrumento con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems.**

**P** PERTINENCIA

**NP** NO PERTINENCIA

En caso de marcar **NP**, por favor pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

#### **B. Calidad técnica y representatividad**

Marque en la casilla correspondiente:

**O** OPTIMA

**B** BUENA

**R** REGULAR

**D** DEFICIENTE

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

#### **C. Lenguaje**

Marque en la casilla correspondiente:

**A** ADECUADO

**I** INADECUADO

En caso de marcar **I**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones



## **OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

Recolectar información para la identificación de: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado inicial de la empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo de los ámbitos de implicación, participación y responsabilidad; información, comunicación y formación; gestión del tiempo, la cohesión del grupo, liderazgo de superiores y calidad de servicios institucionales.
- Generar información para la implementación de medidas preventivas sobre las áreas o ámbitos de mayor riesgo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las características del empleo.</li> <li>➤ Características de la tarea.</li> <li>➤ Estructura de la organización.</li> <li>➤ Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organización del tiempo de trabajo.</li> <li>➤ Complejidad en los ritmos de trabajo.</li> <li>➤ Estilos de mando, liderazgo.</li> <li>➤ Nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales</li> </ul>	Encuesta – Cuestionario	1 –42
LOS ACCIDENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accidentes sufridos en el lugar y durante el tiempo de trabajo.</li> <li>➤ Accidentes en misión o comisión de servicios.</li> <li>➤ Accidente “in itinere”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incidencia, prevalencia y costos de los eventos.</li> <li>➤ Ausentismo laboral.</li> <li>➤ Severidad del accidente.</li> <li>➤ Tasa de accidentalidad</li> </ul>	Reportes internos de la institución	1-3

Elaboración: Ing. Robert Moreno Cruz



**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Francisco Jácome J.  
CC. 0501689665



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>			
<b>O= OPTIMA</b>	<b>B= BUENA</b>	<b>R= REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?	
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?	
14		¿Se recuperan los retrasos?	
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Francisco Jácome J.  
CC. 0501689665



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**LENGUAJE**

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Francisco Jácome J.  
CC. 0501689665



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

**SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Latacunga julio 25 de 2014

Doctor  
Carlos Matehu Gonzales  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Robert Moreno Cruz  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA: "LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013"

3 = MUY SATISFACTORIO      2 = SATISFACTORIO      1 = POCO SATISFACTORIO

ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES
<b>1. EL TEMA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Identificación de la propuesta.</li><li>Originalidad.</li><li>Impacto.</li></ul>				
<b>2. OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Determinación clara y concisa.</li><li>Factibilidad.</li><li>Utilidad.</li></ul>				
<b>3. JUSTIFICACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Contribuye a mejorar la organización.</li><li>Contribuye un aporte para la institución o empresa.</li></ul>				
<b>4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.</li><li>Los conceptos son de fácil comprensión.</li><li>Utiliza terminología básica y específica.</li></ul>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Presenta un orden lógico.</li><li>Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta.</li><li>Se ajusta a la realidad del contexto social.</li><li>Es sugestivo e interesante.</li><li>Es de fácil manejo.</li></ul>				
<b>TOTAL</b>				

<b>VALIDADO POR:</b>	Ing. Carlos Matehu Gonzales		
<b>Área de Trabajo.</b> SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO	<b>Título Profesional.</b> Magister en Seguridad y prevención de riesgos laborales	<b>Cargo u Ocupación.</b> Asesor-consultor en Seguridad y Salud del trabajo	<b>Año de Experiencia.</b> 30 años
<b>Observaciones:</b>			
<b>Fecha:</b> 30-05-2014	<b>Telf.:</b> 032812879	<b>Dirección del Trabajo:</b> Oficina: Pasaje Padre Salcedo y Belisario Quevedo	<b>C.I:</b> 0501157655

f.....  
Ing. Carlos Matehu González



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

Latacunga enero 06 de 2015

Doctor  
Carlos Matehu Gonzales  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente: matriz de operacionalización de variables, los objetivos, instrumentos y los formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Robert Moreno Cruz  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



## INSTRUCCIONES PARA VALIDACIÓN

### INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”.

Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos a nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

#### **B. Correspondencia de las preguntas del instrumento con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems.**

**P** PERTINENCIA  
**NP** NO PERTINENCIA

En caso de marcar **NP**, por favor pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

#### **D. Calidad técnica y representatividad**

Marque en la casilla correspondiente:

**O** OPTIMA  
**B** BUENA  
**R** REGULAR  
**D** DEFICIENTE

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

#### **E. Lenguaje**

Marque en la casilla correspondiente:

**A** ADECUADO  
**I** INADECUADO

En caso de marcar **I**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones



## **OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

Recolectar información para la identificación de: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado inicial de la empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo de los ámbitos de implicación, participación y responsabilidad; información, comunicación y formación; gestión del tiempo, la cohesión del grupo, liderazgo de superiores y calidad de servicios institucionales.
- Generar información para la implementación de medidas preventivas sobre las áreas o ámbitos de mayor riesgo.



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las características del empleo.</li> <li>➤ Características de la tarea.</li> <li>➤ Estructura de la organización.</li> <li>➤ Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organización del tiempo de trabajo.</li> <li>➤ Complejidad en los ritmos de trabajo.</li> <li>➤ Estilos de mando, liderazgo.</li> <li>➤ Nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales</li> </ul>	Encuesta – Cuestionario	1 –42
LOS ACCIDENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Accidentes sufridos en el lugar y durante el tiempo de trabajo.</b></li> <li>➤ <b>Accidentes en misión o comisión de servicios.</b></li> <li>➤ <b>Accidente “in itinere”</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incidencia, prevalencia y costos de los eventos.</li> <li>➤ Ausentismo laboral.</li> <li>➤ Severidad del accidente.</li> <li>➤ Tasa de accidentalidad</li> </ul>	Reportes internos de la institución	1-3

**Elaboración:** Ing. Robert Moreno Cruz



## RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Carlos Matehu Gonzales  
CC. 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>			
<b>O= OPTIMA</b>	<b>B= BUENA</b>	<b>R= REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?	
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?	
14		¿Se recuperan los retrasos?	
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f f.....

Ing. Carlos Matehu Gonzales  
CC. 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**LENGUAJE**

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Ing. Carlos Matehu González  
CC. 0501157655



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

## SOLICITUD A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Latacunga enero 06 de 2015

Msc.

Lilian Gutiérrez

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional investigativa, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** como un mecanismo a la solución del problema planteado en el siguiente tema de investigación: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Robert Moreno Cruz  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSTGRADOS**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

**TÍTULO DE LA PROPUESTA: "LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013"**

3 = MUY SATISFACTORIO	2 = SATISFACTORIO	1 = POCO SATISFACTORIO
-----------------------	-------------------	------------------------

ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES
<b>1. EL TEMA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de la propuesta.</li> <li>• Originalidad.</li> <li>• Impacto.</li> </ul>				
<b>2. OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación clara y concisa.</li> <li>• Factibilidad.</li> <li>• Utilidad.</li> </ul>				
<b>3. JUSTIFICACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a mejorar la organización.</li> <li>• Contribuye un aporte para la institución o empresa.</li> </ul>				
<b>4. FUNDAMENTACIÓN TEORICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.</li> <li>• Los conceptos son de fácil comprensión.</li> <li>• Utiliza terminología básica y específica.</li> </ul>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta un orden lógico.</li> <li>• Tiene coherencia entre si los componentes de la propuesta.</li> <li>• Se ajusta a la realidad del contexto social.</li> <li>• Es sugestivo e interesante.</li> <li>• Es de fácil manejo.</li> </ul>				
<b>TOTAL</b>				

<b>VALIDADO POR:</b>	Msc. Lilian Gutiérrez		
<b>Área de Trabajo.</b>	<b>Título Profesional.</b>	<b>Cargo u Ocupación.</b>	<b>Año de Experiencia.</b>
Doctora en Medicina Docente	Doctora en Medicina	Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi	30 años en Medicina, 10 años en Docencia
<b>Observaciones:</b>			
<b>Fecha:</b> 06-01-2015	<b>Telf.:</b> 032810755 0984057085	<b>Dirección del Trabajo:</b> UTC sector Salache	<b>C.I:</b> 0500842083

f.....  
Msc. Lilián Gutiérrez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

---

Latacunga Mayo 25 de 2014

Doctor  
Carlos Matehu Gonzales  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
Presente

De mi consideración:

A través del presente expreso un cordial y efusivo saludo, a la vez; conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar de la manera más comedida, su valiosa colaboración en la VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO a utilizarse en la recolección de datos para mi investigación sobre **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

Mucho agradeceré seguir las instrucciones que se anexan al presente: matriz de operacionalización de variables, los objetivos, instrumentos y los formularios.

Por la atención favorable al presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Ing. Robert Moreno Cruz  
RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN



## INSTRUCCIONES PARA VALIDACIÓN

### INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE: “LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATAACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”.

Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y el cuestionario de opinión.

1. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables, e indicadores con los ítems del instrumento.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos a nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

#### **C. Correspondencia de las preguntas del instrumento con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems.**

**P** PERTINENCIA  
**NP** NO PERTINENCIA

En caso de marcar **NP**, por favor pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

#### **F. Calidad técnica y representatividad**

Marque en la casilla correspondiente:

**O** OPTIMA  
**B** BUENA  
**R** REGULAR  
**D** DEFICIENTE

En caso de marcar **R** o **D**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

#### **G. Lenguaje**

Marque en la casilla correspondiente:

**A** ADECUADO  
**I** INADECUADO

En caso de marcar **I**, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones



## **OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

Recolectar información para la identificación de: **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU INCIDENCIA EN LOS ACCIDENTES DE TRABAJO EN EL CUERPO DE BOMBEROS DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2013”**.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar el estado inicial de la empresa en relación a los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo de los ámbitos de implicación, participación y responsabilidad; información, comunicación y formación; gestión del tiempo, la cohesión del grupo, liderazgo de superiores y calidad de servicios institucionales.
- Generar información para la implementación de medidas preventivas sobre las áreas o ámbitos de mayor riesgo.



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las características del empleo.</li> <li>➤ Características de la tarea.</li> <li>➤ Estructura de la organización.</li> <li>➤ Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organización del tiempo de trabajo.</li> <li>➤ Complejidad en los ritmos de trabajo.</li> <li>➤ Estilos de mando, liderazgo.</li> <li>➤ Nivel de satisfacción en las relaciones interpersonales</li> </ul>	Encuesta – Cuestionario	1 – 42
LOS ACCIDENTES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accidentes sufridos en el lugar y durante el tiempo de trabajo.</li> <li>➤ Accidentes en misión o comisión de servicios.</li> <li>➤ Accidente “in itinere”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incidencia, prevalencia y costos de los eventos.</li> <li>➤ Ausentismo laboral.</li> <li>➤ Severidad del accidente.</li> <li>➤ Tasa de accidentalidad</li> </ul>	Reportes internos de la institución	1-3

Elaboración: Ing. Robert Moreno Cruz



## RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Msc. Lilián Gutiérrez  
CC. 0500842083



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD**

<b>CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD</b>			
<b>O= OPTIMA</b>	<b>B= BUENA</b>	<b>R= REGULAR</b>	<b>D= DEFICIENTE</b>
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?	
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?	
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?	
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?	
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?	
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?	
14		¿Se recuperan los retrasos?	
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?	
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?	

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Msc. Lilián Gutiérrez  
CC. 0500842083



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**LENGUAJE**

<b>LENGUAJE</b>		
<b>A= ADECUADO</b>		<b>I= INADECUADO</b>
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?
2		¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?
3		¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?
4		¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipos, herramientas, etc) para realizar su tarea?
5		Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?
6		Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?
7		Las situaciones de conflictividad entre trabajadores ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?
8		¿Pueden elegir los trabajadores sus días de vacaciones?
9		¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc)?
10		¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico o mental requerido por la actividad?
11		¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?
12		En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?
13		La actuación del grupo de supervisores respecto a los trabajadores es?
14		¿Se recuperan los retrasos?
15		¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?
16		¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?
17		¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?
18		¿Han recibido los mandos medios formación para el desempeño de sus funciones?
19		¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
20		¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
21		¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de trabajadores?

22	¿El trabajador puede detener el trabajo y ausentarse de su puesto?
23	¿Existe, en general, un buen ambiente en su lugar de trabajo?
24	¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?
25	¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?
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?
27	¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?
28	De los problemas que existen en un departamento o sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?
29	¿Han aumentado las personas retiradas por motivos de acoso psicológico en mi grupo de trabajo?
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo debido a sus características físicas o personales?
31	¿Mi supervisor brinda apoyo para el cumplimiento de tareas y labores?
32	¿Mi supervisor expresa con claridad lo que desea que se realice?
33	¿Mi supervisor brinda conocimientos para realizar el trabajo requerido?
34	¿Mi supervisor planifica, organiza y controla el trabajo?
35	¿Mi supervisor capacita permanentemente en temas que necesita mi grupo de trabajo?
36	¿Mi supervisor respeta y trata con educación a los trabajadores?
37	¿Cómo califica usted la cantidad y calidad de alimentos servidos en el comedor?
38	¿Cómo califica usted el servicio de las personas que atienden en el comedor?
39	¿Cómo califica usted el servicio médico de la empresa?
40	¿Cómo califica usted la limpieza de los baños y vestidores de la empresa?
41	¿Cómo califica usted la dotación entregada mensualmente de equipos de protección personal?
42	Área en la que se encuentra laborando?
43	Lugar en el que se ubica

f.....

Msc. Lilián Gutiérrez  
CC. 0500842083