



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

Título:

**Estudio de los factores psicosociales caso: Cuerpo de
Bomberos del cantón Pujilí.**

Informe de investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración de Empresas.

Autor

Segovia Pazmiño Fabián Marcelo

Tutor

MSc. Cárdenas Milton Marcelo

LATACUNGA- ECUADOR

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Estudio de los Factores Psicosociales Caso: Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí” presentado por Segovia Pazmiño Fabián Marcelo, para optar por el Título Magíster en Administración de Empresas

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal de Lectores que se designe.

Latacunga, Octubre del 2021



.....
MSc. Milton Marcelo Cárdenas
C.C.: 050181033-7

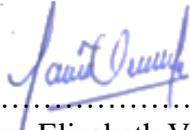
APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Estudio de los Factores Psicosociales Caso: Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí”, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Latacunga, Noviembre del 2021



.....
Ing. Marlon Rubén Tinajero Jiménez, PhD
C.C.: 050208033-6
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
MSc. Irma Elizabeth Veintimilla Ruiz
C.C.: 050296958-7
LECTOR 2



.....
MSc. Darío Javier Días Muñoz
C.C.: 180286519-4
LECTOR 3

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación principalmente a mis padres por ser quienes están a mi lado en todo momento concediéndome la fortaleza y el ánimo necesario para continuar batallando en la vida día con día, por brindarme ese modelo de lucha y esfuerzo que me permite perseguir cada meta y objetivo que me trazo. Todo esto se lo debo a mi mamá María Monga, mi papá José Segovia y a mis hermanos por ser las personas más influyentes en mi vida, me siento feliz por tener la absoluta confianza que gracias a ellos soy la persona que soy.

Muchas gracias.

Fabián

AGRADECIMIENTO

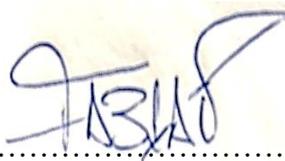
Al término de esta etapa he ido creciendo y consiguiendo nuevas apreciaciones de la vida que me han permitido enfocarme y aprovechar cada oportunidad que se me ha presentado, por esta razón a las personas que deposito mi gratitud son los integrantes de mi familia, mi papá, mamá y hermanos, por ser mi eje fundamental para afrontar mi vida cotidiana, agradezco también a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a todos mis docentes por toda su ayuda y asesoría para poder culminar mi proyecto de investigación y así poder disfrutar mi profesión.

**Con afecto
Fabián**

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Latacunga, Septiembre del 2021



.....
Psc. Ind. Fabián Marcelo Segovia Pazmiño
C.C.: 050260281-6

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, Septiembre del 2021



.....
Psc. Ind. Fabián Marcelo Segovia Pazmiño
C.C: 050260281-6

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Estudio de los Factores Psicosociales Caso: Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí” contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Latacunga, Noviembre del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marlon', is written over a light yellow rectangular background. The signature is fluid and cursive.

.....
Ing. Marlon Rubén Tinajero Jiménez, PhD.
C.C.: 050208033-6

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO: Estudio de los Factores Psicosociales Caso: Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

AUTOR: Segovia Pazmiño Fabián Marcelo

TUTOR: Msc. Cárdenas Milton Marcelo

RESUMEN

Dada la importancia que contiene la gestión del talento humano en la administración de empresas, al elevar la satisfacción y productividad de cada uno de los trabajadores, se ha venido indagando como intervine en la jornada laboral los factores de riesgo psicosocial, y como ocasiona un declive en el desempeño y motivación, en los trabajadores. Bajo este contexto, el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, no está exento a la presencia de los riesgos psicosociales por lo que constituye una necesidad determinar la incidencia de estos en la gestión del talento humano. Siendo necesario recopilar información de fuentes secundarias a fin de estructurar el primer capítulo y sustentar teóricamente la investigación. En cuanto a la metodología, la investigación, fue de carácter cualitativo, descriptivo, bibliográfica y con categorías de análisis de acuerdo a los objetivos planteados con el fin de describir los riesgos psicosociales y como mejorara la gestión del talento humano al tenerlos controlados. Adicionalmente se recopiló información de fuentes primarias que permitió realizar un diagnóstico situacional para obtener una visión general de la problemática; en esta misma fase de levantamiento de información, se encuestaron a 36 miembros del cuerpo de bomberos del cantón Pujilí, aplicando el cuestionario ISTAS 21 con el cual se identifica el nivel de exposición a los factores de riesgo psicosociales en la institución. Los resultados de la investigación, permiten determinar que en efecto el personal tiene un alto grado de riesgos psicosociales, por ello esta investigación es de gran importancia para la Unidad de Talento Humano de la institución ya que determina las pautas para establecer estrategias óptimas para precautelar el bienestar integral de los colaboradores.

PALABRAS CLAVE: Factores Psicosociales, diagnóstico, Gestión, Talento Humano, riesgos, CoPsoQ ISTAS 21.

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
DIRECCION DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITLE: Study of Psychosocial Factors Case: Fire Department of Canton Pujilí.

AUTHOR: Segovia Pazmiño Fabian Marcelo

TUTOR: Msc. Cárdenas Milton Marcelo

ABSTRACT

Given the importance of human talent management in business administration, by increasing the satisfaction and productivity of each of the workers, it has been investigated how psychosocial risk factors intervene in the workday, and how they cause a decline in performance and motivation in workers. In this context, the Pujilí Fire Department is not exempt from the presence of psychosocial risks, so it is necessary to determine the incidence of these risks in the management of human talent. It is necessary to gather information from secondary sources in order to structure the first chapter and theoretically support the research. Regarding the methodology, the research was qualitative, descriptive, bibliographic and with categories of analysis according to the objectives set in order to describe the psychosocial risks and how to improve the management of human talent by having them under control. Additionally, information was collected from primary sources that allowed a situational diagnosis to obtain an overview of the problem; in this same phase of information gathering, 36 members of the fire department of the canton of Pujilí were surveyed, applying the ISTAS 21 questionnaire to identify the level of exposure to psychosocial risk factors in the institution. The results of the research, allow to determine that in effect the staff has a high degree of psychosocial risks, therefore this research is of great importance for the Human Resources Unit of the institution as it determines the guidelines to establish optimal strategies to ensure the welfare of the employees.

KEYWORDS: Psychosocial Factors, diagnosis, Management, Human Resources, risks, CoPsoQ ISTAS 21.

Alison Paulina Mena Barthelotty, con cédula de identidad número: 0501801252 Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad Inglés, con número de registro de la SENESCYT: 1020-06-657642 CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma Inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: “ESTUDIO DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES CASO: CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ.” de Segovia Pazmiño Fabian Marcelo, aspirante a Magister en Administración de Empresas..

Latacunga, noviembre 04 del 2021


.....
Lic. Alison Mena Barthelotty MSc.
CC-0501801252



ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
1.1. Antecedentes	9
1.2. Fundamentación Epistemológica.	16
1.2.1. Gestión del Talento Humano.....	16
1.2.2. Factores Psicosociales.	18
1.2.3. Carga Mental.	25
1.2.4. Autonomía.	26
1.2.5. Organización del Trabajo.	27
1.2.6. Definición del Rol.	28
1.2.7. Relaciones Laborales.....	28
1.2.8. Sentido del trabajo.....	30
1.2.9. Rol del trabajo.	30
1.2.10. Previsibilidad.....	30
1.2.11. Calidad de Liderazgo.	30
1.2.12. Condiciones de trabajo.....	31
1.3. Fundamentación del Estado del Arte.	31
1.4. Conclusiones Capítulo I.....	34
CAPÍTULO II. PROPUESTA	36
2.1. Título de la Propuesta.	36
2.2. Objetivos.	36
2.2.1. Objetivo General.	36

2.2.2. Objetivos Específicos.....	36
2.3. Justificación.	36
2.4. Desarrollo de la Propuesta.	40
2.4.1. Diagnostico Situacional de la Institución.	40
2.4.2. Elementos que la Conforman.	45
2.4.3. Explicación de la Propuesta.....	46
2.4.4. Premisas para su Implementación.	65
2.5. Conclusiones Capítulo II.....	65
CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	66
3.1. Evaluación de Expertos.....	66
3.2. Evaluacion de Usuarios.....	68
3.3. Evaluación de Resultados.	70
3.4. Resultados de la Propuesta.....	71
3.5. Conclusiones Capitulo III.....	77
CONCLUSIONES.	78
RECOMENDACIONES.	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tareas en relación con los objetivos específicos.	5
Tabla 2. Nudos Críticos.....	6
Tabla 3. Riesgos Psicosociales Emergentes	23
Tabla 4. Factores Objetivos y Subjetivos.....	24
Tabla 5. Variable de exigencias cuantitativas	47
Tabla 6. Variable rutina de trabajo.....	48
Tabla 7. Variable de exigencias para ocultar emociones	49
Tabla 8. Variable sobre exigencias emocionales	50
Tabla 9. Variable sobre la doble presencia	51
Tabla 10. Variable sobre la Influencia	52
Tabla 11. Variable sobre las posibilidades de desarrollo	53
Tabla 12. Variable sobre el sentido del trabajo.....	54
Tabla 13. Variable sobre el apoyo social de los compañeros	55
Tabla 14. Variable sobre el apoyo social de los jefes	56
Tabla 15. Variable sobre el liderazgo	57
Tabla 16. Variable sobre el sentimiento en grupo.....	58
Tabla 17. Variable sobre la previsibilidad	59
Tabla 18. Variable sobre claridad y conflicto de rol.....	60
Tabla 19. Variable sobre el reconocimiento	61
Tabla 20. Variable sobre inseguridad sobre el empleo	62
Tabla 21. Variable sobre la inseguridad sobre condiciones de trabajo	63
Tabla 22. Variable sobre justicia y confianza vertical	64
Tabla 23 Componentes de evaluación de resultado	70
Tabla 24 Evaluación de Resultados	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Plan de prevención de Riesgos Psicosociales	45
Ilustración 2 Exposiciones psicosociales en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí	72
Ilustración 3 Exposiciones psicosociales en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí	73

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se establece dentro de la línea de investigación perteneciente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, denominada Administración y Economía para el Desarrollo Humano; sub-línea Recursos Humanos, la constante evolución del entorno laboral ha ocasionado diversos factores de riesgos que día a día se ven inmersos diferentes trabajadores de una empresa; los cuales se han catalogado como riesgos físicos, químicos, mecánicos, etc. Actualmente los riesgos psicosociales han tomado un gran impacto dentro de las empresas siendo uno de los factores más perjudiciales tanto para los colaboradores como para la organización en sí, estableciéndose, así como un tema de estudio realizado por distintos investigadores.

Por lo tanto, el trabajo es pertinente ya que se encuentra acorde a lo que menciona la Constitución de la República del Ecuador, donde expresa:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Lo anterior hace referencia a los riesgos psicosociales que representan un problema de salud y un problema social en las organizaciones, pero que el estado garantiza dicho derecho a todas las personas, sin exclusión alguna. Y aunque es un caso específico, no se halla evidencia del mismo en la planificación nacional o local, y es justamente lo que se desea rescatar del presente documento, que es una

problemática que en el caso del cuerpo de bomberos están muy apegados a verse afectados por factores psicológicos que se desprendan de su actividad misma. Por ello la pertinencia del estudio, por salvaguardar la salud de las personas desde lo psicológico que se refleja en la salud mental y física.

Como **Planteamiento del Problema** se hace referencia a la constante innovación que vive el mundo laboral, con ello cada cambio e intervención que recae en el personal, trae consigo varias consecuencias, mismas que son consideradas como riesgos laborales, actualmente a nivel global se ha considerado la importancia del estudio de los factores psicosociales, en vista que son difíciles y complejos de entender, debido a que representan las experiencias y percepciones de cada trabajador, por otro lado las capacidades, necesidades, cultura de cada trabajador, así como su situación a fuera del trabajo, pueden afectar la salud, rendimiento y satisfacción laboral. Por esta razón se insiste tanto que el descuido en la prevención de tales factores traen como consecuencias, problemas en la salud de los trabajadores como en el rendimiento de la empresa, en este sentido los factores psicosociales pueden afectar de una forma positiva como negativa, un plan correctivo en el momento indicado ocasionara que varios factores de riesgo se atenúen y la empresa experimente una cultura, liderazgo, comunicación y clima laboral mucho más ameno.

En los últimos años a nivel mundial los factores de riesgo psicosocial han tenido un impacto significativo, razón por la cual la creación de normas y leyes para la prevención de los mismos, han ido convirtiéndose en un referente a nivel nacional, Ecuador ha venido centrándose exclusivamente a los riesgos físicos, químicos y mecánicos, no obstante hasta el año 2017 que se han desarrollado varias reformas laborales, se exige a empresas públicas y privadas que consten con un número mayor a diez trabajadores que cuenten con un plan de prevención de riesgos psicosociales, por otro lado, en el cantón Pujilí los factores de riesgo psicosocial son un problema que han suscitado en diferentes instituciones, evidenciando en los trabajadores su afectación, lo conflictivo de esta situación se da al momento de determinar el factor de riesgo y darle un seguimiento adecuado para la mitigación del mismo, siendo un componente significativo para que los trabajadores dejen de padecer estos riesgos o a su vez puedan controlarlos.

Se ha podido evidenciar que tanto empresas públicas como privadas cuentan con un estudio en base a los factores psicosociales, como es el caso del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí; el problema yace en que no existe un seguimiento o una actuación que mitigue a estos riesgos de tipo psicosocial, dando paso a diferentes complicaciones en los trabajadores, si bien la afectación no es instantánea se ve reflejado a largo plazo principalmente ocasionando: estrés, cardiovasculares, respiratorias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, mentales y musculoesqueléticos. Se ha evidenciado dentro de la institución ciertos síntomas presentes en los trabajadores que denotan cansancio, estrés y dolencias físicas, por otro lado existe también un cambio de conducta en el comportamiento del personal, lo cual se interpreta que es una consecuencia al escaso control que existe en la mitigación de los riesgos psicosociales, esto se exhibe cuando los factores psicosociales se presentan de una manera disfuncional dentro de la institución, en otras palabras provocan inadaptación, tensión, estrés y son considerados como factores de riesgo que afectan de una forma negativa al personal como a la organización.

Los distintos factores de riesgo que se presentan en la jornada laboral, comúnmente tienen instrumentos de medición que aportan con una especificación en tiempo y espacio a diferencia de los factores psicosociales, que no cuentan con una localización objetiva, sino más bien con una interpretación basada en las experiencias que se obtienen en el puesto de trabajo, la carga laboral, el conflicto del rol y la incertidumbre hacia la estabilidad laboral, hay que resaltar que estos factores psicosociales no atacan de la misma manera a todos los trabajadores de la institución, ya que depende del nivel de implicación, confianza, optimismo y motivación que posea la persona a la hora de realizar su trabajo, forjándose así en un tipo de factor difícil de interpretar, por otro lado la resolución que se les da a los demás riesgos laborales mayormente es acertada, al contrario de la solución a los riesgos psicosociales que se torna de una manera incierta, por esta razón se necesita de buenas prácticas tanto de los mandos directivos y del resto del personal para llegar a disminuir el impacto negativo que este tipo de factores causa en una institución.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado es pertinente que exista una mejora en el seguimiento hacia los factores psicosociales con el fin de frenar un aumento progresivo en las afectaciones que se ven tanto dentro como fuera del trabajo, produciendo un bajo rendimiento de la empresa o a su vez un clima laboral nefasto. Una vez identificada la problemática dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí se **formula el problema** de la siguiente manera: ¿Cuál es el estado psicosocial del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí?

El **objetivo general** del presente informe de investigación se define de la siguiente manera: Diagnosticar los Factores Psicosociales dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Como **objetivos específicos** constan los siguientes:

- Fundamentar la investigación y sus componentes para definir los contenidos del marco teórico de la investigación.
- Determinar la situación del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, en cuanto a los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal y su incidencia en la gestión del Talento Humano.
- Proponer un plan de mitigación para los factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor incidencia para mejorar la gestión del talento humano dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

Tabla 1. Tareas en relación con los objetivos específicos.

Objetivos	Tareas
Fundamentar la investigación y todos sus componentes para definir los contenidos del marco teórico de la investigación.	Se establecerá los conceptos, teorías y significados más acordes para el objeto de estudio, mediante la utilización de material bibliográfico, artículos científicos, investigaciones realizadas con antelación.
Determinar la situación del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, en cuanto a los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal y su incidencia en la gestión del Talento Humano.	Se aplica el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (CoPsoQistas21), versión media para empresas con un número mayor o igual de 25 trabajadores, para determinar los riesgos psicosociales y a través de esto determinar estrategias que mejoren la gestión del Talento Humano de la institución.
Proponer un plan de mitigación para los factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor incidencia para mejorar la gestión del talento humano dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.	Una vez concluido el diagnóstico y exista la información necesaria para determinar los factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia, se ajustará un plan de control para mitigar el impacto de estos riesgos.

Elaborado por: Segovia Fabián

Tabla 2. Nudos Críticos

Etapa	Descripción
Etapa 1: Búsqueda de información.	Recolección de información en base a material bibliográfico, documental, revistas y diferentes artículos científicos que contengan el tema de estudio.
Etapa 2: Diagnostico situacional del Cuerpo de Bomberos de Pujilí	Adaptación del cuestionario, para identificar cual es la situación actual del Cuerpo de Bomberos de Pujilí
Etapa 3: Aplicación del cuestionario.	Contar con el personal perteneciente al Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, con el fin de emitir las indicaciones pertinentes para la resolución del cuestionario.
Etapa 4: Interpretación de resultados.	Revisión e interpretación de resultados con la finalidad de obtener los cuatro factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia dentro de la institución.
Etapa 5: Elaboración de una propuesta.	Proponer un plan para la mitigación de los factores psicosociales que están afectando de una manera negativa, que este de acorde a la institución y tenga una repercusión positiva en base a la prevención de estos riesgos.

Elaborado por: Segovia Fabián

Por esta razón el tema acerca de factores psicosociales dentro de las organizaciones necesita varios estudios y análisis de como recae en las personas que laboran día a día; es así que el presente informe de investigación se establece dentro de la línea de investigación perteneciente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, denominada Administración y Economía para el Desarrollo Humano; sub-línea Recursos Humanos, y se **justifica** en vista que en la actualidad varios organismos de control tanto nacionales como internacionales han fijado a los factores psicosociales en sus análisis y mediciones, destacando su importancia mediante la implementación de normativas legales que serán aplicadas tanto en el sector público como privado.

El trabajo se lo desarrolla porque permite poner en práctica lo aprendido en aulas, con lo cual el estudio de caso permite beneficiar al cuerpo de bomberos del cantón Pujilí, sobre todo permitirá plantear una respuesta al problema, permitiendo controlar los factores de riesgos psicológicos que mejorará la salud mental de los bomberos, y les permitirá un mejor desarrollo de sus actividades a favor de la comunidad.

Es importante destacar que la metodología a utilizar se basa en autores y en resultados obtenidos en otras investigaciones, con lo cual a través de un test se evaluará los riesgos existentes, y se podrá plantear una propuesta que sea válida y segura para responder al problema. La metodología está disponible y los estudios son de acceso público, por lo que su aplicación permitirá saber a través del método de expertos si la propuesta puede o no implementarse y cuál sería el alcance de las mismas, por lo tanto, la metodología acompaña a la factibilidad del estudio.

Al determinar y proponer un plan de mitigación en contra de los factores psicosociales que afectan de una manera negativa a los colaboradores del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, se alcanzará en primera instancia, definir y exponer los principales factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia, en consecuencia, se podrá intervenir o disminuir su impacto, además de crear un estímulo de motivación con los trabajadores por el hecho de saber que su salud mental está siendo considerada como un elemento significativo en el cuidado y bienestar del talento humano. Con esto se tendrá un mejor servicio a favor de la comunidad, porque estarán aptos y capaces de responder ante cualquier emergencia.

El presente trabajo cuenta con una **metodología** a desarrollar que usó un diseño no experimental debido que la variable no es maleable, en otras palabras, se presta atención cómo se desarrolla dentro del contexto natural, es así que las modalidades básicas de investigación utilizadas en este estudio es la bibliográfica o documental y la investigación de campo. La modalidad bibliográfica-documental pretende obtener, consultar y descubrir elementos que sustenten la investigación y otros principios de utilidad para la exploración de los cuales se extrae y recopila datos relevantes necesarios para definir el problema de investigación; teniendo en cuenta

que el informe de investigación se compone directamente con en el contexto de la problemática con el propósito de alcanzar una información oportuna y veraz.

Se utilizó material bibliográfico sobre teorías e investigaciones relevantes en un periodo de tiempo actual sobre factores psicosociales, ya que esto permite recolectar información científica sobre el tema de estudio, este tipo de investigación concede el desarrollo del marco teórico, en base al análisis de diversos documentos, libros, artículos científicos que ofrecen diferentes percepciones y conocimientos con un enfoque: global, nacional y cantonal.

En este sentido también se utilizó un estudio de campo, que se considera al intervenir una población de la cual se va a extraer información, en este caso se realizó a 36 personas que forman parte del cuerpo de bomberos; para esto se recurrió a el instrumento para recolectar datos es el denominado Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo (CoPsoQistas21), versión media para empresas con un número mayor o igual de 25 trabajadores, el mismo que mide cinco dimensiones o variables tales como:

- Exigencias psicológicas en el trabajo,
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades,
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo,
- Compensaciones y estima,
- Doble presencia (OIT, 2015).

Otorgando así una visión clara y concisa de los riesgos psicosociales que necesitan una intervención para su prevención y erradicación.

Una vez que se aplicó el instrumento se procedió a obtener los resultados mismos que son presentados en gráficas y tablas a fin de conocer las potencialidades y problemas dentro del cuerpo de bomberos, así con el análisis de resultados y la discusión de los mismos, se planteó la propuesta que ayuda de cierta forma para validar lo encontrado y responder a la problemática general, permitiendo un mejor desempeño y labor de los bombero para la ciudad de Pujilí.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes

En los últimos años a nivel mundial los factores de riesgo psicosocial han tenido un impacto significativo, razón por la cual la creación de normas y leyes para la prevención de los mismos, han ido convirtiéndose en un referente a nivel nacional, Ecuador ha venido centrándose exclusivamente a los riesgos físicos, químicos y mecánicos, no obstante hasta el año 2017 que se han desarrollado varias reformas laborales, se exige a empresas públicas y privadas que consten con un número mayor a diez trabajadores que cuenten con un plan de prevención de riesgos psicosociales, por otro lado, en el cantón Pujilí los factores de riesgo psicosocial son un problema que han suscitado en diferentes instituciones, evidenciando en los trabajadores su afectación, lo conflictivo de esta situación se da al momento de determinar el factor de riesgo y darle un seguimiento adecuado para la mitigación del mismo, siendo un componente significativo para que los trabajadores dejen de padecer estos riesgos o a su vez puedan controlarlos.

La constante evolución del entorno laboral ha ocasionado diversos factores de riesgos que día a día se ven inmersos diferentes trabajadores de una empresa; los cuales se han catalogado como riesgos físicos, químicos, mecánicos, etc. Actualmente los riesgos psicosociales han tomado un gran impacto dentro de las empresas siendo uno de los factores más perjudiciales tanto para los colaboradores como para la organización en sí, estableciéndose así como un tema de estudio realizado por distintos investigadores.

Existen varios estudios que se pueden tomar como referencia para el presente trabajo, entre ellos se tiene la investigación de Pacheco y Carneiro (2016) con el

tema “El impacto de los factores psicosociales del trabajo para la salud y la capacidad de trabajo de agentes de tráfico municipales” publicado en la Revista Brasileira em Promoção da Saúde destacando los elementos más importantes:

Objetivo: Analizar el impacto de los factores psicosociales relacionados con el trabajo en la salud y capacidad de trabajo de los agentes de tránsito municipales.

Métodos: se realizó un estudio transversal con una muestra de 118 sujetos en el municipio de Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil, durante 2014. Respondieron dos cuestionarios: Índice de Capacidad Laboral – WAI y Cuestionario Psicosocial de Copenhague - COPSQ. Estos cuestionarios recopilados dan información sobre qué tan bien un trabajador puede realizar su trabajo; y en los factores psicosociales relacionados con su trabajo, estado de salud y bienestar. Los análisis estadísticos se llevaron a cabo utilizando el cálculo de tendencia central y medidas de dispersión.

Resultados: El análisis de objetividad, aceptación, viabilidad, sensibilidad y validez de contenido de los cuestionarios en su conjunto no mostraron ningún resultado problemático, con algunas limitaciones respecto a su longitud. Se observó una asociación significativa entre WAI y COPSQ. La prevalencia de buena capacidad para el trabajo se encontró entre los sujetos con edades comprendidas entre 31 y 50 años ($p = 0,012$). Sin embargo, en cuanto a la satisfacción laboral, 28 (23,73%) denotaron estar satisfechos, 74 (62,71%) parcialmente satisfechos y 16 (13,56%) insatisfechos. El índice de habilidad fue de 36,8 puntos y la prevalencia de buena capacidad para el trabajo fue de 76,27%.

Conclusión: Los resultados revelaron que una mejor salud física y mental se asocia con un mayor trabajo, lo que representa que, cuanto mejor sea la salud del trabajador, mayor será su capacidad de trabajo. El ambiente de trabajo psicosocial y, especialmente, la autonomía de toma de decisiones fueron así determinantes importantes de la calidad de vida autoevaluada en este grupo de agentes de tránsito (Pacheco & Carneiro, 2016).

Siendo una investigación que se acerca a las características del estudio, sobre todo porque se realiza a una institución que se asemeja mucho al estudio de caso del Cuerpo de Bomberos, por ello destacar sus resultados y conclusiones que permiten evidenciar que el identificar y prevenir los problemas en factores psicosociales

permiten un mejor desempeño del trabajo, así como mejores decisiones de acuerdo a sus resultados. Así mismo en la investigación de Ming, Boo, y Maakip (2019) con el tema “Psychosocial factors, depression, and musculoskeletal disorders among teachers” publicado en la Revista BMC Public Health; comparte los siguientes elementos y características que aportan al estudio:

Objetivos: Una de las ocupaciones que padecen trastornos musculoesqueléticos (TME) es la profesión docente. Aunque se sabe que los profesores tienen una variedad de problemas de salud y seguridad, se han publicado pocos estudios que se relacionan con los problemas de salud somática de los profesores, especialmente los estudios realizados en Malasia. Desde este punto de vista, es claramente importante investigar los factores psicosociales y los TME con la depresión como mediador entre los maestros de escuela.

Métodos: El estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de TME en maestros de escuela en 15 escuelas primarias en Kuala Lumpur durante un período de 6 meses. En segundo lugar, el estudio también buscó examinar las relaciones entre psicosociales factores, depresión y TME entre profesores. En tercer lugar, el estudio tuvo como objetivo explorar la depresión como mediadora. La hipótesis abordada por este estudio transversal fue que la depresión demostraría ser un mediador de los factores psicosociales afectando a MSD.

Resultados: La incidencia de TME durante los 6 meses anteriores fue del 80,1% (IC del 95%: 75,8-84,2%), con un 80,5% de mujeres y el 77,5% de los profesores varones reportaron dolor sintomático durante ese período. Hubo relaciones significativas entre factores psicosociales, depresión y TME. Los resultados indicaron que en relación a los factores psicosociales, la depresión ($r = -0.25$, $p < .01$) y el trastorno musculoesquelético ($r = -.17$, $p < .01$) fueron ambos negativos. Además, la depresión fue positivamente relacionados con el trastorno musculoesquelético ($r = .30$, $p < .01$). Además, la depresión pareció tener un efecto parcialmente mediador sobre la relación entre factores psicosociales y TME.

Conclusiones: Los hallazgos de este estudio demuestran que los factores psicosociales y la depresión son predictores significativos de MSD entre profesores. Reconocer la relación entre estas variables ayudará a organizar, planificar o

actualizar programas de intervención preventiva para docentes con la esperanza de disminuir la incidencia de TME. Este estudio también proporciona concienciación para los profesores y el Ministerio de Educación de Malasia sobre los problemas de los TME en el lugar de trabajo (Ming, Boo, & Maakip, 2019).

Una vez más el estudio demuestra la importancia y aporte a la investigación, no solo por los resultados a los que llega el estudio, sino en la investigación misma, pues destaca la prevención y mejorar la salud mental y física como motores del mejoramiento laboral, de una mejor organización y planificación permitiendo tomar decisiones a tiempo que ayuden a reestablecer la pérdida de salud mental generada por el estrés, y mejorando con acciones su calidad de vida, esperando una retribución más sustancial en cuestión de desempeño laboral.

En el estudio de Sirja (2019) tema “Factores psicosociales en el lugar de trabajo y atención médica, Caso: un estudio de dos empleadores” publicado en *Act Working Paper*, resumen establece lo siguiente:

Antecedentes: si bien una gran cantidad de literatura vincula los factores psicosociales del lugar de trabajo con la salud y los comportamientos saludables, hay poco trabajo conectando los factores psicosociales del lugar de trabajo con la utilización de la atención médica.

Métodos: Los datos de la encuesta se recopilaron de dos empleadores diferentes utilizando entrevistas telefónicas asistidas por computadora como parte de la Red de Salud Trabajo-Familia (2008-2013): una en la industria de servicios de tecnología de la información (TI) y una que es responsable de una red de instalaciones de atención a largo plazo (LTC). Los participantes fueron encuestados cuatro veces a los seis meses. Las respuestas en cada ola se utilizaron para predecir la utilización en la siguiente ola. Cuatro medidas obtuvieron como resultados: tener al menos una sala de emergencias (ER) / atención de urgencia, tener al menos otra visita de atención médica, número de visitas a emergencias / atención de urgencia y número de otras visitas de atención médica. Modelos de población promediada que utilizan las cuatro ondas controladas para la salud y otros factores asociados con la utilización.

Resultados: Tener demandas laborales por encima de la mediana se relacionó positivamente con las probabilidades de al menos una visita de atención médica, razón de probabilidades [OR] 1,37 ($p < 0,01$), y el número de visitas de atención sanitaria, razón de la tasa de incidencia (TIR) 1,36 ($p < 0,05$), en la muestra de LTC. El conflicto entre el trabajo y la familia se asoció positivamente con las probabilidades de al menos una visita a la sala de emergencias / atención de urgencia en la muestra de LTC, OR 1,15 ($p < 0,05$), al menos una visita sanitaria en la muestra de TI, OR 1,35 ($p < 0,01$), y con más visitas en la muestra de TI, TIR 1,35 ($p < 0,01$). Un mayor control del horario se asoció con reducciones en el número de visitas a la sala de emergencias / atención de urgencia, TIR 0,71 ($p < 0,05$), en la muestra de TI.

Conclusión: al controlar otros factores, algunos factores psicosociales del lugar de trabajo se asociaron con la atención médica futura (Sirja, 2019).

Esta investigación genera un método de encuestas el cual da como resultado la asociación de variables, donde los resultados y valor p es menor al error, por lo que los factores psicosociales si se asocian a una atención médica futura, lo cual se refiere a que se puede mejorar o tomar mejores decisiones a partir de un control adecuado de los factores, por ello, los aportes o antecedentes revisados hasta el momento tienen un mismo efecto, el de ayudar a mejorar procesos, un desempeño mejor del personal al servicio de la comunidad.

Un estudio más reciente, a cargo de Veer, Riepenhausen, y Kalisch (2021) con el tema “Factores psicosociales asociados con la resiliencia mental en el bloqueo de Corona” publicado en la Revista Psiquiatría Transnacional, estableció:

Antecedentes: La pandemia del SARS-CoV-2 no solo es una amenaza para la salud física, sino que también está teniendo graves impactos en la salud mental. Aunque se han descrito aumentos en la sintomatología relacionada con el estrés y otros resultados psicosociales adversos, así como sus factores de riesgo más importantes, casi no se sabe nada sobre los posibles factores protectores. La resiliencia se refiere al mantenimiento de la salud mental a pesar de la adversidad.

Método: Para obtener información mecanicista sobre la relación entre los factores de resiliencia psicosocial descritos y la resiliencia específicamente en la crisis

actual, se evalúa los factores de resiliencia, la exposición a los factores estresantes generales y específicos de la crisis de Corona, así como la internalización de los síntomas en una encuesta transversal en línea realizada en 24 idiomas durante la fase más intensa del encierro en Europa (del 22 de marzo al 19 de abril) en una muestra de conveniencia de $N = 15.970$ adultos.

Resultados: La resiliencia, como resultado, se conceptualizó como buena salud mental a pesar de la exposición a factores estresantes y se midió como el residuo inverso entre la puntuación total de los síntomas reales y previstos. Las hipótesis pre registradas (osf.io/r6btn) se probaron con múltiples modelos de regresión y análisis de mediación. Los resultados confirmaron la hipótesis principal de que el estilo de evaluación positiva (PAS) se asocia positivamente con la resiliencia ($p < 0,0001$). El factor de resiliencia PAS también medió en parte la asociación positiva entre el apoyo social percibido y la resiliencia, y su asociación con la resiliencia fue a su vez parcialmente mediada por la capacidad de recuperarse fácilmente del estrés (ambos $p < 0,0001$).

Conclusiones: En comparación con otros factores de resiliencia, la buena recuperación de la respuesta al estrés y la valoración positiva específicamente de las consecuencias de la crisis de Corona fueron los factores más fuertes. Los análisis de subgrupos exploratorios registrados previamente (osf.io/thka9) mostraron que todos los factores de resiliencia probados se generalizan en las principales categorías sociodemográficas. Esta investigación identifica factores protectores modificables que pueden ser el objetivo de los esfuerzos de salud mental pública en esta y en futuras pandemias (Veer, Riepenhausen, & Kalisch, 2021).

El caso más reciente establece que los problemas generados en la salud mental debido a la pandemia es muy significativo, por lo que un adecuado control de dichos factores pueden unir esfuerzos para mejorar la salud pública en general, sobre todo porque la pandemia aún no termina e incluso es un estudio que puede servir de referencia para pandemias futuras por todo lo que ha significado los estudios durante la pandemia.

Así también; el estudio de Fernández y Pereira (2016) con el tema “Exposición a factores de riesgo psicosocial en el contexto del trabajo: una revisión sistemática” publicado en la Revista de Salud Pública de Brasil; resume los resultados, como:

Objetivo: Analizar la literatura científica sobre los efectos de la exposición a factores psicosociales de riesgo en contextos laborales.

Métodos: Se realizó una revisión sistemática utilizando los términos "factores psicosociales" Y “COPSOQ” en las bases de datos PubMed, Medline y Scopus. El período analizado fue de enero 1, 2004 al 30 de junio de 2012. Hemos incluido artículos que utilizaron el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) como instrumento de medida de los factores psicosociales y la presentación de resultados cuantitativos o cualitativos. Artículos alemanes, estudios psicométricos o se excluyeron los estudios que no analizaron factores individuales o laborales.

Resultados: Incluimos 22 artículos en el análisis. Factores individuales, como género, edad y nivel socioeconómico, se analizaron junto con factores relacionados con el trabajo como las demandas laborales, organización y contenido del trabajo, relaciones sociales y liderazgo, interfaz trabajo-individuo, valores laborales, justicia y respeto, personalidad, salud y bienestar, y conductas ofensivas. Analizamos el tipo de muestra y los diseños experimentales aplicados. Algunos grupos de población, como los jóvenes y los migrantes, son más vulnerables. El factor psicosocial laboral deteriorado está asociado con indicadores de salud física y salud mental débil. El medio ambiente también es un factor de riesgo para el desarrollo de condiciones clínicas de moderadas a graves, predecir el ausentismo o la intención de dejar el trabajo.

Conclusiones: La literatura muestra la contribución de la exposición a factores de riesgo psicosocial en los entornos laborales y su impacto en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Permite el diseño de intervenciones prácticas en el contexto de trabajo a partir de evidencias científicas. Investigaciones en poblaciones específicas, como la industria, y estudios con diseños más robustos faltan (Fernández & Pereira, 2016).

Esta y todas las investigaciones permiten concluir que el estudio de los factores psicosociales son realmente importantes, no solo para prevención de la salud

mental, sino porque permite identificar a tiempo múltiples variables que pueden afectar al desempeño de las personas, por lo que estos estudios refieren que existe una correlación fuerte entre los factores psicosociales y el mejoramiento de los servicios profesionales de las personas trabajadoras, es decir que las organizaciones ganan mucho, pues el sentirse bien ayuda a elevar una empatía con la comunidad, por ello la mayoría de estudios concluye la interrelación después de aplicar métodos estadísticos que lo comprueban y subrayan lo mencionado en las hipótesis.

1.2.Fundamentación Epistemológica.

1.2.1. Gestión del Talento Humano.

La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa. Dada la importancia que representa para una entidad contar con colaboradores de excelencia, que muestran un firme compromiso con la empresa, la gestión del talento humano es un proceso hacia el que apuestan cada vez más organizaciones. Y es que, en realidad, no es para menos, porque una óptima gestión del talento humano puede ser un factor clave al buscar el aumento de la competitividad y la rentabilidad de cualquier empresa (Universidad Internacional de Rioja, 2021).

Las ventajas potenciales que la empresa obtendrá por la aplicación de estrategias para mejorar las situaciones desfavorables serán:

- Mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de la vida laboral.
- Reducción del absentismo laboral.
- Reducción de los accidentes de trabajo.
- Mejora de la productividad.
- Mejora de la calidad de los servicios de los trabajadores.

Con el objetivo de prevenir los riesgos psicosociales en origen hay que poner en práctica medidas preventivas concretas que tiendan a:

Fomentar el apoyo entre los trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación afectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.

Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.

Promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo... etc.; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.

Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

Establecer principios y sobretodo procedimientos para gestionar personas de forma justa y democrática, de forma saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral, por ejemplo introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

1.2.2. Factores Psicosociales.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores ha sido ampliamente reconocida, lo que ha propiciado el incremento y la profundidad de este tema. La primicia más formal del cuidado a los factores psicosociales y su vinculación con la salud ocupacional puede haber iniciado en la década de 1970. Al mismo tiempo, la mención y atención prestada a estos factores también ha aumentado día a día. La historia cuenta que uno de los documentos oficiales e internacionales que aparición primero para solucionar el conflicto sobre los factores psicosociales en el trabajo fue “Factores psicosociales en el trabajo: comprensión y control” (Pearsson, 2019), que es un documento que emitió la Organización Internacional del Trabajo en el año 1984. En dicho documento se menciona que este problema es obviamente más antiguo, y se remonta al menos a 1974, cuando la Asamblea Mundial de la Salud registrara la importancia y el

impacto que tienen los factores psicosociales en la salud de los obreros en el trabajo. “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 2015). Por lo tanto, se piensa que cualquier intento de debatir el tema, debe ser complejo y extenso, o al menos lo suficientemente amplio para cubrir los problemas generales.

Se propone como definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 2015).

La definición anterior muestra el énfasis de la OIT en los trabajadores reales y específicos y sus necesidades reales. También insiste en que las consecuencias de ignorar estos factores afectarán tanto a la salud de los trabajadores como a la salud de la empresa.

La década de 70's despertó la sensibilidad de la gente ante la posible influencia en la correlación de los factores psicosociales, fue en la década de 80's cuando se dio paso al primer lote de trabajos colectivos y oficiales, y apareció el primero en vincular temas. Enfoque conceptual para el trabajo organizativo y la salud. (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988).

A partir de estos momentos, la organización y los factores organizativos en el trabajo se han convertido en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y su impacto en la salud. Ambas expresiones se utilizan para referirse a factores sociales que afectan el comportamiento y la salud del trabajador.

Los factores de riesgo psicosocial generalmente no se consideran como una prioridad en la organización, ya que en la mayoría de los casos, estos factores no

tendrán consecuencias obvias como factores de riesgo físico, como enfermedades o accidentes laborales, pero se deben considerar los factores de riesgo psicosocial. Las consecuencias afectarán a los empleados y, por tanto, a la medida en que la empresa (Gomez, Hernandez, & Mendez, 2014).

Por otro lado, en el ámbito económico y social, los constantes cambios y demandas del mundo actual obligan a las organizaciones a actualizarse constantemente para seguir generando beneficios. Esta dinámica requiere empleados sanos y motivados física y psicológicamente, y una organización dedicada a su felicidad.

Es importante comprender los factores de riesgo que pueden enfrentar los empleados de diferentes organizaciones, según el alcance comercial de la empresa. Estos factores incluyen todos los factores de riesgo, como los riesgos físicos y psicológicos.

“Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las características presentes en el ámbito laboral relacionadas con el diseño, contenido y organización del trabajo en sus diferentes contextos sociales y organizativos, susceptibles de afectar a la salud del trabajador” (Merino, 2018).

La definición proporcionada por Merino permite una introducción de primera mano a la identificación de posibles factores de riesgo psicosocial y muestra que están intrínsecamente ligados a las características de la organización. Además, también menciona la importancia y las posibles consecuencias de los factores de riesgo psicosocial para cualquier empleado de la empresa.

Para Neffa, Cesana, Prugent & Gatti (2014) en su trabajo investigativo denominado Riesgos Psicosociales en el Trabajo se menciona:

La Psicodinámica del Trabajo busca comprender que es lo que vive el sujeto en relación con su trabajo y el acento está puesto sobre la capacidad de dar un a la situación, a defenderse del sufrimiento y a enfrentar los riesgos de enfermedad movilizandolos recursos individuales, capacidades cognitivas, afectivas y relacionales, pero también contando con la cooperación y el apoyo técnico y social que aporta el colectivo.

Principalmente la función de un trabajador es cumplir con los estándares que requiere la empresa, en el proceso de esto el trabajador presenta varios cambios debido al nivel de la tarea que obtiene, dejando a simple vista su estado psíquico, el cual se va alterando con el pasar del tiempo y sin un pertinente descanso se va atrofiando y provocando lesiones en su salud dando paso a las enfermedades físicas y psicológicas.

Los Riesgos Psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2012).

El IESS es la entidad encargada de monitorear a los trabajadores en nuestro país, la cual ha considerado todas las condiciones necesarias para que los colaboradores de las diferentes empresas del país no encuentren dificultades ni peligros en su trabajo diario, evitando así accidentes físicos y/o psicosociales.

A lo largo de la historia, hemos visto el surgimiento de diferentes empresas dedicadas a diferentes industrias y han surgido factores de riesgo que han provocado diferentes accidentes a los trabajadores y afectado su salud física y mental. Estos riesgos se dan principalmente en la era de la industrialización y la tecnología, porque la mayoría de las empresas incluyen nuevos recursos materiales, como: maquinaria, equipos técnicos, sistemas de automatización, etc. Por tanto, los factores de riesgo se han planteado de forma más radical dentro de la empresa.

En vista a que la mayoría de las empresas optan por organizar a sus empleados en un orden: operativo y administrativo, se han generado nuevos factores de riesgo, que se pueden considerar como riesgo psicosocial, mismos que tendrían un mayor impacto a nivel psicológico, dando lugar a algunas anomalías en la salud organizacional.

Para comprender el significado de riesgo psicosocial, es necesario analizar los conceptos de psicología, sociología y seguridad y salud ocupacional desde el concepto de ser humano, ampliando así sus conceptos mente-cuerpo, y derivando que el entorno social y humano constituye la unidad psicosocial biológica.

Los hábitos, las expresiones físicas, los rasgos de personalidad, las costumbres, las formas de pensar, los sentimientos, los prejuicios, los conceptos morales y religiosos y los riesgos psicosociales son totales o afectados por el entorno.

La personalidad adquiere características al identificarse con personas de cualquier edad en el entorno, en los niños está inconsciente; en los adultos suele ser consciente. Por tanto, las expresiones idiomáticas, las actitudes, los gustos de vestimenta, los deportes, el comportamiento familiar, el alcoholismo, los accidentes y accidentes laborales, etc., reflejan el entorno de desarrollo de los sujetos. Este reconocimiento tiene consecuencias positivas o negativas para las personas, las familias y la sociedad.

En el trabajo diario, la forma de completar y organizar el trabajo es de suma importancia. Cuando las capacidades y habilidades de los trabajadores no coinciden con el puesto de trabajo, o cuando no hay suficiente tiempo para el descanso y el ocio en el plan de trabajo, surgirán serios problemas tanto para los trabajadores como para las organizaciones contratantes.

Los cambios tecnológicos en la sociedad moderna también han cambiado la forma en que se realiza el trabajo individual. Un alto grado de división de tareas afecta en gran medida la organización del trabajo, incluido el uso de habilidades, el control y la comunicación del trabajo.

De esta forma, los factores organizacionales y psicosociales, se consideran como representaciones de las situaciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales que pueden afligir a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Dicho de otra manera, los factores psicosociales son elementos presentes en todas las organizaciones con consecuencias positivas o negativas. El liderazgo, el clima o la cultura organizacional pueden generar excelentes o pésimos entornos de trabajo

con resultados positivas o negativas para la salud de los colaboradores (Gil-Monte, 2012).

Sin embargo, los constantes cambios y actualizaciones del mundo laboral, incluida la propia globalización, han provocado la aparición de riesgos psicosocial, directamente relacionados con las principales causas del estrés laboral (Gil-Monte, 2012).

Tabla 3. Riesgos Psicosociales Emergentes

Área	Concepto
Nuevas formas de contratación laboral	Contratos que no garantizan estabilidad laboral, o no establecen una relación directa con el contratante y el contratado. Contratos ajustados a la industria que requieren servicios ocasionales, sin tomar en cuenta la seguridad del trabajador, provocando en él estrés y ansiedad laboral
Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación	Factor que afecta directamente a la carga emocional del trabajador de una organización
Desequilibrio y conflicto entre la vida personal y laboral	La imposibilidad de equilibrar el aspecto laboral y personal, causado por factores de carga y tiempo de trabajo
Intensificación del trabajo	Estrés provocado por la presión y aumento de la carga laboral influenciada por exigencias y factores externos que intensifican las horas de trabajo y falta de motivación.

Fuente: Segovia Fabián, Basado en Gil - Monte, 2012

Es evidente que los riesgos psicosociales se localizan dentro de un ambiente laboral dinámico, y se manifiestan cuando intervienen factores atenuantes como: el lugar y entornos de trabajo, condiciones de higiene y prevención para los trabajadores, las relaciones humanas, la naturaleza de la tarea. A estos riesgos se los puede clasificar por la naturaleza de su origen.

La influencia de los estresores psicosociales puede afectar la salud física y mental a través del mecanismo psicofisiológico activado por el estrés. Ante esta

circunstancia, se proponen dos marcos teóricos necesarios: desarrollar un modelo de estrés laboral que pueda explicar los riesgos psicosociales o un conjunto de factores estresantes, y establecer un mecanismo psicofisiológico que establezca una conexión entre la percepción subjetiva del estrés y la experiencia y respuesta del organismo (Herrera, 2005).

Los riesgos psicosociales son argumentos laborales que diariamente perjudican la salud en el trabajador de forma significativa, sin embargo en cada colaborador los síntomas puedan ser distintos. En este sentido las actividades, condiciones o labores que se planteen como riesgos psicosociales laborales poseen una clara perspectiva de dañar a la salud mental, social o física del trabajador (Covarruvias & Marín, 2015).

El riesgo psicosocial ocupacional no es espontáneo, existen precedentes en los factores de riesgo psicosocial. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia en general en el lugar de trabajo es un requisito previo para generar riesgos psicosociales o factores estresantes. Pero los riesgos psicosociales no pueden reducirse a sus precedentes, sino que tienen su propia situación y/o valor, y no agotarán las diferencias en sus antecedentes lógicos y empíricos. Esto significa que el estrés, la violencia o el acoso no pueden evaluarse solo a través de sus precedentes, sino que deben evaluarse a través de sus propios indicadores directos, lo que significa que debe evaluarse directamente.

El Observatorio de Riesgos Psicosociales de Madrid (2016), “los factores de Riesgo Psicosocial se clasifica en dos grandes grupos: Factores Objetivos y Factores subjetivos, teniendo como criterio de clasificación su naturaleza.”

Tabla 4. Factores Objetivos y Subjetivos.

Criterio	Definición
Factores Objetivos	
Medio Ambiente físico del trabajo	Factores relacionados con la infraestructura y diseño físico del lugar de trabajo. Tiene que ver con:

	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Físicos • Factores Biológicos • Factores Químicos
Carga Mental	Relación entre el nivel de esfuerzo del trabajador con las funciones.
Autonomía	Capacidad del empleado de mantener el control sobre sus funciones. Existen factores que inciden en el nivel de autonomía, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Características de la jornada laboral
Definición del rol	Expectativas asociadas a las funciones de un puesto de trabajo
Organización del trabajo	Características que implican factores como la razón de ser la organización, estructura, posición en el mercado laboral, el que se hace y como se hace. <ul style="list-style-type: none"> • Jornada • Ritmo de trabajo • Estilos de mando y comunicación
Contenido de la tarea	Significado de las tareas y su contribución al producto final.
Relaciones Laborales	Relaciones generadas en ambiente de trabajo, tienen fuerte incidencia en el clima laboral

Factores Subjetivos

Características personales del trabajador que pueden llegar a definir el nivel de afectación y alcance de un riesgo psicosocial.

Fuente: Segovia Fabián, Basado en Observatorio de Riesgos Psicosociales de Madrid, 2016

1.2.3. Carga Mental.

El concepto se denomina relación entre el nivel de esfuerzo del trabajador y las funciones o actividades que se le brindan, es decir, la necesidad de trabajo se equilibra con la tendencia intelectual del trabajador, El INSHT (2012), citando a Mulder (1983), define a la carga mental como “la proporción de los procesos y tiempo en cual el trabajador obtiene una respuesta, además menciona dos factores que influyen en la ejecución de la misma”

a) Exigencias de la tarea: En algunos casos, el proceso o el personal depende de la función de un trabajador en particular, lo que crea un mayor sentido de responsabilidad como requisito del trabajo en términos de tiempo de entrega. Factores como la jornada laboral o la jornada laboral y el contenido de la tarea también incidirán (De Arquer, 2005).

b) Condiciones físicas del entorno: Las condiciones físicas inadecuadas en un entorno de trabajo activo reducirán la capacidad de retener información y no ayudarán a crear un entorno propicio para la percepción y la atención de los trabajadores. (De Arquer, 2005).

c) Características Individuales y factores sociales: Las características de cada persona inciden directamente en la comprensión de la información recibida para poder realizar o dar la respuesta requerida. Las habilidades, el estado de salud, el estilo de vida y el estado emocional desempeñan un papel fundamental en la forma en que las personas trabajan y responden a sus necesidades. (De Arquer, 2005).

1.2.4. Autonomía.

Se relaciona con la capacidad de los empleados para mantener el control sobre sus propias funciones en condiciones determinadas por ellos mismos, si no existe un equilibrio correcto, es decir, la falta o excesiva autonomía afectará la forma de trabajar, se considera un factor de riesgo psicológico social. Empleado. Si hay una falta de autonomía, reflejará efectos como la presión laboral y el síndrome de agotamiento (Burnout). (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

Existen factores que inciden en el nivel de autonomía:

a) Características del trabajo: La particularidad de la función a desempeñar, es decir, metodología específica, conocimientos técnicos y lugar de trabajo inadecuado. En definitiva, si las características de los trabajos tienen parámetros específicos a realizar, no permitirán que los trabajadores tengan autonomía y controlen sus funciones. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

b) Tiempo de trabajo: Los parámetros de tiempo están determinados por la presión externa de los empleados y carecen de flexibilidad en el trabajo, días libres y descansos. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

c) Organización del trabajo: Parámetros directamente afectados por la cultura organizacional y seguimiento de metas establecidas. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

d) Características personales: La particularidad personal del individuo incide directamente en la capacidad de ganar autonomía en las funciones delegadas. La actitud (comportamiento personal ante las tareas), la experiencia y la edad pueden ser factores que determinen la autonomía.

La falta de autonomía o autonomía excesiva es un factor que puede ocasionar riesgos psicosociales a los trabajadores, manifestados en las siguientes consecuencias: fatiga física y mental, acoso familiar y social, sentimientos de insatisfacción o impaciencia, estrés, por acoso o violencia laboral (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

1.2.5. Organización del Trabajo.

Las características de la organización son los elementos básicos para que los trabajadores produzcan orgullo y satisfacción laboral. Cuando se menciona el término "organización del trabajo", las características involucradas incluyen cosas como el motivo de la organización, la estructura, la posición en el mercado laboral, el trabajo realizado y cómo se realiza, las horas de trabajo, el proceso, etc. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

a) Jornada: La Organización Internacional del Trabajo (1984) enfatiza el factor tiempo de trabajo porque tiene un alto grado de impacto en la salud de los trabajadores y lo define como la condición más influyente en la vida diaria de los trabajadores.

El trabajo por turnos más conocido es el de 8 horas diarias con una pausa en el medio, pero también hay trabajo por turnos, que se define de la siguiente manera:

- **Continuo:** tres turnos más trabajo nocturno ininterrumpido.

- **Semi-Continuo:** tres turnos (mañana, tarde y noche) con descanso semanal de un día.
- **Discontinuo:** dos turnos de trabajo (mañana y tarde) con descanso en la noche y fines de semana.

a) Ritmo del Trabajo: Las condiciones de tiempo proporcionadas para realizar las diferentes actividades de las funciones de rol no solo involucran factores de tiempo, sino también factores como la atención, el proceso y las herramientas específicas.

1.2.6. Definición del Rol.

El INSHT en su NTP No 388 (2008), Un rol se define como un conjunto de comportamientos estandarizados entre las personas que realizarán esta tarea, independientemente de sus características personales, es decir, los comportamientos requeridos para realizar determinadas funciones. La idea de crear roles es estandarizar puestos.

Cuando la calidad del rol no está bien definida, puede aparecer el riesgo, por lo que hay ambigüedad, es decir, los trabajadores no cuentan con las herramientas o información básica (metas, procedimientos, responsabilidades) para desempeñar el rol dentro de la organización. De manera similar, un trabajador puede tener información para desempeñar un papel, pero hacerlo es incompatible con sus actividades reales. Este fenómeno se denomina conflicto de roles. (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016).

1.2.7. Relaciones Laborales.

Este factor es la base principal para el desarrollo de un ambiente laboral saludable, que permita realizar actividades y objetivos organizacionales. Pero ¿cuáles son los factores que constituyen las relaciones laborales que son propicias al entorno laboral y no producen factores de riesgo psicosocial?

La respuesta a esta pregunta, de acuerdo al (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2016) se enlista a continuación:

- Apoyo social
- Percepción de pertenencia
- Reconocimiento
- Igualdad
- Comunicación

El término relaciones laborales, también conocido como relaciones laborales, se refiere al sistema en el que los empleadores, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, el gobierno interactúan para establecer las reglas básicas para la gobernanza de las relaciones laborales. También describe un campo de estudio dedicado a examinar tales relaciones. El campo es una consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos llevaron al surgimiento de sindicatos para representar a los trabajadores y al desarrollo de relaciones laborales colectivas. Un sistema de relaciones laborales o industriales refleja la interacción entre los principales actores en él: el estado, el empleador (o empleadores o una asociación de empleadores), sindicatos y empleados (que pueden participar o no en sindicatos y otros organismos que brindan representación de los trabajadores). La frase "relaciones laborales" también se utiliza en relación con diversas formas de participación de los trabajadores; pueden abarcar relaciones laborales individuales entre un empleador y un trabajador en virtud de un contrato de trabajo por escrito o implícito. Existe una variación considerable en el uso de los términos, lo que refleja en parte la naturaleza evolutiva del campo a lo largo del tiempo y el lugar. Sin embargo, existe un acuerdo general en que el campo abarca la negociación colectiva, diversas formas de participación de los trabajadores (como comités de empresa y comités conjuntos de salud y seguridad) y mecanismos para resolver conflictos colectivos e individuales. La amplia variedad de sistemas de relaciones laborales en todo el mundo ha significado que los estudios comparativos y la identificación de tipos vayan acompañados de advertencias sobre las limitaciones de la generalización excesiva y las analogías falsas. Tradicionalmente, se han descrito cuatro tipos distintos de gobernanza en el lugar de trabajo: dictatorial, paternalista, institucional y participativa de los trabajadores; este capítulo examina principalmente los dos últimos tipos (Pearsson, 2019).

1.2.8. Sentido del trabajo.

Es una oportunidad para erigir día a día nuestro proyecto de vida: que este “quehacer” significativo permita construir diariamente acciones que sean acordes y coherentes con nuestro proyecto y misión de vida. El sentido de la vida lo descubre cada ser humano y aprende a responder a la vida antes que a preguntarle. El modo en que el hombre responde a la vida es con su propia conducta, con la dimensión del hacer, del ofrecer, del entregarse o del crear. El modo de responder es concreto, cotidiano y en el contexto de mi ser responsable y libre (Lemus, 2010).

1.2.9. Rol del trabajo.

En una organización, el rol o papel de cada uno, sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea.

A este conjunto de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas apropiado al puesto que se ocupa, también se le denomina rol. La idea que conlleva el concepto de rol, es que hay conductas que se adscriben a determinadas posiciones en sí, no importa quién las ocupe (Prado, 2017).

1.2.10. Previsibilidad.

Con el término previsibilidad hacemos referencia a la cualidad de aquello cuyo acontecimiento puede ser conocido o conjeturado anticipadamente. Y es usual caracterizarla como una propiedad graduable, es decir, que puede presentarse en mayor o menor medida (Lifante, 2007).

1.2.11. Calidad de Liderazgo.

El liderazgo de calidad es un proceso que significa una actuación en todas las operaciones de la empresa. En este sentido es de vital importancia que cada empleado se mueva, paso a paso, con un enfoque total hacia el cliente, el liderazgo también tiene connotaciones distintivas del administrador; esto implica sentido de dirección u orientación, inspiración, ánimo e impulso a los seguidores, trabajo en

equipo y comunicación. También requiere del manejo de la autoridad, del poder (Herrera, 2005).

1.2.12. Condiciones de trabajo.

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2006).

1.3. Fundamentación del Estado del Arte.

Los avances en estudios de factores psicosociales han mostrado buenos resultados y beneficios; es así que en la investigación presidida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) con el tema “Factores psicosociales en Funcionamiento: Reconocimiento y control” se llega a establecer como resultados importantes lo siguiente:

Dado que las alteraciones emocionales, los problemas de conducta y trastornos de salud relacionados con factores psicosociales negativos en el trabajo ocurren, ¿qué tipo de intervenciones correctivas son posibles? Hay muchos enfoques para controlar los efectos adversos de factores psicosociales en el trabajo y para promover un buen clima psicosocial dentro de una empresa. Algunos se centran en el contenido y naturaleza del trabajo realizado, en el entorno de trabajo y sobre estructuras organizativas. Otros se dirigen hacia trabajadores individuales o hacia las interacciones entre el trabajador y su entorno.

Estas medidas pueden incluir en particular:

- (a) rediseño del trabajo: modificación del contenido del trabajo, enriquecimiento de tareas, rotación entre diferentes tareas, etc.;
- (b) medidas organizativas; modificación de la obra organización, mayor autonomía, delegación de responsabilidades, etc.;
- (c) medidas ergonómicas y mejora del entorno laboral; control de riesgos laborales, mejora del medio ambiente factores (temperatura, iluminación, colores, etc.);

(d) modificación del espacio de trabajo y del tiempo de trabajo: arreglos para evitar lugares de trabajo abarrotados o trabajar en aislamiento; determinación de periodos de descanso en consulta con las personas interesadas;

(e) información sobre procesos de trabajo, información temprana sobre los cambios tecnológicos y la introducción de nuevas tecnologías;

f) participación de los trabajadores en las medidas organizativas, métodos de trabajo, etc.;

(g) formación y educación adecuadas; educación para la salud, reconocimiento de peligros, medidas preventivas, etc.;

(h) ayudar a los trabajadores a afrontar el estrés; provisión de primeros auxilios psicológicos, etc.

Aunque existen numerosas formas posibles de intervención, debe tenerse en cuenta que una gran mayoría de trabajadores están empleados en la agricultura y las pequeñas empresas, particularmente en países en desarrollo. Habrá gran dificultad en aplicar dichos métodos a menos que se proporcione ayuda. Acción en por tanto, el nivel nacional es fundamental (OIT, 2015).

En otra investigación desarrollado por Vilhena, Ribeiro, Silva, y Pedro (2016) con el tema “Factores psicosociales como predictores de calidad de vida en pacientes portugueses crónicos” se pudo extraer lo más importante y que es de aporte para esta investigación, pues resume lo siguiente:

Este trabajo fue un intento de identificar los factores psicosociales asociados a la CVRS en personas con enfermedades crónicas. Este estudio contribuyó a comprender y mejorar los procesos asociados a la CVRS, que es relevante para los proveedores de atención de salud y el apoyo a las enfermedades crónicas. Una mejor comprensión de los factores psicosociales que simplifican la vida diaria de los pacientes debería conducir a un mejor control de la enfermedad, lo que debería conducir a mejores resultados para los pacientes y menores costos de tratamiento (Vilhena, Ribeiro, Silva, & Pedro, 2016).

La importancia que destacan los autores de identificar los factores psicológicos es importante para ser tratados a tiempo y para mejorar la calidad de vida de las

personas; eso es lo más destacable de cada estudio. Pues en el estudio de Ceballos et. al. (2015) con el tema también realiza un breve resumen que aportan a la investigación, pues su objetivo era:

Analizar la percepción de factores psicosociales y carga de trabajo mental de enfermeras que trabajan en unidades de cuidados intensivos. Se considera de manera hipotética que las enfermeras de estas unidades podrían percibir riesgos psicosociales, que se manifiestan en una alta carga de trabajo mental. La dimensión psicosocial relacionada a las demandas cognitivas del puesto se supone que explica principalmente la carga de trabajo mental. El método: Estudio cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y comparativo. Se encuestaron las poblaciones de unidades de cuidados intensivos de tres hospitales chilenos, correspondientes a 111 enfermeras. Los instrumentos utilizados incluyeron (A) un cuestionario de historia biosociodemográfica; (B) el cuestionario SUSESO-ISTAS 21; y (c) la Escala Subjetiva de Carga de Trabajo Mental (ESCAM, en Español). Llegando a los resultados: En total, el 64% y el 57% de los participantes percibieron altos niveles de exposición a los riesgos psicosociales, demandas psicosociales y doble turno, respectivamente. Además, se observó un nivel medio alto de carga mental general. Correlaciones positivas y significativas entre algunas de las dimensiones SUSESO-ISTAS 21 y ESCAM. Utilizando un análisis de regresión, se determinó que tres dimensiones del cuestionario de riesgo psicosocial ayudaron a explicar un 38% de la carga mental general. Conclusión: las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos presentaron factores psicosociales y sobrecarga de trabajo mental en varias de las dimensiones probadas (Ceballos, et. al., 2015).

De esta investigación se destaca que los resultados permitieron tomar decisiones acertadas, mejorando las condiciones de las enfermeras, mejorando su calidad de vida, con lo cual realizan un mejor desempeño, mejor atención al paciente; es decir, se tiene beneficiarios directos e indirectos, pues al ser servidores que están en constante tacto con los pacientes, un buen trato es bien visto cuando se adolece de alguna enfermedad. Y es que los factores psicosociales adolecen a todas las edades y grupos, no solo a las grandes organizaciones, sino en lo individual, familiar o grupos vulnerables; por ello, la necesidad de seguir estudiando, a fin de conocer

los diferentes mecanismos de control para prevención de riesgos. Según en su investigación sobre publicado en, llega a establecer:

Esta revisión sistemática proporciona un resumen de los diversos factores psicosociales en niveles individual, familiar y social, que influyen en los síntomas depresivos de los asiáticos adolescentes estadounidenses. Dichos hallazgos ofrecen un punto de partida para examinar qué factores deberían estar necesariamente incluido en el diseño y la evaluación de la intervención preventiva de la depresión. Atención culturalmente sensible, colaboración fortalecida entre la familia, la escuela y la comunidad y se necesitan esfuerzos de investigación para satisfacer las necesidades de los adolescentes asiáticos que experimentan una variedad de síntomas depresivos.

Aporte de carácter social, pues una identificación temprana de los factores psicosociales en los adolescentes, prevendrían la depresión que pueden llevar a más problemas en jóvenes; pero el caso expuesto, solo refleja la necesidad del estudio y los beneficios de identificar a tiempo los factores psicosociales que afectan a las personas, como en el análisis de caso, el cuerpo de bomberos, al estar en un trabajo que es sacrificado por el horario, el riesgo que representa su trabajo, el ver y presenciar catástrofes, siniestros, pérdida de vidas humanas y animales, hacen que sean vulnerables a presentar traumas, estrés y otros en su salud mental; por lo cual, el controlar adecuadamente estos trastornos ayudara a un mejor desempeño de su profesión a favor de la comunidad. Por lo tanto, las investigaciones, realizan un acercamiento importante a las realidades que se presentan en distintas organizaciones, y que si se identifican los factores psicosociales a tiempo, se puede prevenir y mejorar la calidad de vida de las personas y hasta tener beneficiarios indirectos por los servicios que prestan algunos actores a la comunidad.

1.4. Conclusiones Capítulo I.

El estudio de los factores de riesgo psicosocial es un aporte importante en cualquier organización, pues los estudios a nivel mundial indican que la evolución del trabajo, la era digital y consumismo, generan un estrés, cansancio y otras singularidades que afectan a la salud mental y desenvolvimiento pleno en las actividades diarias de las

personas, por ellos las industrias y empresas públicas y privadas están apostando por planes de prevención, que permita prevenir problemas y puedan ser aporte para un mejor desempeño profesional y desarrollo de las personas en los trabajos.

Los autores y los conceptos investigados permiten tener un acercamiento a los factores psicosociales, su importancia, riesgos, y demás detalles que permiten abordar el caso del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y estudiarlo. Para lo cual, los acercamientos conceptuales permitirán abordar mejor el problema y dilucidar una respuesta, que permita mejorar lo negativo de los factores psicológicos a través de la prevención.

Finalmente, las fundamentaciones de los avances, los resultados obtenidos y el mejoramiento de condiciones en otros proyectos, permite conocer de información secundaria, que el investigar los factores de riesgos y plantear propuestas, mejoran la calidad de vida de las personas, permiten tomar mejores decisiones, con lo cual contribuye al desempeño y desarrollo profesional de los trabajadores, esperando que ese sea el caso del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

CAPÍTULO II. PROPUESTA

2.1. Título de la Propuesta.

Plan de mitigación para los factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor incidencia dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

2.2. Objetivos.

2.2.1. Objetivo General.

Proponer un plan de mitigación para los factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor incidencia para mejorar la gestión del talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

2.2.2. Objetivos Específicos.

- Justificar la propuesta a partir del resultado generado en el diagnóstico situacional de los riesgos psicosociales encontrados con mayor incidencia dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.
- Desarrollar el plan de mitigación para los factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor incidencia para mejorar la gestión del talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

2.3. Justificación.

La evaluación de riesgo psicosocial requiere de un proceso de diagnóstico que comprenda factores de confiabilidad y adaptabilidad a las condiciones de las diferentes organizaciones de los sectores económicos. El mismo debe tener una base conceptual clara basada en estudios e investigación previa para llegar a medir los factores de riesgo psicosocial que afecten verdaderamente la salud. El método CoPsoQ (ISTAS 21) o Cuestionario Psicosocial de Copenhague cumple con las características expuestas anteriormente, el mismo fue creado por el instituto

Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, pero en el año 2000 cede sus derechos al Instituto sindical del trabajo de España (ISTAS) y con la identificación de características socio demográficas, se elabora la versión en castellano.

El cuestionario CoPsoQ (ISTAS 21) cuenta con dos versiones, una versión media para evaluar riesgo psicosocial en organizaciones con un número mayor de 25 empleados y una versión corta para autoevaluación. Además de contar con certificaciones internacionales que avalan su nivel de confiabilidad y validez, ya que compara las mediciones obtenidas con valores de referencia poblacional. (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

El artículo “Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile” (2012), expone las razones por las cuales el reactivo COPSOQ (ISTAS 21) tiene la confiabilidad y validez necesarias; lo aplicaron en un estudio en Latinoamérica posterior a un análisis de adaptación semántica y pruebas en una muestra específica. Mencionadas valoraciones se realizaron con la asesoría directa de los autores del reactivo. “El análisis de correlación (prueba de Spearman) muestra que cada ítem está asociado positiva y significativamente ($p < 0,05$) con la sub-dimensión a la que pertenece y con la dimensión respectiva. De igual forma, todas las sub-dimensiones se asociaron en forma positiva y de manera significativa ($p < 0,05$) con sus respectivas dimensiones” (Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile, pág. 3).

Una vez desarrollado la encuesta CoPsoQ ISTAS 21 aplicado a 36 personas dentro del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, se encontró que existe una afectación elevada de factores de riesgos psicosociales, por lo que la propuesta de plan de control permitirá mejorar dichos indicadores y mejorar el desempeño y salud de quienes laboran día a día en esta noble institución.

Las exigencias psicológicas son altas y están derivadas de la cantidad de trabajo, mostrando una sobre carga de trabajo, es decir más trabajo del que pueden realizar en el tiempo asignado o en la jornada de trabajo, este aspecto produce un desgaste físico y mental en los trabajadores. En cuanto al sentido de trabajo, se refiere a la relación que tienen las personas con otros valores que son distintos al tener un empleo y obtener ingresos por dicho trabajo, por ejemplo la utilidad, importancia,

valor social o el aprendizaje que conlleva una tarea; elementos y consecuencias que en gran medida está sucediendo con los trabajadores del Cuerpo de bomberos de Pujilí, por lo tanto, la claridad del rol es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, cumplimiento de objetivos, recursos a utilizar y autonomía en el trabajo también se evidencian en un nivel adecuado o son correctos.

El apoyo social por parte de los compañeros por otra parte esta desfavorable, este ítem explica que los trabajadores reciben ayuda necesaria y a tiempo por parte de los compañeros de trabajo, estas energías permitirán desempeñar bien el trabajo diario, lamentablemente no se da de buena manera según los resultados. Aunque el sentimiento del grupo que se refiere a la pasión de formar parte del colectivo humano con el que trabajan cada día el cual si es favorable, lo que en conclusión sería que les gusta trabajar y el equipo que han formado pero con individualidades que cada quien destaca en lo que hace.

En cuanto a la previsibilidad que este se explica por la disposición del aspecto informativo, ya que este debe ser suficiente y a tiempo, de manera que se pueda realizar de forma correcta el trabajo y permita adaptarse a cambios como nuevas tecnologías, nuevos eventos, nuevas tareas, futuras reestructuraciones y asuntos similares; este ítem se cumple en alguna medida o en ninguna medida, siendo un indicador desfavorable, tal vez porque en la mayoría de su trabajo no requiere de estar al frente de equipos tecnológicos.

Asimismo, sobre las exigencias emocionales este se encuentra en una situación intermedia, lo que significa que podría afectar a su desempeño como no podría suceder. Dicho ítem y resultado se refiere al no involucramiento en situaciones emocional que implica el trabajo, y es un ítem específico en ocupaciones como atención a clientes y personas, solicitando que se puedan comportar cuando de transferencia de sentimientos y emociones se refiere.

Sobre la doble presencia, es una variable que explica las exigencias sincrónicas o simultáneas que existe en el ámbito laboral conjuntamente con el ámbito familiar el cual tienen su origen al apego de las exigencias cuantitativas, como la duración, ordenación, modificación o alargamiento de la jornada de trabajo y sobre todo con el nivel de autonomía que debe tener el cargo; así se tiene los horarios o días laborables

desacordes; en este ítem un 50% de trabajadores/as de Cuerpo de bomberos de Pujilí está expuesto a una situación más desfavorable, y el otro 50% está más favorable en cuanto a la salud ya la doble presencia.

La influencia se refiere al porcentaje de decisión que puede tener una persona que está realizando un trabajo, es decir, son las tareas que el trabajador debe realizar y presenta un indicador favorable con un nivel intermedio y alto; al igual que la falta de apoyo de los superiores o jefes, que refiere a la carencia de principios y de procedimientos fijados sobre la gestión del personal, lo cual debe fomentar el papel del jefe o superior como un elemento de apoyo al trabajo en equipo. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello, entonces son adecuados en ambos casos.

La calidad de liderazgo es una variable que contribuye a la calidad de la gestión de los equipos humanos normalmente realizado por los mandos inmediatos. Dicha variable también se relaciona con el apoyo social de superiores, pues los principios y procedimientos en los que basa la gestión de personal y la capacitación de los mandos para poder aplicarlos están en un nivel de exposición favorable. Por otra parte, las inseguridades referidas a las condiciones de trabajo como la preocupación por el futuro, los cambios no deseados y otras características de esta variable, no es favorable para la mayoría de trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

En cuanto a la justicia que explica como las personas son tratadas en el trabajo, refiriéndose a la equidad a la que están expuestos en sus puestos de labores presentan una situación desfavorable; aunque la exigencia del trabajo que constituye el requerimiento psicológico referido a la intensidad del trabajo es favorable. En este mismo sentido, la posibilidad de desarrollo que explica el nivel de oportunidades que tienen los trabajadores al realizar una actividad, permite poner en práctica las habilidades, los conocimientos, y las experiencias de los trabajadores, todo esto presenta un nivel intermedio, es decir no es bueno ni malo. Una vez explicado los resultados que refuerzan la necesidad que tienen en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, se entiende que existen riesgos que precisan de control y prevención; por lo tanto, esta propuesta se justifica desde el aspecto

técnico, donde se puede apreciar los riesgos existentes y de la necesidad de una solución. Dentro de este contexto es muy importante la gestión del Talento Humano, no solo implica el realizar un proceso de obtención de información, análisis y presentación de los resultados, como una forma de dar cumplimiento a ciertas exigencias impuestas por la ley, también conlleva un proceso de seguimiento, control y retroalimentación en las áreas que presentan mayores casos de deficiencia, causados por varios factores que afectan a los colaboradores; por lo cual es muy importante el criterio al momento de escoger los instrumentos de medición y evaluación al personal y la adaptación al entorno laboral.

Por lo tanto, el plan de control para los factores de riesgo psicosocial encontrados con mayor incidencia dentro del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí ayuda en gran medida a mejorar la gestión de talento humano puesto que es una solución técnica que puede responder a los múltiples problemas y ayudaría a mejorar la salud y el desempeño de los trabajadores que participaron de esta encuesta.

2.4. Desarrollo de la Propuesta.

2.4.1. Diagnostico Situacional de la Institución.

El cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí es una noble institución que labora por el bienestar de su comunidad, se creó el 07 de octubre de 1986 mediante un Acuerdo Ministerial N° 2376 del Ministerio de Bienestar Social, la finalidad del grupo de trabajo es fomentar la prevención de incendios y siniestros, control y extinción de incendios de todo tipo, así como las actividades de evacuación, protección a las personas y sus bienes; cooperación y auxilio, en caso de siniestros, detectando las causas y las condiciones inseguras que originan los siniestros y accidentes en los sitios de trabajo, realizando las inspecciones respectivas, analizando y evaluando los proyectos de seguridad, a fin de minimizar el riesgo de cualquier contingencia laboral y de otra índole que altere la normalidad en las actividades de la ciudadanía.

El Myr. Carlos Zambrano se desempeña como jefe del Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, dentro de la institución se mantiene una división de dos grupos que laboran en un horario de trabajo de 08h00 a 17h00 como Personal Administrativo

y un horario de dos días de trabajo y cuatro de descanso en el Personal operativo; de tal manera que el grupo de trabajo consta de 36 personas 7 Mujeres y 29 Hombres quienes están distribuidos en las siguientes dependencias: Administración (6), Prevención (1), Compras Públicas (1), Proceso Bomberil (28); se ha evidenciado que la institución cuenta con las instalaciones y el espacio necesario para su funcionamiento, sin embargo cabe recalcar que el uso no es el adecuado en referencia a la ergonomía óptima que necesita cada trabajador.

Se aplicó un cuestionario dentro del Cuerpo de Bomberos con la finalidad de conocer el estado que representan los factores de riesgo psicosocial, estos resultados obtenidos evidencian de qué manera afectan a los trabajadores de esta noble institución, mostrando 20 dimensiones que abarca el cuestionario CoPsoQ ISTAS 21, mismas que son ordenadas de acuerdo a la prevalencia de la exposición, es decir, se presentan las dimensiones o variables que dan como resultado un porcentaje más elevado de exposición a la situación más desfavorable para la salud del trabajador, seguidos por los factores con una exposición intermedia y por último un nivel favorable.

Se detallan a continuación los resultados:

- **Exigencias Cuantitativas:** el 100% de la población del grupo de trabajo del cuerpo de bomberos muestra que está expuesto a este riesgo que hace referencia a las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad del trabajo.
- **Sentido del Trabajo:** de la misma manera se presenta un 100% de trabajadores que se sienten inseguros ante este riesgo, el mismo que se explica por el contenido del trabajo con un significado en la realización de sus tareas diarias.
- **Calidad del Rol:** 100% de los trabajadores del cuerpo de bomberos manifiestan que están sujetos a este riesgo que se define como aquel conocimiento en concreto sobre la significancia de lo que son tareas a realizar.
- **Apoyo Social de Compañeros:** igualmente se muestra que el 100% de los trabajadores se exponen de una manera desfavorable a este riesgo que se

refiere a si se recibe la ayuda necesaria y oportuna de parte de los compañeros.

- **Sentimiento del Grupo:** el 100% de los trabajadores padecen de este riesgo que representa a la aceptación que tiene cada trabajador en el grupo que trabaja día a día.
- **Previsibilidad:** así mismo el 100% del grupo de trabajo está inmerso en este riesgo de manera perjudicial, este riesgo significa exhibir la información prioritaria, a tiempo, adecuada y suficiente para realizar de forma correcta las actividades en el trabajo y permita adaptarse a los cambios.

Los siguientes riesgos psicosociales se presentan dentro del Cuerpo de Bomberos de una manera desfavorable, intermedia y favorable, razón por la cual se precisa una adecuada atención:

- **Exigencias Emocionales:** un 50% de la población se encuentra expuesta de una manera desfavorable y el otro 50% restante se mantiene involucrado de una manera intermedia ante este riesgo que abarca las exigencias para no involucrar a los trabajadores situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.
- **Doble Presencia:** hace referencia a las exigencias simultáneas en el ámbito laboral y en el ámbito familiar, evidenciando que un 50% del grupo de trabajo se encuentra expuesto de manera perjudicial y el 50% se mantiene dentro de un nivel favorable.
- **Influencia:** se evidencia un 50% de trabajadores involucrados de una manera desfavorable y un 50% expuesta de manera intermedia a este riesgo que alude al poder de decisión que puede tener la persona que está realizando el trabajo diario en concreto o en relación a las tareas a realizar.
- **Apoyo Social de los Superiores:** hace referencia a la ayuda que aportan los superiores para que el trabajo se realice de la mejor manera, mostrando que el 50% de trabajadores padece de modo desfavorable y el otro 50% de forma intermedia.
- **Claridad de Liderazgo:** se visualiza que le 50% de encuestados se encuentra en un nivel desfavorable y el 50% restante en un nivel intermedio,

refiriéndose al riesgo de calidad en la gestión de equipos que realizan los mandos inmediatos de la organización.

- **Reconocimiento:** es la descripción de la valoración, el respeto y el trato justo por parte de la administración o superiores en el trabajo, rescatando que el 50% lo interpreta de manera desfavorable y el 50% siguiente de una manera intermedia.
- **Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo:** 50% de los trabajadores sienten inseguridad de manera desfavorable y el 50% restante se encuentra en un nivel favorable respecto a la ansiedad que tiene el trabajador por el futuro.
- **Justicia:** el 50% de trabajadores está expuesto desfavorablemente mientras el 50% sobrante de manera intermedia a este riesgo que hace referencia a la equidad con la que son tratadas los trabajadores de la institución.

Por último los siguientes riesgos psicosociales observados dentro de la institución, se los podría considerar estables o favorables ya que se mantienen en un ritmo adecuado que beneficia a los trabajadores:

- **Ritmo de trabajo:** el 100% del grupo de trabajo considera estar involucrado favorablemente en este riesgo que conforma o explica la exigencia psicológica que se da por la intensidad del trabajo o carga laboral.
- **Exigencias de esconder emociones:** de la misma forma el 100% de los trabajadores se encuentran en un nivel favorable, que para referencia de este ítem las exigencias deberían mantenerse en una apariencia neutral independientemente del comportamiento de cualquier persona que intervenga en el proceso.
- **Posibilidades de desarrollo:** el 100% de trabajadores manifiesta que encuentra expuesto de una forma intermedia dentro de este riesgo, el cual explica el porcentaje de oportunidades que se presenta por la realización del trabajo o de actividades en concreto y que permiten poner en práctica las habilidades, los conocimientos, y las experiencia.
- **Conflicto de Rol:** frente a este riesgo el 100% de los trabajadores se considera estar involucrado de una manera favorable ante cualquier

exigencia que sea contradictoria y que se presente en el trabajo, lo cual puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético en la organización.

- **Inseguridad sobre el Empleo:** de igual manera el 100% del grupo de trabajo se encuentran en un estado favorable en referencia a la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.
- **Confianza Vertical:** dentro de este riesgo se encuentra un 50% afectado a una escala intermedia y un 50% restante en una escala favorable, considerando que significa la seguridad o certeza que se tiene sobre los trabajadores que actuaran de forma adecuada o tengan un desempeño competente.

En el estudio realizado dentro del cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, se ha observado la necesidad de proponer un plan de mitigación para los riesgos psicosociales, por la razón que la institución no cuenta con un proceso claro para afrontar estos riesgos, ya que la institución ha estado omitiendo el impacto negativo que esto conlleva hacia todos sus trabajadores, por lo cual se observa que el Cuerpo de Bomberos tiene una declive en ciertos factores psicosociales al presentarse de una manera desfavorable, lo cual se visualiza en los resultados de la evaluación CoPsoQ ISTAS 21, se recalca que se precisa una intervención urgente de estos factores de riesgo psicosocial.

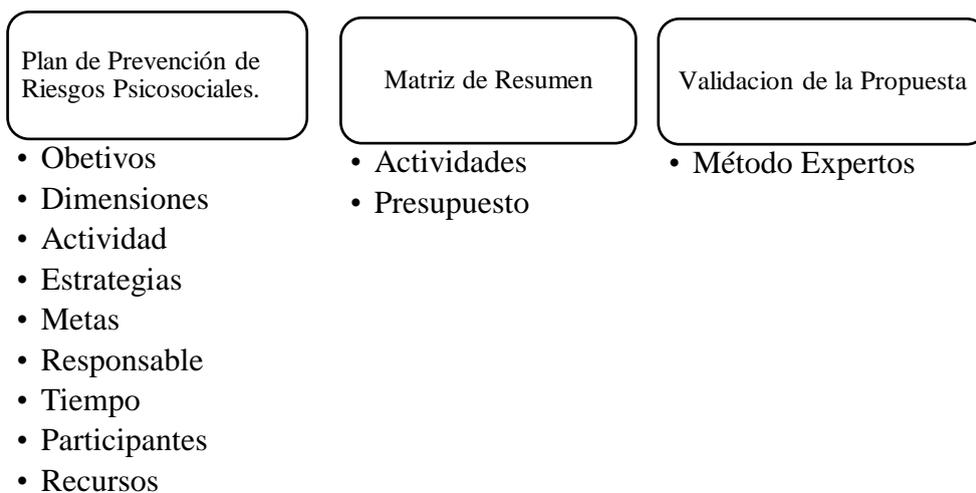
A partir del informe de resultados, el siguiente paso es reflexionar y discutir con los interlocutores sociales estos resultados y poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente, la solución de algunos problemas puede tener consecuencias difíciles sobre las personas, de ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo, una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y de un seguimiento; por último, no hay que olvidarse de prever una evaluación y control regular de las acciones emprendidas, con ello se pretende comprobar que se consigue efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención.

2.4.2. Elementos que la Conforman.

El plan de prevención de riesgos psicosociales que se presenta a continuación fue desarrollado en base a actividades basadas en el manual de la herramienta de evaluación CoPsoQ ISTAS 21, en donde se observan varias estrategias por cada uno de los factores de riesgos psicosociales, así como también ciertas actividades relacionadas al mejoramiento de las condiciones de trabajado que pudieran estar afectando la salud del trabajador (Ceballos & al., 2015).

El instrumento CoPsoQ ISTAS 21, al proponer varias estrategias pretende mejorar la gestión de personal y producción, para consecuentemente llegar a tener y disfrutar de una organización saludable. Otras actividades para el plan de prevención se han desarrollado, basándose en ideas propuestas por expertos en el tema de seguridad industrial y también expertos en talento humano, quienes por sus amplios conocimientos son los más aptos para ayudar a elaborar el plan de prevención de riesgos psicosociales. El objetivo del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, es intervenir en los factores de riesgos psicosociales, para prevenir en la aparición de riesgos psicosociales (Ceballos & al., 2015).

Para desarrollar la propuesta se propone en la siguiente estructura del plan, basado en las necesidades y los resultados identificados en el desarrollo de la herramienta CoPsoQ ISTAS 21 aplicado al Cuerpo de Bomberos de Pujilí.



*Ilustración 1. Plan de prevención de Riesgos Psicosociales
Elaborado por: Segovia Fabián.*

2.4.3. Explicación de la Propuesta.

Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales para el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

El plan de prevención de riesgos psicosociales nace de la necesidad identificada en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí; para ello se establecen matrices que permitan leer adecuadamente los objetivos del plan, las dimensiones en las que se trabajaría, las actividades y estrategias a desarrollar, las metas a alcanzar, los responsables a cargo de la ejecución, el tiempo previsto para desarrollo de las actividades, los participantes de las actividades y los recursos necesarios para llevar a cabo la propuesta de acción.

OBJETIVO: Reducir el estrés y la tensión de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí causados por la cantidad de trabajo.

Tabla 5. Variable de exigencias cuantitativas

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Exigencias cuantitativas	“Día de la Familia del Personal del proceso bomberil del Cuerpo de Bomberos de Pujilí”.	Disminuir el estrés derivado de la cantidad de trabajo	Incentivar al personal, con actividades extra laborales, que disminuyan el estrés de los trabajadores.	Talento humano	1 día	Personal del proceso bomberil y sus familiares.	Material lúdico. Pelotas. Material de juegos populares. Premios Sorpresas.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Diseñar cronograma para tiempos de descanso en la rutina laboral que contribuya a la disminución de la tensión del personal.

Tabla 6. Variable rutina de trabajo

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Ritmo de trabajo	Sistema operativo en red para computadoras, con rutina de ejercicios de relajación durante 10 minutos.	Disminuir la tensión de los trabajadores por la cantidad e intensidad del trabajo, mediante la ejecución de pausas activas.	Lograr que el personal inserte en su rutina diaria las pausas activas, sin necesidad de un previo aviso.	Talento humano Sistemas	Todos los días, (cada 4 horas).	Personal administrativo	Computadoras.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Ejecutar actividades de responsabilidad social que mejore las relaciones entre compañeros de trabajo.

Tabla 7. Variable de exigencias para ocultar emociones

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Exigencias de Esconder Emociones	Crear grupos de ayuda social o ambiental.	Compartir actividades de ayuda con compañeros de trabajo, aun cuando no existan buenas relaciones.	Lograr que todo el personal se involucre en actividades en las que tengan que compartir ideas.	Talento humano	Cada trimestre	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Los materiales dependerán de las actividades trimestrales.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Generar trabajo en equipo que permita una disminución de barreras existentes entre compañeros de trabajo y cliente externo.

Tabla 8. Variable sobre exigencias emocionales

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Exigencias Emocionales	Taller de afrontamiento de problemas interpersonales “¿Cómo tratar a compañeros con los que no tengo buenas relaciones?”	Incentivar buenas relaciones laborales, mediante talleres en donde los trabajadores puedan exponer los problemas que existan y diversas soluciones a estos.	Lograr que el personal tenga una buena relación laboral, independiente de los problemas que existan	Talento humano	Cada semestre	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Materiales: Laptop Proyector Folletos Cuadernos Esferos Humanos: Conferencista o Experto

Elaborado por: Segovia Fabián

OBJETIVO: Permitir la vinculación tanto de la vida laboral como familiar de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 9. Variable sobre la doble presencia

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Doble Presencia	Plan de asignación de cambios en la jornada de manera rotativa.	Reducir tensión ocasionada por problemas familiares-laborales, mediante cambios rotativos en los horarios de trabajo.	Lograr que el personal tenga mayor facilidad en vincular la vida familiar y laboral.	Talento humano	Cada año	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Calendario de asignación de cambios de jornada

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Incentivar la autonomía y la responsabilidad de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 10. Variable sobre la Influencia

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Influencia	Crear un calendario de actividades o programas anuales, en donde los responsables para cada una de las actividades se elijan indistintamente.	Estimular autonomía en los trabajadores, mediante la asignación de diversas responsabilidades	Lograr un personal autónomo con capacidad de toma de decisiones.	Talento Humano Los responsables de cada programa o actividad dependerán del calendario de programas anuales.	Cada año	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Calendario de actividades anuales.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Potenciar las destrezas y habilidades en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 11. Variable sobre las posibilidades de desarrollo

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Posibilidades de Desarrollo	Capacitaciones especializadas para cada uno de los departamentos del área administrativa	Proveer al personal de actividades para obtener mayor aprendizaje en su área de trabajo.	Contar con personal capacitado, preparado e idóneo para el trabajo.	Talento Humano	Trimestralmente (cada tres meses)	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Calendario de capacitaciones.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Trabajar para la generación de identidad de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 12. Variable sobre el sentido del trabajo

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Sentido del Trabajo	Organizar con cada área de la institución una capacitación cada mes a fin que todos conozcan las funciones que desempeña cada área.	Plan de capacitación a todo el personal de la institución sobre las funciones que desempeña cada área.	100% del personal capacitado	Talento Humano	Anualmente	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Recursos informáticos

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Optimizar las relaciones existentes entre compañeros de trabajo del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 13. Variable sobre el apoyo social de los compañeros

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Apoyo Social de los Compañeros	Festejo de los cumpleaños del mes, realizando una reunión mensual, para la que se destine una hora laboral. Cada mes tendrá diferentes responsables de la organización del festejo.	Mantener buenas relaciones entre compañeros, mediante organización de festejos entre grupos de trabajo.	Contar con Compañeros de trabajo más cohesionados.	Talento Humano Los responsables de cada mes serán electos indistintamente	Mensualmente	Personal administrativo. Personal del proceso bomberil	Calendario de cumpleaños y responsables de la organización de la actividad.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Estimular las actividades laborales de los mandos superiores a sus colaboradores en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 14. Variable sobre el apoyo social de los jefes

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Apoyo Social de los Superiores	Feedback obligatorio, posterior a reuniones, capacitaciones, talleres, etc.	Ayudar a los trabajadores de la empresa, mediante la respectiva retroalimentación del tema que lo requiera.	Personal apoyado y bien direccionado por sus superiores	Talento Humano Mandos superiores	El tiempo dependerá de las reuniones, capacitaciones o talleres.	Personal administrativo. Personal del proceso feedback.	Los recursos dependerán de las necesidades del bomberil.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Ampliar las habilidades de liderazgo en los mandos medios y altos del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 15. Variable sobre el liderazgo

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Calidad de Liderazgo	Crear un plan de desarrollo de liderazgo que contenga: Capacitaciones, trabajos, talleres, dinámicas, entre otros.	Mejorar la capacidad para liderar, mediante un plan de desarrollo de líderes.	Mandos altos con liderazgo adecuado y efectivo.	Talento Humano	Anualmente	Mandos superiores del área administrativa	Dependerá de la actividad que corresponda al plan de desarrollo de liderazgo

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Potenciar grupos de trabajo cohesionados y cooperativos en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 16. Variable sobre el sentimiento en grupo

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Sentimiento de Grupo	Gestionar reuniones por departamentos de trabajo, con el fin de resolver conflictos entre compañeros de trabajo. Se realizarán con la aprobación de los miembros, y dentro del periodo laboral.	Mejorar la vinculación de los miembros de cada grupo de trabajo, mediante reuniones necesarias.	Equipos de trabajo vinculado y cooperativo.	Talento Humano	Cada que los miembros así lo requieran.	Personal Administrativo Personal del proceso bomberil	Equipo informático, cuadernos, folletos, esferos

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Capacitar al personal para que realicen su trabajo adecuada y eficazmente en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 17. Variable sobre la previsibilidad

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Previsibilidad.	Capacitaciones acerca de nuevos métodos de trabajo como: nueva tecnología, nuevos productos, nuevos procesos, nuevos procedimientos	Formar y entrenar al personal en cuanto a actividades o métodos propios de la actividad profesional.	Personal bien formado y capacitado para desarrollar sus tareas profesionales.	Talento Humano	Cada que la actividad lo requiera.	Personal Administrativo Personal del proceso bomberil	<u>Materiales:</u> Laptop, Proyector, Cuadernos, Esferos, Equipos propios del tema de capacitación <u>Humanos:</u> Capacitador o experto
	Reestructuraciones, entre otros. Concentración del personal para la presentación de nuevos trabajadores.						

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Detallar las actividades que cumple cada trabajador del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 18. Variable sobre claridad y conflicto de rol

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Claridad de Rol	Desarrollo y difusión de una planificación estratégica dirigida hacia el área administrativa y proceso bomberil, en donde se expongan los objetivos organizacionales, así como los objetivos de cada departamento y las funciones de cada puesto de trabajo.	Ayudar a disminuir los conflictos en cuanto a las actividades de cada trabajador, mediante una planificación con la que se aclaren las dudas de trabajo.	Lograr trabajadores claros en sus objetivos y tareas a cumplir.	Talento Humano	Trimestralmente	Personal Administrativo	Laptop, Información organizacional.
Conflicto de Rol						Personal del proceso bomberil	

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Premiar el esfuerzo, la dedicación y el sacrificio de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 19. Variable sobre el reconocimiento

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Reconocimiento	Reconocimiento al personal que cumpla con metas mensuales como, por ejemplo: Día de Spa, Bonos, Cenas familiares, Cenas de grupos de trabajo, Paseos, etc.	Plan de Incentivos al personal para obtener mayor compromiso y dedicación, mediante premios a los trabajadores por el trabajo bien hecho.	Personal incentivado e identificado con la empresa y con su trabajo.	Talento Humano	Mensualmente	Personal Administrativo Personal del proceso bomberil	Calendario de metas. Lista de premios de los ganadores.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Brindar la seguridad al personal para que permanezca concentrado en su actividad profesional en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 20. Variable sobre inseguridad sobre el empleo

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Inseguridad sobre el Empleo	Planificación y previo Socialización de actividades dedicadas a los trabajadores, en donde ellos participen activamente, definiendo responsables para la actividad.	Dar seguridad a los trabajadores acerca de su empleo, mediante una planificación con actividades en donde todos los colaboradores se sientan importantes y primordiales dentro de la organización.	Personal motivado y concentrado en las actividades laborales.	Talento Humano Los responsables para cada actividad se definirán indistintamente.	Anualmente	Personal Administrativo Personal del proceso bomberil	Calendario de actividades y responsables anuales.

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Motivar al personal del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 21. Variable sobre la inseguridad sobre condiciones de trabajo

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo	Elaborar un calendario y programación anual, en donde se definan: Jornadas de trabajo. Horarios de entrada y salida. Vacaciones. Días festivos. Sueldos. Bonos. Posteriormente, se socializará con cada puesto de trabajo.	Incentivar al personal, para mantener trabajadores activos y productivos, mediante una programación en donde se aseguren las condiciones laborales.	Personal seguro y confiado de las condiciones de trabajo.	Talento Humano Gerencia	Anualmente	Personal Administrativo Personal del proceso bomberil	Programación anual

Elaborado por: Segovia Fabián.

OBJETIVO: Promover la equidad, la igualdad y el trato justo para todos los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Pujilí.

Tabla 22. Variable sobre justicia y confianza vertical

DIMENSION	ACTIVIDADES	ESTRATEGIA	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PARTICIPANTES	RECURSOS
Justicia	Capacitación y socialización de la visión de los directivos de la empresa, en donde también se reconozca el trabajo bien hecho, independientemente del cargo que ocupe la persona. Constará de la participación en preguntas y respuestas de los trabajadores, así como de sus aportes para la planificación anual de la empresa.	Formación para los trabajadores, fomentando la equidad, participación y el trato justo dentro de la empresa.	Trabajadores identificados con la empresa y sus objetivos organizacionales.	Talento Humano Gerencia	Semestral	Personal Administrativo	Laptop, Folletos, Hoja, Esferos
Confianza Vertical						Personal del proceso bomberil	

Elaborado por: Segovia Fabián.

2.4.4. Premisas para su Implementación.

Para conocer la viabilidad del proyecto se propone el método experto, que consiste en presentar los resultados y la propuesta a un profesional para que este bajo su conocimiento evalúe la viabilidad desde el aspecto técnico y con ello se resuelva el problema identificado; siendo así se presenta un pequeño extracto de la hoja de vida de quien se considera experto y su calificación a la propuesta planteada.

La experta que se ha considerado para el tema es **Caiza Pastuña Estefanía Alexandra** quien ostenta los títulos de Psicóloga y Master en Neuropsicología y Educación, quien tiene una gran trayectoria en temas relacionados a su experticia en instituciones públicas y privadas; trabajando en algunos proyectos importantes a nivel de la provincia, por lo que es una persona capaz y la experta quien revisa la propuesta generada, presentando el siguiente comunicado.

2.5. Conclusiones Capítulo II.

Basado en lo presentado en el capítulo II, se cumple con los objetivos de la propuesta previo análisis de los resultados en la encuesta CoPsoQ ISTAS 21, donde se descubrió que existen los riesgos psicosociales y que hay una afectación a la salud del personal del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Pujilí; dichas afectaciones causado por los riesgos pueden ser prevenidos con el plan propuesto.

El plan de prevención de riesgos psicosociales recoge la información descubierta en la encuesta CoPsoQ ISTAS 21, y presenta actividades que permitirán reducir los indicadores negativos que han sido identificados, con lo cual se da respuesta a los problemas y se asegura una salud y mejor desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos en sus labores cotidianas.

CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. Evaluación de Expertos.

Para la validación de la propuesta de investigación se contó con el aporte de una profesional en el ámbito de la neuropsicología, misma que como experta evaluó varios ítems con valoraciones excelente y aceptable, que a la vez le permitió emitir sus criterios en cuanto a 5 aspectos que se resumen a continuación:

- 1. Temporalidad:** Tiene una estructura metodológica adecuada y un rigor investigativo que puede ser incorporado en el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí.
- 2. Normalidad de contenido:** Cumple con los requerimientos técnicos y metodológicos por ello permite el entendimiento por cuanto el contenido ha sido estructurado de forma lógica y dinámica, ya que se aplicó un cuestionario dentro del Cuerpo de Bomberos con la finalidad de conocer el estado que representan los factores de riesgo psicosocial, estos resultados obtenidos evidencian de qué manera afectan a los trabajadores de esta noble institución, mostrando 20 dimensiones que abarca el cuestionario CoPsoQ ISTAS 21, mismas que han sido ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud, seguidos por los factores con una exposición intermedia y por último un nivel favorable.
- 3. Selectividad:** Puede ser ejecutada porque aportará a la gestión del talento humano ya que es un aporte válido para el contexto de estudio.

4. Ventajas competitivas del texto: Contenidos valiosos e ideas interesantes y se adecúa a las necesidades y requerimientos del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí.

5. Impacto: Local y regional. Tiene un impacto local ya que aportara a mejorar la gestión relacionada al talento humano del Cuerpo de Bomberos de Pujilí y se considera un impacto regional ya que el estudio desarrollado puede servir de guía para otras dependencias.

PSIC. ESTEFANIA ALEXANDRA CAIZA- NEUROPSICOLOGIA

Latacunga al 30 junio del 2021

VALIDACION DEL EXPERTO

Datos del experto:

Nombre y Apellido: Estefanía Alexandra Caiza Pastuña

CI.: 0503562274

Profesión: Psicóloga Educativa

Grado Académico: Máster en Neuropsicología

Yo, Estefanía Alexandra Caiza Pastuña, en referencia a un juicio de validación en calidad de experta de la tesis de posgrado titulada “**ESTUDIO DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES CASO: CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PUJILÍ**”, misma que servirá de aporte a la consecución del trabajo de investigación, cuya autoría es de el Psic. Segovia Pazmiño Fabian Marcelo, como requisito para optar al título de Magister en Administración de Empresas, de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Me permito indicar que se han analizado los parámetros de redacción, pertinencia, y correspondencia de los ítems sugeridos, en contrastación con los objetivos de investigación y la respectiva operacionalización de variables, se encuentra pertinente ya que cumple con todas las condiciones de acuerdo con los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario CoPsoQ istas21, lo cual se demuestra que existe la problemática planteada. La metodología es adecuada ya que al implementar un plan de control para los factores psicosociales encontrados permitirá mejorar el desempeño y salud de quienes laboran en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Pujilí. En consecuencia, señalo que dicha tesis de posgrado reúne las condiciones necesarias para ser considerado **VALIDA**, con la finalidad de culminar con el proceso de formación de cuarto nivel del profesional antes mencionado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al investigador hacer uso del presente en lo que estime necesario dentro de los parámetros legales.

Atentamente,

 Firma electrónicamente por:
ESTEFANIA
ALEXANDRA CAIZA
PASTUÑA

Psic. Estefanía Alexandra Caiza, MSc.

MÁSTER EN NEUROPSICOLOGIA Y EDUCACION

Conclusión: Refleja la calidad, capacidades cognitivas y pragmáticas del investigador.

3.2.Evaluacion de Usuarios.

Una vez culminada la propuesta, se envió una solicitud de validación juntamente con los documentos de respaldo para su análisis, a los representantes de la Unidad de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, donde se refleja los siguientes resultados:

Los objetivos, justificación, facilidad de uso del instrumento de medición de los factores psicosociales, plan de acción y estrategias propuestas de intervención se consideran muy acertados y adecuados. Debido a que cumplen con parámetros de pertinencia, secuencia, profundidad, lenguaje, comprensión, creatividad e impacto.

Es decir, la propuesta para la prevalencia de la exposición, lo que significa, reducir el porcentaje más alto de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, reúne las condiciones necesarias para su posterior implementación en dicha organización, además sirve de sustento para futuras investigaciones y rediseño de instrumentos de evaluación, así se muestra en los certificados de validación emitidos y que se adjuntan a continuación:



CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ

Av. Velasco Ibarra y s/n QUITO Fono: 03 2 725 334
Acuerdo Ministerial N° 1376 de 07 de octubre 1986



Pujilí, 19 de agosto de 2021

VALIDACIÓN DEL USUARIO

Datos del Usuario:

Nombres y Apellidos: Juan Diego Herrera Ramos

C.I.: 0503800302

Profesión: Psicólogo Industrial

Cargo: Jefe de Talento Humano

En referencia a la solicitud de un Juicio de Validez en Calidad de Usuario de la tesis de posgrado titulada "Estudio de los Factores Psicosociales Caso: Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí", misma que servirá de aporte a la consecución del trabajo de investigación, cuya autoría es del Psc. Ind. Fabián Marcelo Segovia Pazmiño con CI. 0502602816, como requisito para optar al Título de Magister en Administración de Empresas, de la dirección de Postgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Me permito indicar que se han analizado los parámetros de redacción, pertinencia y correspondencia de los ítems sugeridos, en contrastación con los objetivos de la investigación. En consecuencia, señalo que dicha tesis de posgrado reúne las condiciones necesarias para ser considerada VALIDA, con la finalidad de culminar el proceso de formación de cuarto nivel del profesional antes mencionado.

Certificado que confiero, facultando al investigador hacer uso del presente en lo que estime necesario dentro de los términos legales, cualquier indicio de adulteración anula la validez del presente.

Atentamente,



JUAN DIEGO
HERRERA

Psc. Ind. Juan Diego Herrera R.
JEFE DE TALENTO HUMANO
CUERPO DE BOMBEROS DE PUJILÍ

3.3.Evaluación de Resultados.

Para la evaluación de resultados de la propuesta se han tomado 3 componentes que, de acuerdo con el criterio de Covarrubias & Marín (2015), son esenciales para determinar la pertinencia, coherencia, relevancia y generalización de la investigación y su propuesta de intervención; por tanto, se detallan a continuación:

Tabla 23 Componentes de evaluación de resultado

Componentes de Evaluación	Criterio	Descriptor
I. Evaluación General	Pertinencia	Objetivos Justificación Necesidades y expectativas de la institución Viabilidad
II. Evaluación del Plan de Estrategias propuestas	Coherencia	Aceptación del Modelo Metodología Operatividad
III. Institucionalidad de la propuesta	Relevancia	Alineación con las políticas de la institución Posibilidad de aplicar en otra empresa similar

Nota: Tomado y adaptado por la autora (Covarrubias & Marín, 2015).

Tabla 24 Evaluación de Resultados

Componentes	Descriptor	Valoración		
		Alta	Intermedia	Baja
I	Objetivos Justificación Necesidades y expectativas de la institución Viabilidad	X X X X		
II	Aceptación del Modelo Metodología Operatividad	X	X X	
III	Alineación con las políticas de la institución Posibilidad de aplicar en otra empresa similar	X	X	

Nota: Valoración dada a cada descriptor de acuerdo a los resultados de la investigación y tomando en cuenta las recomendaciones de (Covarrubias & Marín, 2015)

El componente de evaluación general indica que los objetivos de la propuesta y la justificación son pertinentes, la propuesta se ajusta a las necesidades y expectativas de la institución y su viabilidad es alta.

El componente de evaluación del plan de estrategias propuestas es coherente, así como la metodología. La operatividad del plan establecido es medio ya que va a depender mucho del personal a cargo de la Unidad de Talento Humano de la institución se ejecute a fin de reducir los factores psicosociales. La aceptación del modelo es intermedia ya que las empresas son libres de elegir y aplicar las estrategias que más les convenga de acuerdo con su estructura organizacional y sobre todo al presupuesto que básicamente están alineados a los recursos que les brinde el estado.

Finalmente, el componente de institucionalización de la propuesta tiene una relevancia media ya que ciertas estrategias se alinean con las políticas actuales de las instituciones públicas y otras necesariamente se deberán modificar para que la intervención se ejecute de la mejor manera y se obtenga resultados positivos en el futuro. Así también la posibilidad de aplicar en empresas similares es alta, puesto que son estrategias pensadas en el mejoramiento del clima organizacional para instituciones como es el Cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí y que son fácilmente adaptables a la realidad de cada una de ellas.

3.4. Resultados de la Propuesta.

Se realizó una evaluación de riesgos psicosociales, a través del cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 cuyo principal objetivo es dar a conocer aquellas condiciones favorables de trabajo así como aquellas que pueden representar un riesgo para la salud de los trabajadores. Los resultados colectivos del cuestionario servirán para mejorar todas aquellas condiciones desfavorables. CoPsoQ ISTAS 21 fue aplicado a 36 personas dentro del Cuerpo de Bomberos de Pujilí, donde se encontró que existe una afectación elevada de factores de riesgos psicosociales, por lo que, la propuesta de plan de control mejorará los indicadores de desempeño y salud de quienes laboran en la institución.

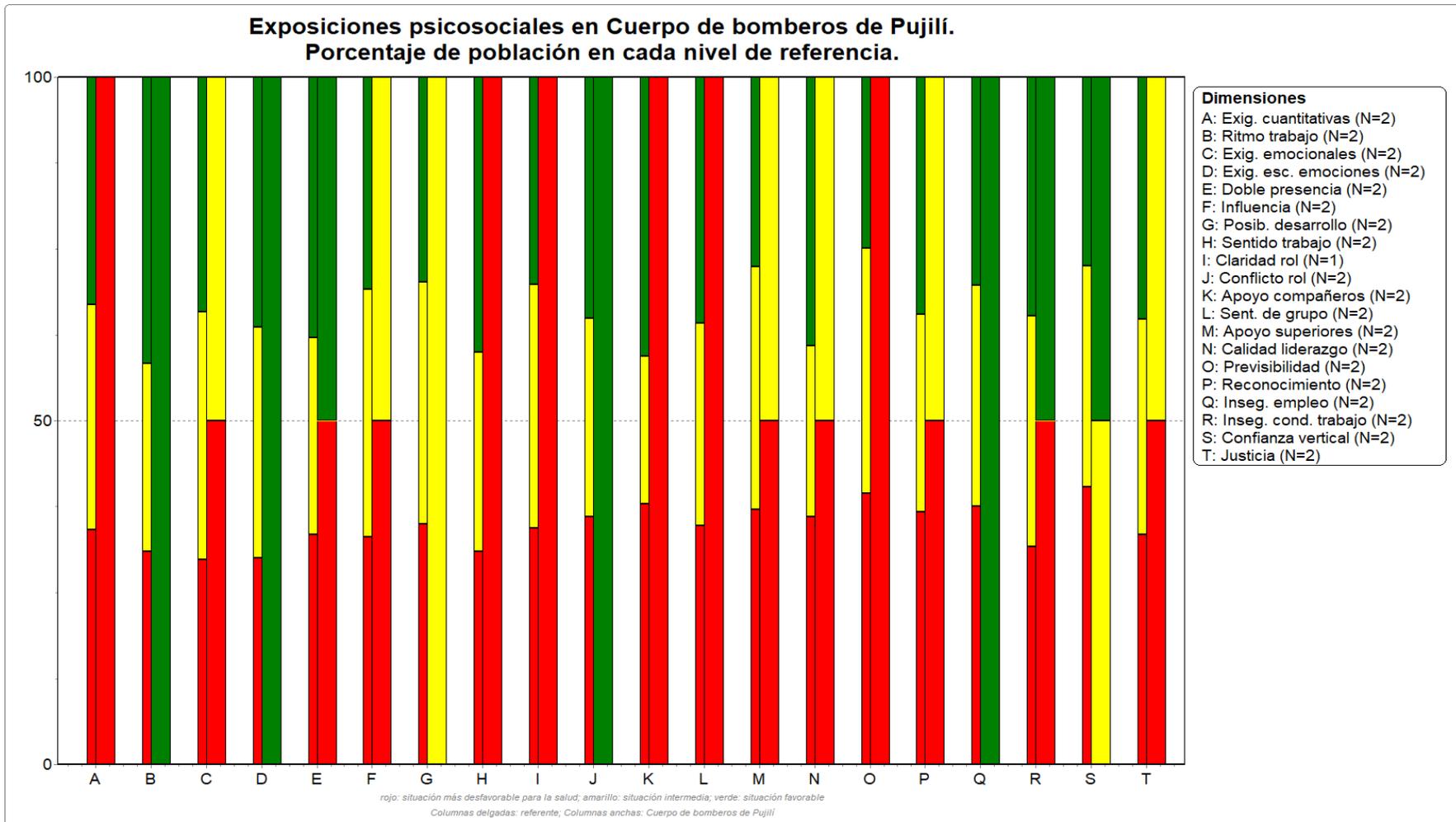


Ilustración 2 Exposiciones psicosociales en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MAS PROBLEMATICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMATICAS O FAVORABLES</p>	Exigencias cuantitativas	100	0	0
	Sentido del trabajo	100	0	0
	Claridad de rol	100	0	0
	Apoyo social de compañeros	100	0	0
	Sentimiento de grupo	100	0	0
	Previsibilidad	100	0	0
	Exigencias emocionales	50	50	0
	Doble presencia	50	0	50
	Influencia	50	50	0
	Apoyo social de superiores	50	50	0
	Calidad de liderazgo	50	50	0
	Reconocimiento	50	50	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	50	0	50
	Justicia	50	50	0
	Ritmo de trabajo	0	0	100
	Exigencias de esconder emociones	0	0	100
	Posibilidades de desarrollo	0	100	0
	Conflicto de rol	0	0	100
	Inseguridad sobre el empleo	0	0	100
Confianza vertical	0	50	50	

Ilustración 3 Exposiciones psicosociales en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí

En base a los resultados obtenidos se puede describir las siguientes estrategias a implementar para poder mitigar los riesgos psicosociales encontrados en el cuerpo de bomberos del Cantón Pujilí:

- El 100% de la población del grupo de trabajo del cuerpo de bomberos muestra que está expuesto a un alto riesgo que hace referencia a las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad del trabajo, para mitigar este riesgo se propone como meta estimular al personal del Cuerpo de Bomberos, con actividades fuera del horario de trabajo que contribuya a la socialización y unión de los trabajadores, reduciendo el estrés.
- En relación al sentido del trabajo un 100% de trabajadores se sienten inseguros con el contenido del trabajo, con el significado que les da el trabajador a sus tareas diarias, se proponer realizar un plan de capacitación para todo el personal de la institución sobre las funciones que desempeña cada área.

- Claridad del rol, todos los trabajadores del cuerpo de bomberos manifiestan que están sujetos a este riesgo que se identifica como la falta de conocimiento acerca de las funciones que deben desarrollar dentro de la institución para lo cual es pertinente desarrollar y difundir una planificación estratégica dirigida hacia el área administrativa y proceso bomberil, en donde se exhiba los fines organizacionales, así como aquellos objetivos de cada departamento y las funciones de cada puesto de trabajo.
- Apoyo Social de Compañeros y Supervisores: dentro de la institución se exponen de una manera desfavorable a este riesgo ya que según la encuesta se refleja una falta de compañerismo, por lo que se propone generar buenas relaciones laborales entre compañeros, pudiendo organizar festejos entre grupos y equipos de trabajo.
- Sentimiento del Grupo: Los trabajadores tienen una baja aceptación en el grupo que trabajan día a día, para lo cual es necesario desarrollar reuniones interdepartamentales, con el fin de trabajar en equipo y resolver conflictos que pudiese existir entre compañeros. Se podría realizar previa autorización de los jefes inmediatos y dentro del calendario laboral.
- Previsibilidad: Los colaboradores de la institución no disponen de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios, por lo que es necesario entrenar y capacitar al personal en actividades propias de la actividad profesional.
- Exigencias Emocionales: un 50% de la población se encuentra expuesta de una manera desfavorable y el otro 50% restante se mantiene involucrado de una manera intermedia ante este riesgo que abarca las exigencias para no involucrar a los trabajadores en ciertas situaciones emocionales que se hayan formado de las relaciones interpersonales que implica el trabajo en conjunto diario, siendo pertinente dictar un taller donde se afronte los problemas interpersonales.
- Doble Presencia: se refiere a las exigencias simultáneas del ámbito laboral y del ámbito familiar, mostrando que un 50% del grupo de trabajo se encuentra expuesto de manera perjudicial para lo cual es necesario

establecer un plan de asignación de cambios en la jornada de manera rotativa.

- **Influencia:** se evidencia un 50% de trabajadores involucrados de una manera desfavorable y un 50% expuesta de manera intermedia a este riesgo se refiere a la relación a las tareas a realizar, por ello es necesario la creación de un calendario que detalle actividades o programas de forma mensual y anual, delegando responsables para cada una de las actividades y que estas sean elegidas indistintamente.
- **Apoyo Social de los Superiores:** En el mismo sentido destaca la falta de apoyo de los supervisores para lo cual se propone realizar un retroalimentación posterior a cada reunión, desarrollar capacitaciones, algunos talleres, entre otros. Esto porque según la encuesta muestra que el 50% de trabajadores padece de modo desfavorable y el otro 50% de forma intermedia.
- **Claridad de Liderazgo:** se visualiza que le 50% de encuestados se encuentra en un nivel desfavorable y el 50% restante en un nivel intermedio dentro de este riesgo el cual desarrolla una mejor calidad en la gestión de equipos que realizan los mandos inmediatos, además que en base a los resultados es necesario desarrollar un plan de liderazgo que contenga: Talleres, capacitaciones, trabajos, dinámicas, juegos mentales, entre otros.
- **Reconocimiento:** realiza una descripción de la valoración, el respeto y el trato justo por parte de la administración o los superiores en el trabajo, encontrándose que el 50% lo interpreta de manera desfavorable y el 50% siguiente de una manera intermedia, es necesario establecer un plan de incentivos para que el personal logre mayor compromiso y dedicación, se lo puede hacer mediante premios por el trabajo bien hecho.
- **Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo:** 50% de los trabajadores sienten inseguridad de manera desfavorable y el 50% restante se encuentra en un nivel favorable respecto a la ansiedad por el futuro, por esta razón es necesario diseñar un calendario y programación mensual o anual, en donde se definan las jornadas de trabajo, los horarios de entrada y vacaciones de

cada trabajador, los días festivos y de descanso obligatorio, los sueldos y bonificaciones, después se deberá exhibir en cada puesto de trabajo.

- Justicia: el 50% de trabajadores está expuesto desfavorablemente mientras el 50% sobrante de manera intermedia a este riesgo que hace referencia a la equidad con la que son tratadas los trabajadores de la institución, por ello es necesario varias capacitaciones y socialización de la visión que tienen los jefes de la organización, en donde también se reconozca al trabajador que hace bien sus actividades diarias, independientemente del cargo que ocupe la persona en la institución.
- Ritmo de Trabajo: el 100% del grupo de trabajo considera estar involucrado favorablemente en este riesgo que se refiere a la exigencia psicológica dada por la intensidad del trabajo o carga del trabajo, para lo cual, es necesario que se establezca un sistema operativo en red para computadoras, que desarrolle un aviso para la realización de una rutina de ejercicios de relajación durante 10 minutos (pausa activa).
- Exigencias de esconder emociones: de la misma forma el 100% de los trabajadores se encuentran en un nivel favorable, tomando en cuenta que son necesarias para mantener una apariencia neutral e independiente de lo que pueda ocurrir por el comportamiento de terceros, siendo necesario la creación de grupos de ayuda social o ambiente laboral a conveniencia.
- Posibilidades de desarrollo: el 100% de trabajadores manifiesta que encuentra expuesto de una forma intermedia dentro de este riesgo que se refiere a las oportunidades que se pueden ofrecer por la realización del trabajo, permitiendo poner en práctica las habilidades, los conocimientos, y las experiencia de los trabajadores para que así puedan adquirir nuevos conocimientos, habilidades y experiencias.
- Conflicto de Rol: frente a este riesgo el 100% de los trabajadores se considera estar involucrado de una manera favorable ante todas las exigencias que son contradictorias y que se presentan en el trabajo, es decir, todo lo que se pueda convertir en conflictos de carácter profesional o ético, para ello será necesario una planificación estratégica dirigida hacia el área

administrativa y proceso bomberil, en donde se expongan los objetivos organizacionales.

- Inseguridad sobre el Empleo: de igual manera el 100% del grupo de trabajo se encuentran en un estado favorable en referencia a la preocupación por el futuro en relación con la ocupación, siendo necesario una capacitación o alguna socialización de actividades para los trabajadores, en donde participen activamente, definiendo responsables para cada actividad.
- Confianza Vertical: dentro de este riesgo se encuentra un 50% afectado a una escala intermedia y un 50% restante en una escala favorable, considerando que significa la seguridad y confianza mutua que se tienen la dirección y los trabajadores, mismo que actuaran de manera adecuada o competente.

3.5. Conclusiones Capítulo III.

- En relación con los factores psicosociales analizados en el Cuerpo de Bomberos de Pujilí, existe una tendencia que alcanza a identificarlos como potenciales riesgos que podrían provocar efectos negativos en la salud física y relaciones sociales del personal, por ello dar seguimiento y cumplimiento de las actividades planteadas es de gran importancia.
- Los factores psicosociales que muestran un nivel desfavorable alto y medio tienen la capacidad de afectar el bienestar y organización del trabajo, y estos están presente dentro del medio laboral en el cual se desarrollan.
- Se presentan niveles críticos respecto a la conexión de grupo y esto es manifestado en el ambiente laboral en el cual se desempeñan, el manejo y solución de conflictos, la cooperación del personal.

CONCLUSIONES.

- Al indagar las bases teóricas de los factores psicosociales se puede determinar que estos se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que puede afectar en una alta rotación del personal, además del desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo y de manera integral, para alcanzar mejores resultados tanto para las empresas como para sus trabajadores: mejores índices de satisfacción, productividad, menos abandono, rotación y quejas, entre otros.
- Con la aplicación del cuestionario CoPsoQ ISTAS 21 se pudo diagnosticar la situación del Cuerpo de Bomberos de Pujilí en relación a las condiciones del trabajador y la realización de sus actividades que pueden representar un riesgo para la salud, se pudo determinar que al ser el cuestionario de carácter anónimo y confidencial, los resultados se acercan a la realidad que tiene la institución, la población encuestada fue de 36 personas, a las cuales se les brindó la información en relación con los factores de riesgo psicosocial, posterior a esto se procedió a la aplicación del cuestionario, los resultados indican que la población se encuentra en un intervalo desfavorable, dentro de este riesgo psicosocial se puede manifestar que abarca todo lo relacionado con el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), de igual manera, por el trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) y el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos), encontrando que la población trabajadora con más exposición al riesgo es el área bomberil.
- El presente estudio brinda datos relevantes relacionados con la presencia de los riesgos psicosociales en el cuerpo de Bomberos del cantón Pujilí, por lo cual el plan de propuesta para mitigar los riesgos se los realizará con el seguimiento correspondiente de la Unidad de Talento Humano de la organización, y el compromiso de brindar las facilidades correspondientes por parte de las diferentes autoridades.

RECOMENDACIONES.

- El estudio de los factores de riesgo psicosocial es un aporte importante en cualquier organización, pues los estudios a nivel mundial indican que la evolución del trabajo, la era digital y consumismo, generan un estrés, cansancio y otras singularidades que afectan a la salud mental y desenvolvimiento pleno en las actividades diarias de las personas, por ellos las industrias y empresas públicas y privadas están apostando por planes de prevención, que permita prevenir problemas y puedan ser aporte para un mejor desempeño profesional y desarrollo de las personas en los trabajos.
- Mediante la investigación realizada se recomienda desarrollar capacitaciones y técnicas para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales hallados en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Pujilí.
- Se recomienda a los directivos establecer un cronograma de actividades que permita organizar y coordinar las diversas tareas, fomentando el dialogo entre todos los miembros de la institución mejorando la comunicación y dando importancia a cada uno de los bomberos que laboran en las mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Ceballos, P., & al., e. (2015). Factores psicosociales y carga de trabajo mental: una realidad percibida por enfermeras en unidades de cuidados intensivos. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 316.
- Covarruvias, P., & Marín, R. (2015). Evaluación de la Propuesta de Intervención para Estudiantes Sobresalientes: Caso Chihuahua, México. *Scielo*, 1. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032015000300206&script=sci_arttext
- Fernández, C., & Pereira, G. (2016). Exposición a factores de riesgo psicosocial en el contexto del trabajo: una revisión sistemática. *Revista de Salud Pública*, 50.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1726-46342012000200012&script=sci_arttext
- Gomez, P., Hernandez, J., & Mendez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Scielo*, 3. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
- Herrera, L. (2005). *Liderazgo y direccion*. Universidad Autonoma de Mexico. Obtenido de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/2021.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2012). Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2006). *Condiciones de Trabajo y Salud*. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Lemus, M. (09 de Marzo de 2010). *LogoForo*. Obtenido de <https://logoforo.com/el-sentido-del-trabajo/>
- Lifante, I. (2007). La relevancia de la previsibilidad . *DOXA*, 1.

- Merino, M. (2018). Burnout y factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga estancia. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/csp/a/gcDsKvjTwjMsgfnkQL6SDyt/?format=pdf&lang=es>
- Ming, Y., Boo, P., & Maakip, I. (2019). Factores psicosociales, depresión y trastornos musculoesqueléticos entre profesores. *Ng et al. BMC Public Health*. doi:<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-6553-3>
- Neffa, J., Cesana, M., Prugent, N., & Gatti, C. (2014). Riesgos Psicosociales en el trabajo. *Simel*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/claudia.gatti/3.pdf>
- OIT. (2015). FACTORES PSICOSOCIALES EN FUNCIONAMIENTO: Reconocimiento y control. *Organización Mundial del Trabajo*, 65-67.
- Pacheco, A., & Carneiro, A. (2016). El impacto de los factores psicosociales del trabajo para la salud y la capacidad de trabajo de agentes de tráfico municipales. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 471-479.
- Pearsson, J. (2019). Empleado y relaciones de trabajo. *Oregon!State!University !/*, 98.
- Prado, J. (2017 de Febrero de 2017). *Blog Prevencion y Riesgos Laborales*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/el-rol-en-el-trabajo/>
- Sirja, E. (2019). Factores psicosociales en el lugar de trabajo y la atención médica, Caso: estudio de dos empleadores. *ACT WORKING PAPER* , 12.
- Veer, I., Riepenhausen, A., & Kalisch, R. (21 de Enero de 2021). Factores psicosociales asociados con la resiliencia mental en el bloqueo de Corona. *Translational Psychiatry*.
- Vilhena, E., Ribeiro, J., Silva, I., & Pedro, L. (2016). Factores psicosociales como predictores de calidad de vida en pacientes portugueses crónicos. *Health and Quality of Life Outcomes*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/259650510_Psychosocial_factors_as_predictors_of_quality_of_life_in_chronic_Portuguese_patients

ANEXOS.



CoPsoQ istas21

versión 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: **Cuerpo de bomberos de Pujilí**

Fecha de respuesta: **junio 2021**

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: *"siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"*. Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **Cuerpo de bomberos de Pujilí**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **Correo. El día de recogida será el miércoles, 30 de junio de 2021.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Zambrano Zambrano Carlos Francisco, representantes de los trabajadores/as, Juan Diego Herrera Ramos, y personal técnico del Servicio de Prevención, Juan Diego Herrera Ramos. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Cuerpo de bomberos de Pujilí y tus condiciones de trabajo.

1) Indica en que departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 0 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálos.

- ADMINISTRACIÓN
- PROCESO BOMBERIL
- COMPRAS PÚBLICAS
- PREVENCIÓN

2) Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 0 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.

- Jefatura
- Procesos Bomberiles
- Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad
- Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)

3) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Si, generalmente de nivel superior
- Si, generalmente de nivel inferior
- Si, generalmente del mismo nivel
- Si, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

4) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

5) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- No lo sé

6) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Cuerpo de bomberos de Pujilí?

- NC
- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

7) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Cuerpo de bomberos de Pujilí?

- NC
- Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- Soy fijo discontinuo
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- Soy funcionario
- Soy interino
- Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- Soy becario/a
- Trabajo sin contrato

8) Desde que entraste en Cuerpo de bomberos de Pujili ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Si, una vez
- Si, dos veces
- Si, tres o más veces

9) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres ó más sábados al mes

10) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres ó más domingos al mes

11) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

12) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 30 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

13) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

14) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

15) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Cuerpo de bomberos de Pujilí?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

17) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

18) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>				
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>				
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				

19) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

20) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 300 euros o menos
- Entre 301 y 450 euros
- Entre 451 y 600 euros
- Entre 601 y 750 euros
- Entre 751 y 900 euros
- Entre 901 y 1.200 euros
- Entre 1.201 y 1.500 euros
- Entre 1.501 y 1.800 euros
- Entre 1.801 y 2.100 euros
- Entre 2.101 y 2.400 euros
- Entre 2.401 y 2.700 euros
- Entre 2.701 y 3.000 euros
- Más de 3.000 euros

21) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

22) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.
Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/>				
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/>				
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/>				
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/>				
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/>				
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/>				
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/>				
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/>				
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/>				

23) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/>				
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/>				
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/>				
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/>				
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/>				
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/>				
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/>				
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/>				
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/>				
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/>				
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/>				
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/>				

25) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/>				
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/>				
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/>				
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				

26) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/>				
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/>				
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/>				
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/>				

27) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/>				
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/>				
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/>				
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/>				
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/>				
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/>				
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/>				
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/>				
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/>				
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>				
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/>				

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

28) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

29) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/>				
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/>				
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/>				
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/>				
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/>				
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/>				

30) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/>					
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/>					
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/>					
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/>					
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/>					

31) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!