



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de Psicóloga Industrial

**TEMA:**

---

**“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE  
BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE, DE LA PROVINCIA  
DE TUNGURAHUA”**

---

**AUTORA:** Gabriela Alexandra Toa Villacrés

**TUTOR:** Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

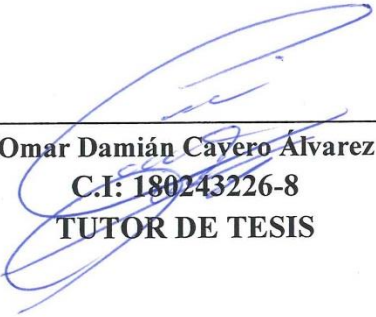
**AMBATO – ECUADOR**

**2017**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg. con C.I: 180243226-8 en calidad de Tutor del Trabajo de Grado o Investigación, sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por la estudiante, Gabriela Alexandra Toa Villacrés, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.



---

**Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.**  
**C.I: 180243226-8**  
**TUTOR DE TESIS**

## **AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Mediante el presente trabajo de investigación con el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**,”. Dejo constancia que es el producto de una firme investigación del autor, quien, en base a su experiencia educativa y profesional, así también en los estudios superiores, indagación bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas.

Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad del autor.



---

Gabriela Alexandra Toa Villacrés  
180460124-1  
**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Toa Villacrés Gabriela Alexandra, con C.I.: 180460124-1, cedo los derechos de autoría del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**., autorizo su reproducción total o parte del mismo, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



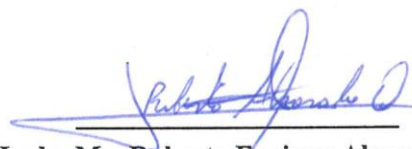
---

Gabriela Alexandra Toa Villacrés  
180460124-1  
**AUTORA**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
Y DE LA EDUCACION**

La Comisión de estudio y calificación del informe de Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentado por la Señorita Toa Villacrés Gabriela Alexandra, egresada de la Carrera de Psicología Industria, Promoción Octubre 2016 - Marzo 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



**Lcdo. Mg. Roberto Enrique Alvarado Quinto**  
**C.I. 120403989-3**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



**Dra. Mg. Verónica Llerena Poveda**  
**C.I. 180291587-4**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación es dedicada a Dios quien bendice cada una de mis metas, a mis padres quienes son el pilar fundamental para mi vida, formándome no solo en el ámbito profesional sino como un ser humano por sus esfuerzos y perseverancia en la vida.

A mis hermanos y mi gran familia bomberil pues me han impulsado a seguir adelante y me han acompañado en las adversidades del transcurso de mi vida.

**Gabriela Alexandra Toa Villacrés**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las bendiciones que ha derramado en mi vida, a mis padres Elsa y Rodrigo que me han brindado su apoyo incondicional, su amor y paciencia para alcanzar mis sueños. Mis hermanos y a las Instituciones Bomberiles de los cantones Baños, Patate y Pelileo que hicieron posible la culminación de este proceso. A mis maestros quienes compartieron sus conocimientos para formarme no solo como un profesional sino una persona con ética.

**Gabriela Alexandra Toa Villacrés**

## ÍNDICE

Portada .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Tema de Investigación.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. 1. Contextualización del Problema.....	2
1.2.3. Análisis Crítico.....	6
1.2.4. Prognosis .....	6
Delimitación de Contenidos: .....	7
Campo: Seguridad Laboral.....	7
Área: Personal Operativo .....	7
Aspecto: Riesgos Psicosociales.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos.....	9



1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos Específicos .....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes Investigativos .....	10
2.2. Fundamentación Filosófica .....	13
2.3. Fundamentación Legal .....	13
2.4. Categorías Fundamentales.....	15
2.4.1. CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE: RIESGOS PSICOSOCIALES.....	16
.....	16
2.4.1. CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL .....	16
Variable Independiente.....	18
2.5. Hipótesis .....	51
2.6. Señalamiento de Variables de la Hipótesis .....	51
2.6.1. Variable Independiente.....	51
2.6.2. Variable Dependiente .....	51
CAPÍTULO III.....	52
3.1. Enfoque de la Investigación .....	52
3.1.1. Enfoque Cualitativo - cuantitativo.....	52
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	52
3.2.1. Modalidad de Campo: .....	52

3.2.2. Modalidad Bibliográfica.....	52
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	53
3.3.1. Investigación Exploratoria.....	53
3.3.2. Investigación Descriptiva .....	53
3.4. Población y muestra .....	53
3.4.1. Población.....	53
3.4.2. Muestra.....	54
3.5. Operacionalización de las variables .....	55
3.5.1. Variable independiente:.....	55
3.5.2. Variable dependiente:.....	56
3.6. Recolección de información.....	57
3.7. Procesamiento y análisis.....	57
CAPITULO IV.....	58
4.1. Análisis de la encuesta.....	58
4.2. Análisis de los resultados obtenidos en el test .....	68
4.3. Verificación de la Hipótesis .....	72
4.4. Modelo Lógico .....	72
4.5. Modelo matemático.....	72
4.6. Modelo Estadístico.....	73
4.7. Recolección de Datos Estadísticos .....	75
CAPITULO V .....	78
5.1. CONCLUSIONES.....	78
5.2. RECOMENDACIONES .....	80

Bibliografía .....	102
ARTICULO ACADEMICO .....	106
RESUMEN .....	106
ABSTRACT .....	107
I. INTRODUCCIÓN .....	107
II. MÉTODOLÓGÍA .....	110
III. RESULTADOS .....	111
IV. DISCUSION.....	119
V. CONCLUSIONES .....	119
Bibliografía .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población .....	53
Tabla N° 2: Variable Independiente .....	55
Tabla N° 3: Variable Dependiente .....	56
Tabla N° 4: Recolección de la información .....	57
Tabla N° 5: Expectativas laborales.....	58
Tabla N° 6: Remuneración económica.....	59
Tabla N° 7: Condiciones de trabajo.....	60
Tabla N° 8: Alteraciones físicas o psicológicas .....	61
Tabla N° 9: Cambios emocionales .....	62
Tabla N° 10: Desempeño laboral .....	63
Tabla N° 11: Cumplimiento de normas y reglamentos .....	64
Tabla N° 12: Clima laboral.....	65
Tabla N° 13: Comunicación asertiva.....	66
Tabla N° 14: Ámbito profesional .....	67
Tabla N° 15: Dimensiones del Test.....	69
Tabla N° 16: Partes de la fórmula del <i>Chi</i> <sup>2</sup> .....	72
Tabla N° 17: Grados de libertad.....	73
Tabla N° 18: Distribución del <i>Chi</i> <sup>2</sup> .....	74
Tabla N° 19: Valores del grado de significación .....	74
Tabla N° 20: Frecuencias Observadas .....	75
Tabla N° 21: Frecuencias Esperadas.....	75
Tabla N° 22: Calculo del <i>Chi</i> <sup>2</sup> .....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Àrbol de problemas.....	5
Gráfico 2: Categorías fundamentales .....	15
Gráfico 3: Constelación de ideas variable independiente .....	16
Gráfico 4: Constelación de ideas variable dependiente .....	17
Gráfico 5: Expectativas laborales.....	58
Gráfico 6: Remuneración económica.....	59
Gráfico 7: Condiciones de trabajo.....	60
Gráfico 8: Alteraciones físicas o psicológicas .....	61
Gráfico 9: Cambios emocionales .....	62
Gráfico 10: Desempeño laboral .....	63
Gráfico 11: Cumplimiento de normas y reglamentos .....	64
Gráfico 12: Clima laboral.....	65
Gráfico 13: Comunicación asertiva.....	66
Gráfico 14: Àmbito profesional .....	67
Gráfico 15: Dimensiones del Test.....	69

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA".

**AUTORA:** Gabriela Alexandra Toa Villacrés

**TUTOR:** Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

La presente investigación tiene como objetivo el analizar los riesgos psicosociales existentes en el desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste, de la provincia de Tungurahua, contribuyendo a la identificación de los riesgos psicosociales que se desarrollan en el lugar de trabajo por las diversas situaciones que se exponen en su trabajo, debido factores que se encuentra ausentes como son el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y exigencias psicológicas en el trabajo, utilizándose para la investigación un enfoque cuali-cuantitativo, metodologías como la investigación de campo que nos permiten obtener información del lugar de trabajo y la investigación bibliográfica documental mediante libros, art. Científicos, revistas; niveles exploratorios y descriptivos y las variables de estudio la incidencia en el desempeño laboral para el correcto cumplimiento de sus funciones.

Palabras Clave: Riesgos Psicosociales, factores, exigencias psicológicas desempeño laboral, funciones.

**AMBATO TECHNICAL UNIVERSITY**  
**HUMAN AND EDUCATION SCIENCE FACULTY**  
**INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER**

**EJECUTIVE SUMMARY**

**THEME:** “THE PSYCHOSOCIAL RISKS AND THE LABOR PERFORMANCE IN THE OPERATIVE PERSONAL OF THE FIREFIGHTER GROUP OF THE SOUTHWEST IN THE TUNGURAHUA PROVINCE”

**AUTHOR:** Gabriela Alexandra Toa Villacrés

**TUTOR:** Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg

This research has the objective to analyze the psychosocial risks presented in the labor performance of the operative workers of the Firefighter group in the southwest zone of the Tungurahua province to contribute for identifying the psychosocial risks that present what are developed in the work place because of the different situations that they are exposed in their job This is because of the lack of the social support in the enterprises and the leadership psychological compensations and exigencies in the job using a focus quali-quantitative methodologies as the field research that allow us to get information from the job place and bibliography research through books scientific articles magazines, exploratory and descriptive levels and the studio variables the incidence in the unemployment for the correct accomplishment of their functions.

**Key words:** Psychological risks facts Psychological exigencies laborer development functions.

## INTRODUCCIÓN

El proyecto está enfocado en determinar los Riesgos Psicosociales existentes en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste, de la provincia de Tungurahua.

El cual se encuentra estructurado por los siguientes capítulos y contenidos:

**CAPÍTULO 1** El problema: En este capítulo se realiza la contextualización del problema en los niveles macro, meso y micro. El análisis crítico, pronóstico del mismo para luego plantear el problema, delimitaciones, justificación y finalmente el objetivo general y los específicos.

**CAPÍTULO 2** Marco Teórico: Se redactan los antecedentes investigativos, con sus correspondientes categorías fundamentales, constelación de ideas, a continuación, el desarrollo de las categorías de la variable, para finalmente plantear la hipótesis.

**CAPÍTULO 3** La Metodología: En este capítulo se transcribe el enfoque, modalidades, tipos de la investigación, población y muestra, paralización de variables y por último las técnicas e instrumentos que se van a utilizar para recolectar información

**CAPÍTULO 4** Análisis e Interpretación de Resultados: En el presente capítulo se redacta los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos, con sus respectivas tablas y gráficos estadísticos para poder proseguir con el análisis e interpretación de los datos.

**CAPÍTULO 5** Conclusiones y Recomendaciones: Se prosigue a escribir las conclusiones y recomendaciones a las que se llega después de realizar la investigación.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Tema de Investigación

Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral en el Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste, de la provincia de Tungurahua.

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2. 1. Contextualización del Problema

Estudios realizados en **Latinoamérica** sobre las diversas funciones que realiza un bombero durante su jornada de trabajo, han demostrado que se ven expuestos a todo tipo de situaciones peligrosas tales como; cargas de trabajo excesivas sin tomar en cuenta el contenido del trabajo, gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad, las malas relaciones interpersonales, la falta de implementos y apoyo por parte de la dirección; entre otras. Conformando de esta manera factores psicosociales laborales que afectan el desarrollo y salud mental de los trabajadores.

Los bomberos reflejaron niveles altos e intermedios de riesgo, reportaron en la entrevista que su ejecución en algunas áreas del Desempeño Ocupacional como auto-cuidado, accesibilidad, productividad, manejo de las actividades instrumentales de la vida diaria, actividades académicas, actividades recreativas activas y socialización, resultaron ser insatisfactorias, debido a la falta de tiempo, difícil acceso a su lugar de trabajo, la inconformidad con sus salarios, escasos recursos para prestar un buen servicio. (Elieser Bastidas, 2014).

En el área de Gestión de Riesgos es más común encontrar estas situaciones debido al poco interés que se le da al trabajo que realizan los bomberos. Lo que afecta al desempeño de quienes tienen la labor de cuidar el bienestar de la ciudadanía.

Es de vital importancia tener en cuenta los riesgos psicosociales que afectan a los bomberos puesto que el resultado de ello afectaría en grandes proporciones puesto que involucra vidas humanas.

En **Ecuador**, estudios realizados en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito nos demuestran que los riesgos psicosociales se relacionan de manera directa con el desempeño laboral y la organización produciendo daño a la salud de cada uno de los trabajadores siendo así afectaciones conductuales, fisiológicas, emocionales y cognitivas repercutiendo en la toma de decisiones, y su estabilidad laboral.

El desempeño laboral de cada individuo se ve afectado debido a que los turnos especiales de trabajo influyen directamente en las funciones encomendadas a cada trabajador ya que existe la presencia de consecuencias negativas como el estrés, la fatiga laboral, pérdida de jornadas laborales, problemas sociales y familiares que impiden su correcto desempeño. (Pasquel, 2014)

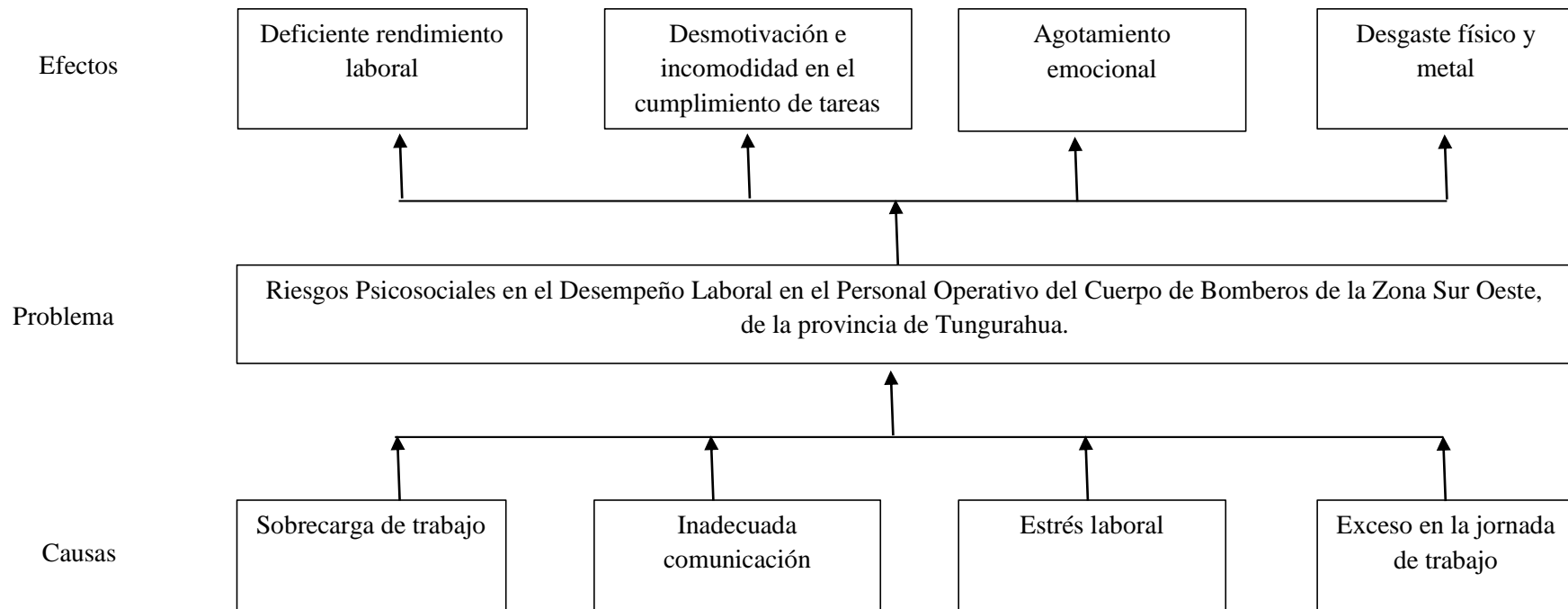
Considerando que las diversas relaciones que se mantienen dentro de las instituciones bomberiles influyen en el personal operativo, como las inadecuadas comunicaciones entre superiores y personal de tropa o compañeros de trabajo, la falta de reconocimiento a sus funciones repercute en su desempeño laboral. A su vez, en su jornada de laboral los turnos de trabajo que realizan los mantienen atentos a las diversas emergencias para atenderlas de forma efectiva, rápida repercutiendo en su salud, puesto que están expuestos a accidentes laborales.

Con respecto al **Cuerpo de Bomberos del Sur Oeste**, conformado por los Cantones Baños, Patate y Pelileo de la provincia de Tungurahua, se ha evidenciado que no ha existido ningún tipo de evaluación de riesgos psicosociales en las instituciones. Se

denota en los miembros de la casaca roja, que no existe un conocimiento amplio de los riesgos que presenta su trabajo y están expuestos diariamente al cumplir sus funciones, según información obtenida de los líderes de las instituciones bomberiles de cada cantón.

Un trabajador motivado y satisfecho en su lugar de trabajo crecerá no solo personalmente sino más bien, logrará que la organización alcance sus objetivos desarrollando una competencia sana entre compañeros de trabajo y evitando frustraciones y malas relaciones interpersonales.

### 1.2.2. Árbol de Problemas



**Gráfico 1:** Árbol de problemas  
**Fuente:** Instituciones Bomberiles  
**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### **1.2.3. Análisis Crítico**

Los riesgos psicosociales existentes dentro de las Instituciones bomberiles repercuten en el desempeño laboral de su personal operativo, generando el incumplimiento de sus expectativas laborales básicas y su salud, el bienestar físico y psíquico se ve afectado.

La sobrecarga de trabajo, se manifiesta cuando al trabajador se le aumenta la cantidad de tareas que debe cumplir, más funciones en menos tiempo, o se le otorga tareas que no corresponde a su área de trabajo, produciendo así que el personal presente un deficiente desempeño laboral, debido a que no existe el tiempo necesario para cumplir las tareas asignadas, o simplemente existe un desconocimiento de ciertas funciones produciendo en los trabajadores un desgaste mental, físico o emocional.

La inadecuada comunicación entre el personal de la institución, direcciona a que el trabajo sea realizado de una manera errónea; se desarrollan inadecuadas relaciones interpersonales generando desmotivación e incomodidad en el cumplimiento de tareas, ya que el trabajador no mantiene una comunicación directa, para asumir sus delegaciones o se genera malos entendidos al momento de realizar las funciones.

El estrés laboral, los trabajadores producto de largos periodos de tensión prolongados, que pueden desarrollar problemas graves en la salud física (enfermedades psicosomáticas) y trastornos psicológicos como tensión, irritaciones, preocupaciones e incluso llegar a depresión. Esto produce como efecto un agotamiento emocional y desinterés en su lugar de trabajo.

El exceso en la jornada de trabajo, donde el personal labora largas jornadas lo cuales produce un tipo de tensión debido a su horario de trabajo, mantienen sus emociones reprimidas por largo tiempo, realizan un sobre esfuerzo en sus funciones o al no poder adaptar el horario a las necesidades familiares, le genera un desgaste físico y mental a cada uno de ellos.

### **12.4. Prognosis**

Al no dar solución a la problemática existente en referencia a los riesgos psicosociales en las instituciones bomberiles, repercutirá de forma negativa en los trabajadores, el capital humano que tiene la organización podría desarrollar enfermedades profesionales, desgaste físico y mental, e inclusive se pueden producir accidentes en el lugar de trabajo. El personal no se sentirá satisfecho ni mucho menos motivado generando que el trabajo que se realiza sea más complicado.

El rendimiento bomberil se verá afectado ya que, se evidenciará un hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo, desarrollando ausentismo laboral, rotación entre las guardias y al no existir una buena comunicación entre el personal, la actitud y el comportamiento del mismo sufrirá cambios que repercutirán en el desempeño laboral, siendo la ciudadanía a la que sirven diariamente la principal afecta.

### **1.2.5. Formulación del Problema**

¿De qué manera influye los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua?

### **1.2.6 Preguntas Directrices**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales que presenta el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua?

¿Qué desempeño laboral tiene el personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua?

¿Existe alguna alternativa de solución para evitar los riesgos psicosociales en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua analizándose investigaciones anteriores?

### **1.2.7 Delimitación**

#### **Delimitación de Contenidos:**

**Campo:** Seguridad Laboral

**Área:** Personal Operativo

**Aspecto:** Riesgos Psicosociales  
Desempeño Laboral

**1.2.7.1 Delimitación Espacial:** Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua, cantones Baños, Patate y Pelileo.

**1.2.7.2 Delimitación Temporal:** Período Octubre 2016 – Febrero 2017

### 1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación es de vital **importancia** porque los riesgos psicosociales que se desarrollan en el área bomberil resultan un factor negativo en el desempeño laboral puesto que produce alteraciones emocionales como estrés, frustraciones en los miembros de la casa roja.

Generar una solución a este problema, es de **interés** para las instituciones puesto que deben conocer y plantear medidas que den solución o disminuyan estos riesgos en el trabajo permitiendo que los trabajadores se encuentren satisfechos y motivados en la realización de sus funciones.

La realización de este proyecto de investigación es **factible** porque se cuenta con el apoyo de las autoridades, personal operativo y la apertura de las Instituciones Bomberiles, lo que nos ayuda a llevar a cabo esta investigación fructífera para la misma. Los beneficiarios serán las Instituciones bomberiles, pues al conocer los riesgos psicosociales que los afectan podrán darles solución.

Se produce un **impacto** en la sociedad puesto que la ciudadanía se beneficiara de una manera más efectiva, el personal aumentará su productividad y se dará una mejora a su bienestar personal dentro de la institución.

El trabajo investigativo es **original**, debido a que se respeta el derecho de autoría mediante normas APA, existe ideas, opiniones, justificaciones propias del autor que nos permiten mejorar, ampliar y fomentar la información obtenida en el proceso de investigación.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los riesgos psicosociales existentes en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.
- Elaborar un artículo académico para presentar los resultados investigados.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

**Tema:** “Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito”

**Autor:** (Pasquel, 2014)

**Objetivo General:**

Identificar la presencia de los factores de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

**Resumen:** La Institución Bomberil se muestra como ejemplo de la influencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral, al no existir una comunicación directa entre jefes y personal de tropa se genera insatisfacción laboral y produce toma de decisiones equivocadas afectando a todos los miembros de la misma.

Como conclusiones se determina que:

- Al comprobarse la hipótesis de investigación, he podido determinar que en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito si existe la presencia de riesgos psicosociales en el personal operativo el cual influye directamente sobre el desempeño laboral.
- El personal operativo no puede organizar, ni dar una opinión para mejorar el desempeño de esta noble institución, ya que, por el mismo hecho de ser jerarquizado están dispuestos únicamente a acatar órdenes de los oficiales superiores.
- El desempeño laboral de cada individuo se ve afectado debido a que los turnos especiales de trabajo influyen directamente en las funciones encomendadas a cada trabajador ya que existe la presencia de consecuencias negativas como el estrés, la fatiga laboral, perdida de jornadas laborales, problemas sociales y familiares que impiden su correcto desempeño.

- En cada uno de los pelotones existe en un bajo porcentaje de la presencia de Mobbing demostrando que hay exclusión de uno o varios individuos en el grupo.
- Se ha determinado que el cambio continuo de encargados de cada pelotón conlleva a un malestar dentro del grupo ya que cada jefe llega con políticas diferentes, pero como es una institución jerarquizada solo les queda acatar estas nuevas disposiciones.
- El personal se encuentra correctamente capacitado en la utilización de los materiales dados en dotación, así como en técnicas de salvataje, al aplicarse en cada uno de estos procedimientos por lo cual el índice de incidentes y accidentes es bajo.
- Por parte del alto mando de esta institución, existe un adecuado flujo de información de forma verbal y escrita de las diferentes novedades de forma que realicen de manera correcta sus tareas.
- Se determinó que en el área operativa durante una emergencia todos los trabajadores dejan atrás sus diferencias aplicando correctamente las técnicas impartidas por los superiores, y así, realizan un correcto trabajo en equipo el cual se ve reflejado en el éxito de cada una de estas misiones.

**Tema:** “Cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino”

**Autor:** (Briones, 2014)

**Objetivo General:**

El desarrollo de esta investigación fue determinar cuáles fueron los Factores Psicosociales que estuvieron presentes y fueron los causantes para que los conductores que transportan clinker (cemento en proceso) de la empresa Mamut Andino sufrieran accidentes, para así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad en un 30% en relación al año anterior por este tipo de factores de riesgos.

**Resumen:** El desconocimiento de normativas y reglamentos de seguridad para los transportistas de vehículos pesados han ido perjudicando el desempeño laboral y se evidencia diariamente por diversos factores como enfermedades, estrés, insatisfacción laboral y esto repercute en múltiples accidentes automovilísticos.

Como conclusiones se determina que:

- Se indagó en el campo de los Factores psicosociales con miras a establecer las áreas de intervención para programas de salud ocupacional cuyo fin busca, la protección, la prevención y la atención de los efectos de las enfermedades y los accidentes que

puedan ocurrir en cualquier eventualidad como consecuencia del trabajo que desarrollan.

- Para tal fin, se definió factor psicosocial como el producto de una interacción entre el individuo, los factores internos de su trabajo y los factores externos del medio laboral, que en un momento dado puede exceder el límite de tolerancia psicológica del individuo y afectar su salud física, mental y social.
- Para determinar los factores que podrían estar influyendo en la accidentabilidad del personal involucrado se utilizó la batería BC para conductores que se aplicó a una muestra no probabilística de 35 conductores entre accidentados y no accidentados.
- Con respecto al instrumento utilizado, podría ajustarse ampliando los ítems de las posibles causas de la accidentalidad del transporte en carretera y del acato de normas de tránsito. Crear una variable que ubique, si los factores que influyeron en los accidentes ocurridos estuvieron presentes antes o después de los accidentes. (p.76)

**Tema:** “Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa IMPORCALZA S.A.”

**Autor:** (Velásquez, 2015)

**Objetivo General:**

Investigar la relación que existe entre los Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño Laboral del personal de IMPORCALZA S.A.

**Resumen:** Los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores o miembros de la organización produciendo alteraciones o cambios en sus estados de salud sean estas físicos o psicológicos que conllevan a consecuencias negativas tanto para la empresa como sus trabajadores. Se busca la identificación del problema para generar soluciones y el mejoramiento del ambiente de trabajo dentro de la empresa.

Como conclusiones se determina que:

- Los factores de Riesgo psicosocial más influyentes en el Desempeño Laboral causan que el trabajador no cumpla con sus tareas frecuentes en el tiempo solicitado, disminuyendo la eficiencia de la empresa, a consecuencia de la carga laboral y la jornada de trabajo, además de la falta de capacitación al personal sobre temas específicos en cada área.
- El nivel de desempeño laboral se ve ralentizado por la falta de trabajo en equipo y por la poca eficacia con que se procesa la materia prima, generando una subutilización de recursos económicos y materiales.
- Es evidente la falta de apoyo profesional, en materia de Gestión de Capital Humano, ya que, en la mayoría, de los aspectos evaluados, sus índices son significativos en cuanto a la presencia de riesgos del trabajo.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

El presente Proyecto de Investigación está enmarcado en un paradigma Crítico Propositivo permitiendo interpretar la realidad en base a los riesgos psicosociales y nos permite debatir y analizar el tema en base a información científica permitiendo dar solución al problema.

Crítico, porque se realizará un análisis de los riesgos psicosociales a los que se encuentra expuesto el Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua y su influencia en el Desempeño Laboral. Y a su vez, es Propositivo, debido a que la evaluación de los resultados de los problemas psicosociales nos ayudará a la prevención de enfermedades profesionales fomentando así un desempeño laboral satisfactorio, para las instituciones y para la ciudadanía.

## **2.3. Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Sección segunda del trabajo

**Art. 35.-** El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.  
(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **DECRETO EJECUTIVO 2393 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

**Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.-** Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
9. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
10. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
11. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene, Servicios Médicos o Servicios de Seguridad.
12. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.
13. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
15. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.

#### **DECISIÓN 584**

Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

#### **CAPÍTULO II**

##### **POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**Artículo 4.-** En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

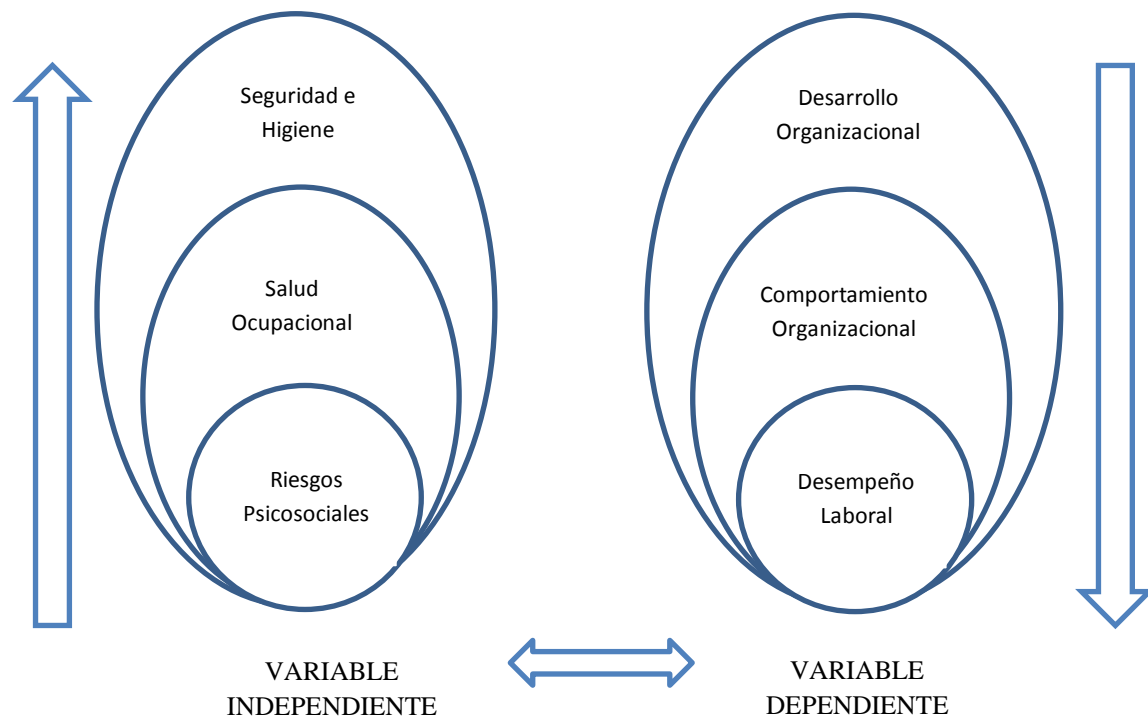
#### **CAPÍTULO III**

##### **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES**

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

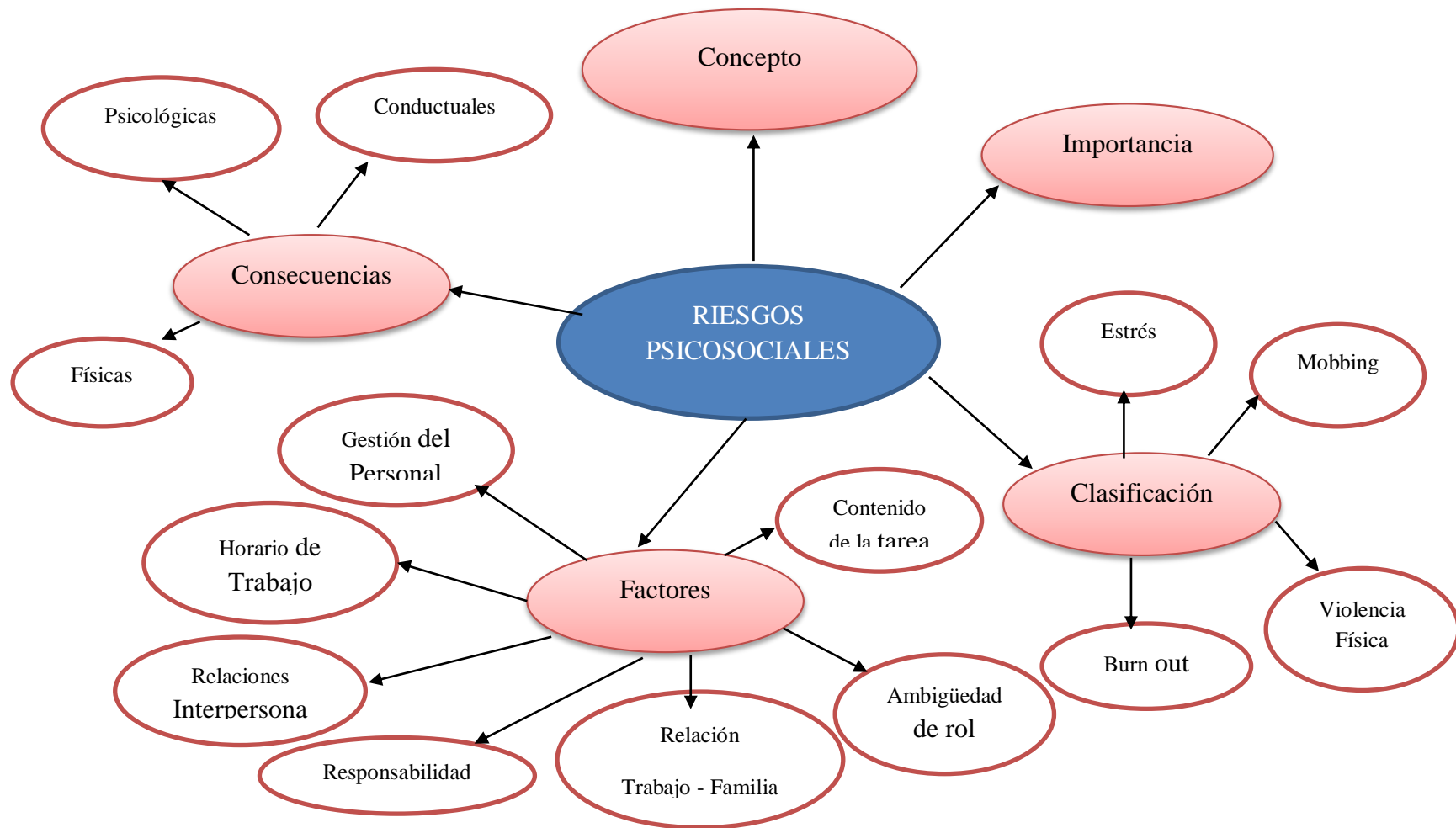
**Artículo 12.-** Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## 2.4. Categorías Fundamentales



**Gráfico 2:** Categorías fundamentales  
**Fuente:** Bibliográfica  
**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### 2.4.1. CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE: RIESGOS PSICOSOCIALES

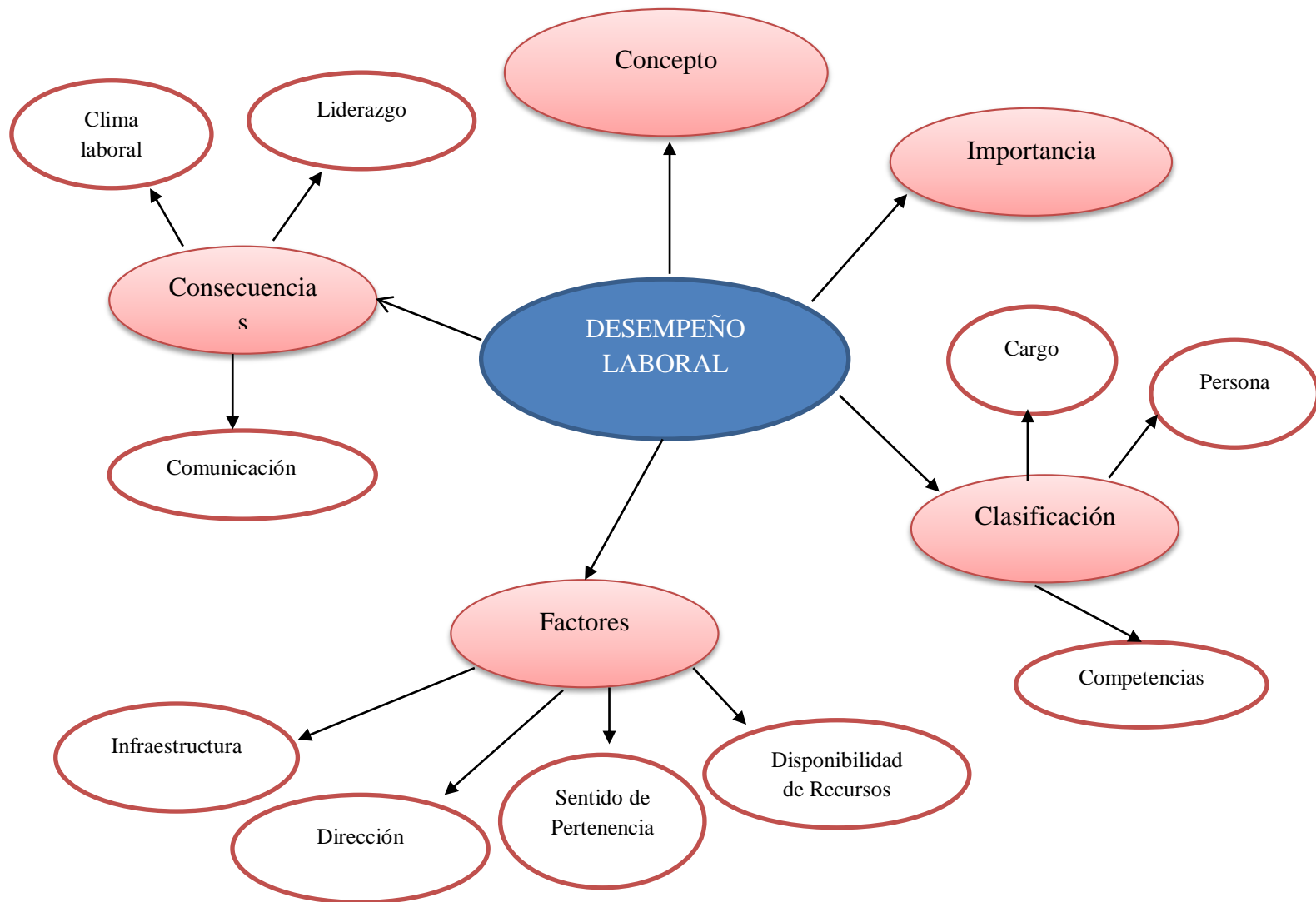


**Fuente:** Bibliográfica

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 3:** Constelación de ideas variable independiente

#### 2.4.1. CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL



**Gráfico 4:** Constelación de ideas variable dependiente

**Fuente:** Bibliográfica

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés



## **Variable Independiente**

### **RIESGOS PSICOSOCIALES**

#### **Concepto**

Es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización, violaciones de las expectativas laborales básicas, por lo que generan alteraciones en la salud de los trabajadores, en el sistema de procesos, llevando a trastornos mentales de importancia. (Moreno, & Baez, 2012, p.21)

Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo se generan por las exigencias y condiciones ambientales (físicas, mecánicas, morales, químicas, sociales, psicológicas) y la empresa influenciando directamente en el desarrollo de trabajo y la salud de cada uno de los trabajadores y al producirse algún tipo de alteración provoca un desequilibrio físico, mental y social.

El autor Jesús Uribe en su investigación expone lo siguiente:

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar en forma grave y habitual la salud física, social o mental de los trabajadores; mientras que el riesgo psicosocial tiene diferentes niveles de probabilidad para afectar la salud, los riesgos psicosociales laborales son altamente peligrosos. (Uribe, 2015)

Actualmente, los riesgos psicosociales desarrollados en el trabajo son causantes de enfermedades y de accidentes laborales, el factor que interfiere en el desempeño laboral es la sobrecarga de trabajo puesto que el trabajador realiza tareas repetidas en poco tiempo, presenta carga mental evidenciando sintomatología psicósomática como es cansancio, dolores de cabeza, sueño, mareos, etc.

Para el autor Antonio Creus, se deben tomar en cuenta las jornadas y tiempos de trabajo con el siguiente criterio:

La organización del trabajo y su contenido es decisiva para la realización personal del trabajador. Es el factor de riesgo psicosocial en el que incluyen: jornada de trabajo (jornadas y horarios), ritmo de trabajo, nivel de automatización, comunicación, estilos de mando y participación con la organización, estatus social, identificación con la tarea, iniciativa y estabilidad en el empleo, etc. (Creus, 2012, p.388)

Se debe tomar como referencia todos los elementos que complementan la vida laboral del ser humano lo cual lo hace sensible a cualquier cambio sea este positivo o negativo según su percepción.

### **Importancia**

Para validar esta investigación se cita al autor Antonio Sarria que manifiesta que:

Los riesgos se refieren a factores socioambientales que niegan el acceso de individuos o grupos de personas a los prerequisites para la salud. Estos prerequisites, definidos por la OMS, son: paz, refugio, educación, alimentación, ingresos, ecosistemas estables, justicia social y equidad. (Sarria, 2014, p.89)

De tal forma que el autor menciona que existen prerequisites que se deben tomar como base para que los trabajadores cubran sus necesidades propias como seres humanos en el cual su principal objetivo es la supervivencia y al no lograrlo surgen riesgos en la salud psicosocial del talento humano.

Además los riesgos psicosociales se han presentado desde años muy remotos en los cuales el talento humano de las organizaciones sufrían diferentes cambios dentro de su personalidad ya por problemas laborales entre compañeros, además de los inconvenientes que surgen en su vida personal y que repercuten en su rendimiento profesional y ocupacional, es por esto que los estudios del tema se han vuelto una preocupación para los ejecutivos de las empresas.

### **Clasificación de los Riesgos Psicosociales**

Existen diversas clasificaciones de riesgos psicosociales que rodean al ser humano pero para la presente investigación se han elegido los que tienen mayor repercusión en la vida laboral que se detallan a continuación:

#### **Estrés**

El estrés ha venido evolucionando y teniendo auge desde la antigüedad, con el paso del tiempo se ha convertido en una enfermedad que en muchos de los casos puede terminar con la vida psicológica de un ser humano, se toma la conceptualización

realizada por el autor José Gonzalez en su libro Formación y Orientación Laboral que expresa:

El estrés se define como el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. El trabajador sufre estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas. (González, 2012, p.194)

Tal como lo manifiesta el autor existen diversas causas para la presencia del estrés como el entorno en el cual trabaja siendo estas tomadas como jornadas largas de trabajo o tedio por realizar por años una actividad, por cuanto se debe tomar una alternativa para motivar a los trabajadores y este fenómeno no se desencadene.

El estrés ha tomado auge debido a las presiones a las cuales se ven sometidos el personal de cualquier institución, sea por sus jefes o sus compañeros de trabajo, por tanto es uno de los fenómenos que más se presentan como uno de los principales riesgos psicosociales objetivo del presente estudio.

En el libro Competencias y habilidades profesionales para universitarios en el cual define al estrés como:

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las que debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente laboral o social es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se desarrollan una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. (Van-der, & Gómez, 2013, p.350)

Al revisar diversas investigaciones se manifiesta que el estrés no siempre es perjudicial, depende de la intensidad y duración, y el trabajador puede tomarlo como un estímulo, la carga de trabajo para cumplir metas propias o de la institución ya que deberá tomar una actitud positiva lo cual desaparece o controla de manera tranquila las situaciones que se le presentan.

Aunque el talento humano busque soluciones que no dañen su propio bienestar psicosocial este no debe afectar a la productividad del mismo, conociendo que el estrés

debe ser enfocado como una enfermedad que debe ser erradicada para prosperidad de ambas partes.

Como aporte adicional Los autores Bermudez, J Ana Perez, José Ruiz, Pilar San Juan y Beatriz Rueda señalan que:

En términos generales, cuando hablamos de estrés, podemos estar refiriendonos a un estado que denota un cierto malestar interno o a la presencia de inconveniencias y dificultades de diferente tipo (físicas, sociales, psicológicas, ambientales, etc), que se acompañan de una serie de demandas y obligaciones o simplemente cuando nos surge un imprevisto que nos obliga a redefinir nuestro planes). (Bermudez, Pérez, Ruiz, San Juan, & Rueda, 2013, p.25)

Se concluye que el estrés es un riesgo psicosocial que puede ser controlado por parte del mismo trabajador cuando toma las exigencias del puesto o de sus obligaciones laborales como un reto mas no como una amenaza dentro de la institución que labora, aprendiendo a relacionarse con sus compañeros de trabajo, superiores y su entorno en general.

### **Moobing**

Para iniciar con este tipo de riesgo psicosocial se toma la conceptualización del Libro Formación y Orientación Laboral en el cual su autor manifiesta que:

Se denomina acoso moral o mobbing cuando una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo. Produciendo en las víctimas un daño psicológico y físico que, a menudo, conlleva bajas laborales continuadas y en ocasiones, el fin anticipado de su vida laboral. (González, 2012, p.196)

El mobbing es un fenómeno que se relaciona netamente con el comportamiento y es negativo tanto para el agresor como para quien sufre los atropellos y violencia, aunque aparentemente solo notamos que el agredido cambia su comportamiento en algunos casos alejándose de las personas cercanas a su entorno, para no comprometer a nadie en los abusos de los cuales se ha convertido en víctima, y es en este momento que se debe buscar las estrategias para cambiar la mentalidad de ambas partes e indagar las razones y motivos por el cual surge el problema.

Otra conceptualización de los autores Iñaki Piñuel y Ariana García señalan que:

El concepto de moobbing, cuya traducción correcta al castellano debería ser acoso psicológico y no “acoso moral” (deberíamos calificar este tipo de acoso como inmoral en todo caso), presenta un elemento ético esencial que lo califica como inadecuado y reprehensible como proceso de victimización. (Piñuel, & García, 2015, p.25)

El mobbing puede ser ejercido por una o varias personas y esta puede ser de tipo psicológica, física del tal forma que el individuo presente problemas en la forma de realizar su trabajo, lo cual perjudica a los objetivos institucionales y al cumplimiento de las metas que se traza para el puesto de trabajo que ejerce.

El tema del mobbing es desconocido aun para muchos trabajadores puesto que toman el maltrato psicológico a los cuales son víctimas a la ligera aunque esto este ocasionando daños a su salud no física en este caso sino mental o netamente de autoestima sintiéndose acosado por uno o varios de sus compañeros de trabajo.

### **Violencia Física**

Para Monica Granda se conceptualiza a la violencia física como:

Todo acto contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participan en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. (Granda, 2011, p.125)

La violencia física de la cual puede ser víctima un trabajador debe ser controlada por todos los que participen en la relación laboral, para que no afecte a su rendimiento en el puesto de trabajo por tanto se debe vigilar los comportamientos que se manifiesten entre los empleados y con sus superiores.

Aunque no es común que entre el talento humano surjan inconvenientes que hagan que ejerzan la violencia física aun así existen bajos porcentajes de aparición de este tema en las empresas pero aun así se debe prever que este tipo de maltratos desaparezcan de las organizaciones.

El autor Jesus Uribe expresa que:

En los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar de manera habitual y con gravedad la salud física, social o mental de los trabajadores, mientras que al riesgo psicosocial que tienen diferentes niveles de probabilidad para afectar la salud. (Uribe, 2015, p.189)

La violencia física se presenta en las organizaciones y esto daña la estabilidad del trabajador dentro de la empresa, así como disminuye la capacidad de rendimiento en sus labores profesionales por el nerviosismo de seguir siendo víctima de estos sucesos.

Se concluye, de acuerdo a lo manifestado por los autores citados con antelación que tanto los trabajadores como sus superiores deben controlar este fenómeno que afecta notablemente a la seguridad psicológica y física de los mismos.

### **Burn out**

Para conceptualizar el Burn out se toma como primer criterio el del libro Salud Mental en los Tribunales que señala: “El concepto de despersonalización del burnout se puede definir como una actitud negativa hacia los beneficiarios del trabajo, apareciendo un distanciamiento emocional progresivo así como una intensa irritabilidad y rechazo hacia aquellos sujetos que son el objeto fundamental de nuestro trabajo” (Fuertes, & Cabrera, 2013 p.224).

Basado a este comentario se puede manifestar que el Burn out está netamente relacionado con la seguridad emocional del trabajador, así como su comportamiento en cada una de sus acciones por motivos de aburrimiento, tedio, irritabilidad y en algunos de los casos por problemas ajenos a los de sus obligaciones laborales.

Otro de los comentarios válidos plasmados en el libro Formación y Orientación Laboral expresa que:

El síndrome de desgaste profesional o burnout es aquel que produce síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficacia, es decir, de no ser un profesional capaz de atender las tareas laborales de forma adecuada. Afectaba preferentemente a trabajadores de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc, donde los destinatarios de sus tareas son personas a las que prestan un servicio asistencial todas se consideran como

profesiones que llevan implícito poner en el trabajo una alta implicación emocional.  
(González, 2012, p.195)

Para concluir con lo manifestado por los autores citados en el cual señalan que el burnout se origina debido a la personalidad de los trabajadores que manifiesten a lo largo de su historia laboral dentro de la institución mostrando un desgaste profesional con miras a evolucionar o cambiar de tareas dentro o fuera de la empresa.

Este síndrome es muy visto en la actualidad ya que los trabajadores muestran rápidamente el tedio por realizar siempre la misma actividad por cuanto se debe motivar al trabajador, así como capacitarlo continuamente para que cambie sus actitudes en beneficio de la institución.

### **Factores de los riesgos psicosociales**

Son diversos los factores que se pueden analizar pero para efectos de la presente investigación se tomarán los que tienen mayor repercusión como son:

#### **Horario de Trabajo**

Para la explicación de este factor se toma la conceptualización del Autor Manuel Cabeleiro que menciona:

Los factores psicosociales debidos a la organización del tiempo de trabajo son: la duración de la jornada laboral, las pausas y los tiempos de descanso. En este caso, el factor de riesgo fundamental es la existencia de turnos de trabajo, cuando la tarea es monótona, es recomendable establecer varias pausas cortas a lo largo de la jornada, y si la tarea necesita alguna concentración, son recomendable pausas de mayor duración.  
(Morales, 2013, p.56)

En este apartado se definen ciertas realidades que viven los trabajadores en sus labores cotidianas, ya que sus horarios no son flexibles deben cumplir sus 8 horas diarias sin contar los tiempos que usan para sus necesidades personales, y al no ser definidas con claridad de acuerdo a las actividades que realizarán no se toma en cuenta que se puede perjudicar en muchos de los casos física, psicológica y conductualmente dentro y fuera de la institución.

## **Gestión del Personal**

El autor Joao Chimpolo manifiesta que:

El ser humano vive en constante relación con el medio ambiente, en el que están incluidas otras personas de diferentes características, lo cual le exige un proceso de adaptación e implica que sea capaz de asumir una actitud ponderada y ética ante situaciones presentes en el medio externo, los cuales debe ir solucionando interpersonalmente para la convivencia con su medio social, supeditado siempre al respeto de: reglas, normas, derechos y deberes establecidos por la sociedad, y que deben ser cumplidas por el hombre. (Chimpolo, 2013, p.33)

En este factor se denota principalmente que el nivel de satisfacción que alcancen los trabajadores que se verá reflejado en la realización de su trabajo y cumplimiento de las actividades encomendadas en el tiempo y condiciones establecidas por sus superiores.

## **Contenido de la Tarea**

Para José González este factor es esencial en el cumplimiento de las actividades laborales complementandolo de la siguiente manera:

Se refiere a la imagen que el individuo tiene de su trabajo, según la valoración que dé a su tarea dentro del proceso productivo: es decir, de la importancia que su trabajo tiene dentro del contexto total en el que se desarrolla. Esta valoración depende de dos criterios: el lugar que ocupa el trabajador dentro del proceso y la importancia de la modificación efectuada por el trabajador. (Fernández, 2014, p. 84)

En cuanto al contenido de la tarea, se refiere netamente a la manera como el trabajador visualiza sus actividades y el compromiso que se plantea de acuerdo a sus metas personales y profesionales, dentro del marco de respeto, responsabilidad y tolerancia para ciertos temas que involucren a un grupo de personas y por tanto en muchas ocasiones no estaran de acuerdo con las decisiones tomadas por los demas.

## **Ambigüedad del rol**

Definitivamente los seres humanos deben tener una oxigenación en sus puestos laborales ya que pueden acarrear efectos negativos para ampliar lo manifestado se cita al autor José Cortés que señala en su libro Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales lo siguiente:



Los ritmos de trabajo, características de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación. Este factor puede ser el causante de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción ansiedad, depresión, etc, que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo. (Cortés, 2013, p.591)

La ambigüedad del rol que tengan los trabajadores hasta cierto punto podría ser perjudicial ya que en un tiempo determinado perderá el entusiasmo de realizar cada día sus labores que se volverán monótonas.

### **Relación Trabajo – Familia**

Para este factor se toma el comentario de Ruth Vallejo que manifiesta:

Las condiciones laborales que no son respetuosas con la familia, como largos horarios de trabajo y planes asociales e impredecibles, pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental del personal en términos de mayor estrés, agotamiento psíquico de los trabajadores, rupturas matrimoniales y otros. Recientes estudios en que el conflicto familia – trabajo es considerado en la actualidad un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. (Vallejo, 2013, p.123)

La familia siempre será esencial y ocupará el primer lugar en la vida de un ser humano, es aquí en donde existe una confrontación debido a que el trabajo sustenta la calidad de vida que le dará a sus parientes, así que se tomara en cuenta para los horarios y beneficios para que no causen conflictos.

### **Responsabilidad**

El autor Manuel Cabaleiro menciona que:

Los factores psicosociales referente a la responsabilidad que debe ejercer son la identificación con la misma, que viene condicionada por la imagen que el trabajador tiene de su empleo y la importancia respecto al conjunto total de la empresa; la autonomía e iniciativa, que consiste en la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su tarea, incluyendo la elección del método y del ritmo y control del trabajo, la responsabilidad del puesto y su complejidad; y las posibilidades de relacionarse con otros compañeros con problemas similares. (Morales, 2013, p.56)

La responsabilidad que adquieren los trabajadores de acuerdo a las acciones que realizarán en su trabajo, como los recursos que tendrá bajo su custodia será media bajo el método, ritmo y control que ejerza en sus labores cotidianos reflejado en el cumplimiento de los objetivos esperados para su cargo.

### **Relaciones Interpersonales**

Para Ricardo Fernández las relaciones interpersonales tienen dos factores esenciales lo cual se señala a continuación:

Si las relaciones con los compañeros son malas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esta mala relación su grupo de trabajo, sección, etc., no realizará su trabajo a pleno rendimiento. Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extralaborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea. (Fernández, 2014, p.83)

Las relaciones interpersonales de los trabajadores se regulan de acuerdo a como es el trato con sus superiores y compañeros de trabajo la cual debe ser cordial y evitar los conflictos que pueden existir.

Para concluir con los factores que afectan directamente con los riesgos psicosociales se podrían enunciar diversos pero lo más importante es que los ejecutivos de las empresas se preocupen por su fuerza obrera que son quienes dan su mejor esfuerzo para que las organizaciones sean productivas en el área que se desenvuelvan, cubriendo alguna necesidad básica o complementaria de los seres humanos, por tanto si la clase obrera cuenta con todas las facilidades y beneficios legales cumplirán sus obligaciones con entusiasmo, sin problema alguno de tal forma la institución alcanzara sus objetivos planteados.

### **Consecuencias**

Entre las consecuencias más notables que presentan los riesgos psicosociales son:

## **Psicológicas**

Para la definición de este apartado se tomo el criterio del Autor Ricardo Fernández, en su libro La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo señalando que:

Ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicósomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual tendríamos: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva. (Fernández, 2014, p.30)

Se definen como todos los trastornos psicológicos que tengan que ver con las características propias del ser humano que debe ser modificada internamente y con ayuda profesional, debido a que la psiquis del hombre varía según la realidad en la cual se desenvuelve los conflictos que puedan presentarse entre empleados o su vez con los superiores.

Las características o carácter que tenga el empleado puede ser un limitante o una fortaleza para la empresa ya que un talento humano motivado y fuera de presiones tendrá un buen rendimiento y por ende la organización logrará sus objetivos planteados.

## **Físicas**

Se definen mediante la intervención del Autor Ricardo Fernández que señala que: “Trastornos cardiovasculares, digestivos: úlceras de estómago, trastornos musculoesqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc. Efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor”. (Fernández, 2011, p.30).

Por tanto, esta característica se presenta según las deficiencias que tenga el trabajador o a su vez debe ser comprobable que han aparecido debido a sus labores o los riesgos que originan sus actividades y como se controla los riesgos que lo produce, es decir si cuentan con los materiales, implementos y protecciones adecuadas en su trabajo.

## **Conductuales**

Juan Moron en su investigación señala que:

Entre las principales consecuencias de estos actos estarian la destruccion de sus redes sociales de apoyo, el rechazo social, la vergüenza, una mayor probabilidad de repetir el comportamiento violento en futuras relaciones y la posible respuesta judicial. Para el agresor estas conductas pueden ser la antesala de una futura conducta antisocial, una práctica de obtencion de poder basada en la agresion, que puede perpetuarse en la vida adulta e, incluso, una sobrevaloración del hecho violento como socialmente aceptable y recompensado. (Moron, 2012, p.176)

El comportamiento del trabajador destruye o conecta las relaciones tanto con sus compañeros o con sus superiores según la labor que realice dentro de la institucion por tanto es una de las consecuencias mas notables ya que un empleado desmotivado podría contagiar a los otros con su negativismo.

La conducta es una característica neta del ser humano y su variación de manera brusca podria causarle daños en su autoestima y por ende en su vida tanto profesional como personal.

## **SALUD OCUPACIONAL**

Al mencionar la salud ocupacional se imagina solo la integridad física del trabajador pero va más allá de esta parte esencial de la vida de los seres humanos por tanto para una mayor comprensión se tomara diversos criterios de autores que se detallaran a lo largo de este ítem.

El autor Fernando Robledo expresa que:

La salud ocupacional tiene carácter multidisciplinario y todas las disciplinas pueden proporcionar apoyo invaluable. Por lo tanto, se presenta la definición de algunas de ellas y se enumeran otras disciplinas más de apoyo. A través de salud ocupacional se pretende mejorar y mantener la calidad de vida y salud de los trabajadores y servir como instrumento para mejorar la calidad, productividad y eficiencia de las empresas. (Robledo, 2013 p. s/n)

En consecuencia, la salud ocupacional busca la mejora de la calidad de vida que tengan los trabajadores dentro de sus lugares de trabajo y que cuenten con todos los

implementos necesarios para que no se ponga en riesgo su seguridad física, psicológica, conductual mientras ejerza sus labores y que esto no repercuta negativamente con su relaciones familiares al salir de la institución.

Además, producto de la investigación bibliográfica se encontro la siguiente informacion que señala lo siguiente: “El concepto de salud ocupacional considera las relacines establecidas por el hombre en su ámbito de trabajo, lo que implica los medios y modos de producción, así como las relaciones sociales y de la organización que de ellos se derivan”. (Vega, 2014, p.240)

Por lo que se considera que el ser humano en cualquiera de las facetas que se desarrolle debe cuidar su seguridad física y psicológica pero no solo es de parte del individuo sino tambien de sus superiores brindandoles todos los implementos necesarios para el cumplimiento de sus tareas, sin abusar de su estado físico y cambios de temperamento que a la larga es perjudicial para todos.

Otros autores hacen un refuerzo a lo mencionado anteriormente en su libro Sistema de Gestión Integral donde manifiestan:

Las organizaciones de todo tipo están cada vez más preocupadas por lograr y demostrar un desempeño sólido en cuanto a seguridad y salud ocupacional (S y SO) mediante el control de sus riesgos de S y SO, en coherencia con su política y objetivos de S y SO, todo esto dentro del contexto de una legislación cada vez más estricta, el desarrollo de políticas económicas y otras medidas que fomente buenas practicas de S y SO, y la creciente preocupacion expresada por las partes interesadas acerca de los aspectos de S y SO. (Atehortúa, Bustamante, & Valencia, 2012, p.29)

En la actualidad, las empresas ya tienen en la mira desarrollar planes de seguridad para la salud ocupacional de sus empleados ya que después de tantas investigaciones los empresarios entendieron que para tener mas ganancias en sus negocios debían mantener a sus trabajadores motivados y con excelentes condiciones de lo contrario no alcanzarían las metas que se proponen año tras años.

No solo se habla de desarrollo en la organización sino de una estabilidad laboral que beneficia a ambas partes pero esto solo se hará posible si se toman las medidas necesarias, el proposito esencial de este estudio es proponer nuevos planes de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores de la institución.

Dentro del campo del desarrollo productivo el autor Ryan Chinchilla menciona que:

El desarrollo productivo de las empresas y la necesidad de proteger y salvaguardar la vida y la salud de los trabajadores han motivado la formulación de leyes y reglamentos en materia de salud ocupacional con el fin de dictar las normas legales que deben cumplir tanto los patronos como los trabajadores para la prevención, eliminación, control y protección ante los diversos riesgos del trabajo. (Chinchilla, 2012, p.12)

De acuerdo con las aseveraciones del autor el cuidado de la Salud Ocupacional es compartida tanto por el jefe como del trabajador, ambas partes deben cumplir con las leyes y reglamentos que sean impuestos como el uso adecuado de uniformes y otros implementos que seran usados para el cumplimiento de sus labores cotidianas, siendo jueces y parte de que se lleven a cabo las disposiciones impuestas.

En el libro Salud laboral se manifiesta que:

La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre la salud y las condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. De hecho, los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que presenten un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como aquellos factores con un efecto beneficioso sobre salud y el bienestar del trabajador. (Ruiz, García, Delclós, & Benavides, 2012, p.44)

De tal manera que el autor anterior se traza objetivos claros en beneficio de los trabajadores y llega hasta otra instancia es planificar en el caso de que haya un accidente los empresarios ayuden no solo al empleado en el proceso inicial sino que exista un vinculo que se lo acompañe en el proceso de rehabilitación.

Despues de realizar la investigación y contar con diversos criterios se ha denotado que el tema de salud ocupacional es muy amplio y que se necesita estudiar ciertos

fenómenos que se siguen presentando y que con el tiempo evolucionara positiva o a su vez negativamente según las políticas internas de cada sector productivo.

Es una realidad totalmente ya que la responsabilidad puede ser compartida pero cada ser humano debe cuidar su propia integridad física y psicológica buscando su lugar de confort en la vida y mucho mas cuando labora en ambientes poco convencionales debe buscar un equilibrio que no dañe su estabilidad emocional.

Las autoras María Marín y Eugenia Pico en su libro Fundamentos de la Salud Ocupacional agregan que:

Ademas, en salud ocupacional se debe tener en cuenta el concepto de autocuidado. No hay que olvidar que cada persona debe aceptar la responsabilidad de dispensarse cuidados a si misma y a los demas. La persona tiene la capacidad de tomar decisiones y controlar su propia vida. Esta definición implica que la salud, en primera instancia, es responsabilidad de cada persona mediante el fomento de prácticas de autocuidado y, despues , de la sociedad en que cada uno vive. (Marin, & Pico, 2015, p.16)

Las instituciones tanto publicas como privadas buscan obtener beneficios para sus clientes y obviamente para sus recursos propios pero ahora ya apareció una nueva preocupación y es la salud física, psicológica y emocional de su fuerza de trabajo.

El autocuidado que se debe ofrecer a los trabajadores y que en muchas ocasiones ellos mismos deben fomentar por su bienestar se convierte en una travesia ya que aunque se les otorgue medidas de preocupación no le damos uso a las herramientas y otros elementos que se les entregue para protegerse.

Se cita un extracto del libro Mejora de la Salud y Seguridad en el trabajo que señala:

La preocupación por la Salud de los trabajadores, en especial de las mujeres y los niños, y por los accidentes en el lugar de trabajo y la salud de la comunidad impulsaron un proceso de cambio legislativo. La legislación sobre salud y seguridad se hizo común en todo el mundo. Era principalmente preceptiva, es decir, especificaba una serie de obligaciones y estaba limitada en general a áreas específicas de actividad, como la minería, la construcción, las fábricas, los comercios y los almacenes. También se basaba en la inspección externa de los centros de trabajo por un organismo gubernamental. (Taylor, Easter, & Hegney, 2012, p.25)

Después de conceptualizar y definir ciertos elementos se encuentra que los grupos vulnerables también deben ser tomados en cuenta y que los beneficios tendrán aún más beneficios que ayudaran a su organización y tendrán asignados puestos de trabajo de acuerdo a sus áreas específicas.

Cada uno de los estratos que se han citado a lo largo de este estudio han sido seleccionados de tal forma que ayuda a encontrar una explicación lógica a como llegar a una reglamentación equitativa donde ambas partes tengan beneficios de acuerdo a la normativa legal que regula los derechos de todos.

El autor Jorge Mangosio, aporta el siguiente criterio:

La salud ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de la presencia de agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores en tareas adecuadas a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, apartar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. (Mangosio, 2012, p.3)

Este tema de salud ocupacional lleva a los empresarios a que tomen conciencia del trato que le han dado a sus trabajadores y si estos le han dado resultado para el cumplimiento de sus metas y que tipos de empleados laboran en sus negocios lo cual se ve la motivación de los mismos en cada una de sus etapas.

Por tanto, la salud ocupacional se debe enlazar directamente con el área administrativa que en el momento adecuado tendrá que tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los reglamentos legales en el cual se estipula que las empresas, instituciones o negocios deben tener un plan emergente para cubrir los posibles accidentes que vulneran la integridad física por un lado de los miembros de la institución, además de problemas de comportamiento como conductas de mobbing o acoso laboral.



Los autores Gila Sen, Asba George y Piroška Ostlin mencionan que hay ciertos sectores de los trabajadores que necesitan atención con el siguiente extracto:

El reconocimiento de que el sesgo de género y la inequidad existen y funcionan a lo largo de muchas dimensiones como los servicios, la investigación y las políticas mismas en diferentes subcampos como los de salud ocupacional, ambiental, reproductiva y mental, y en diferentes niveles en el hogar, la comunidad, los proveedores y los sistemas de salud. La necesidad de abordar las consecuencias transversas de la equidad de género con otros estratificadores sociales como clase, raza o casta. (Sen, Asba, & Piroška, 2014, p.30)

Para concluir con este apartado se define a la Salud Ocupacional como una preocupación para los empresarios que deben cuidar la integridad física, los cambios de comportamiento y problemas que en muchas de las ocasiones son ajenos a la institución pero que repercuten al rendimiento de los mismos, por tanto se debe buscar una solución que beneficie a todas las partes sin trastocar la política de la empresa pero que a la vez se busque la seguridad de los seres humanos respetando sus creencias, actitudes, familia y otras características netas del hombre.

## **SEGURIDAD E HIGIENE**

Como una de las conceptualizaciones se toma lo planteado en el libro de Seguridad e Higiene Industrial de la siguiente manera:

La seguridad e higiene aplicadas a los centros de trabajo tienen como objetivo salvaguardar la vida y preservar la salud y la integridad física de los trabajadores, por medio del dictado de normas encaminadas tanto a que se les proporcionen las condiciones adecuadas para el trabajo, como a capacitarlos y adiestrarlos para que se eviten, dentro de lo posible, las enfermedades y los accidentes laborales. La seguridad y la higiene industrial son entonces el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos destinados a localizar, evaluar, controlar y prevenir las causas de los riesgos en el trabajo a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con motivo de su actividad laboral. (Hernández, Malfavón, & Fernández, 2012, p.23)

En la segunda definición lo plasmado por los autores Eugenio Muñoz y Mario Grau que señalan:

La seguridad en el Trabajo consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos). Es necesario poseer conocimientos de diversa índole, como ingeniería, gestión empresarial, economía, derecho, estadística, psicociencias, pedagogía, etc. (Muñoz, & Grau, 2013, p.36)

Se define después de haber analizado las conceptualizaciones de los dos autores antes mencionados que la seguridad e higiene se compone de dos elementos básicos por una parte la seguridad que se refiere a cumplir con el uso de los implementos que su labor requiera por parte del trabajador y por los propietarios que las instalaciones de la empresa cumplan con todos los parámetros necesarios para su funcionamiento, y en lo que respecta a la higiene tanto personal como en el espacio de trabajo que depende tanto del trabajador – empresa, por tanto el tema de higiene por una parte se piensa que es netamente por parte de la empresa pero en la mayoría de casos son los mismos trabajadores o empleados que deben tomar las medidas necesarias para que su espacio sea un entorno agradable para laboral diariamente.

El autor Jose María Cortés Díaz en su libro Seguridad e Higiene del Trabajo, expone lo siguiente:

El concepto de Seguridad e Higiene en el Trabajo no es un concepto fino, sino que por el contrario, ha sido objeto de numerosas definiciones que, con el tiempo, han venido evolucionando de la misma forma que se han producido cambios en las condiciones y circunstancias en que el trabajo se desarrollaba. En este sentido, los progresos tecnológicos, las condiciones sociales, políticas, económicas, etc., al influir de forma considerable en su concepción han definido el objetivo de la Seguridad e Higiene en cada país y en cada momento determinado. (Cortés, 2012, p.47)

Lo manifestado por el autor clarifica que la seguridad e higiene en cada país y mucho más personalizado en cada empresa se debe manejar de distintas formas según la necesidad que en esta se presente debido a los cambios de espacios, actividades y número de personas que laboran en la institución para tomar las medidas de seguridad adecuadas, así como solicitar a los empleados que cuiden la higiene de su lugar de trabajo.

El tema de higiene se piensa que es netamente por parte de la empresa pero en la mayoría de casos son los mismos trabajadores o empleados que deben tomar las medidas necesarias para que su espacio sea un entorno agradable para laboral diariamente.

Como información bibliográfica y valida para la investigación se cita a Raúl Felipe Trujillo Mejia quien comenta que:

En nuestro continente Latino Americano se inician en los tiempos contemporáneos y desde finales del siglo diez y nueve, una serie de manifestaciones sobre Salud y Seguridad Ocupacional, especialmente referidos al desarrollo industrial y a los cambios de estados y actividades agrícolas y mineras rudimentarias, a la nueva presencia de elementos, equipos y tecnologías modernas, que consistían fundamentalmente en el desarrollo industrial con base en el vapor, los equipos automotores y la energía eléctrica. (Trujillo, 2014, p. 26)

Como lo señala el autor la búsqueda de un ambiente laboral apropiado se busca desde el siglo XIX en el cual se disputaban las mejoras de las condiciones en las áreas más fuertes de la industria que usaban netamente su fuerza física y solicitaban los trabajadores los implementos necesarios, en la actualidad ya no solo se pretende que se utilicen los elementos de acuerdo a la actividad sino que se cuida la salud psicológica del empleado para que trabaje de manera motivada y que se refleje en los productos o servicios que se comercialicen que sean de calidad.

Como otro aporte adicional se toma un extracto del libro Seguridad e Higiene Industrial que señala que:

Dentro de las políticas de seguridad está la implantación y el acatamiento de las normas de seguridad, las que tendrán prioridad sobre todas las normas de trabajo y producción. Estas deben emerger directamente de la más alta jerarquía, y deben darse a conocer a todos los funcionarios, técnicos y trabajadores de planta y de reciente ingreso. Es la estructuración de un programa requerimos asignar las actividades que habrán de desempeñar cada uno de las personas que conforman la organización, de manera que puedan trabajar juntas con eficacia y puedan obtener una satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas que tiendan a hacer funcionar el plan de seguridad. (Hernández, Malfavón, & Fernández, 2012, p.42)

Todos los aportes utilizados para entender que la seguridad e higiene es un componente importante para el desenvolvimiento que quienes forman parte de la institución, es decir que se tiene que planificar, desarrollar y evaluar continuamente un programa de protección para todos los involucrados en las empresas, ya que se torna totalmente necesario contar con dicho programa que se ocupe de controlar que cada reglamento sea cumplido para el bienestar física, psicológica y conductual de los trabajadores mediante el uso correcto de su uniforme de trabajo y demás implementos que formen parte del mismo, que no exista agresiones ni rencillas entre compañeros de labores o con los superiores, de tal manera que se conviva en un entorno adecuado para ser entes productivos y motivados.

Para concluir el estudio, la seguridad y el higiene se deben evolucionar las estrategias y medidas que los empresarios impongan para cuidar la seguridad de sus empleados con medidas de prevención en las instalaciones que no existan accidentes laborales de ninguna índole.

Variable Dependiente

## **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Realizar una definición del desarrollo organizacional se torna muy difícil debido a que hay un sinnúmero de aportes de investigaciones de diversos autores, y producto del estudio bibliográfico se escoge los siguientes aportes:

Para empezar la conceptualización de Desarrollo Organizacional se toma del Libro Desarrollo Organizacional que expresa:

Se puede decir que el desarrollo organizacional es una mezcla de ciencia y arte, lo cual lo convierte en una disciplina apasionante. Es un área de acción social a la vez que de investigación científica. Junto con el estudio del desarrollo organizacional, se estudia una amplia temática que incluye los efectos del cambio, los métodos del cambio organizacional y los factores que influyen sobre el éxito del desarrollo organizacional. (Guízar, 2013, p.5)

El desarrollo organizacional aplicado a las empresas es esencial para encaminar los esfuerzos de la institución, planificando métodos de cambio que beneficien a los empleados y propietarios, fomentando un clima laboral adecuado para todas las partes.

Los Autores Sergio Hernandez y Gustavo Rodriguez, aportan lo siguiente:

Estrategia apoyada por la alta dirección para modificar el comportamiento colectivo con base en la capacitación y sensibilización del personal, con el fin de lograr un cambio planeado de la organización; se centra en los valores, actitudes, relaciones y clima organizacional, tomando como punto de partida a las personas; se guía en la misión de la organización y evalúa su estructura actual, así como los procesos técnicos o productivos. (Hernández, & Rodríguez, 2012, p.54)

El desarrollo organizacional es una preocupación de los empresarios para el crecimiento sostenible de sus negocios, desarrollando políticas, valores aplicables para cuidar la seguridad de sus colaboradores de tal forma que se sientan motivados para el cumplimiento de sus tareas dentro de sus puestos de trabajo.

En el libro de Desarrollo Organizacional, de los autores Jorge Hernández, Manuel Gallarzo y José Espinoza menciona que:

El desarrollo organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional. La integración de los nuevos colaboradores a una empresa es uno de esos procesos básicos. (Hernández, Gallarzo, & Espinoza, 2013, p.4)

Todos los procesos que se lleven a cabo dentro de una institución para mejorar su efectividad no solo en terminos económicos sino en encontrar el equilibrio de satisfacción con la fuerza laboral, implementando medidas de seguridad e higiene para complementar el cuidado de la salud ocupaciona de los trabajadores, asi como controlar que no existan conflictos entre pares ni superiores que presenten problemas de mobbing que se convierte en un limitante para el desarrollo organizacional.

Se toma además el criterio de Manuel Garzón que señala:

Los diversos modelos de desarrollo organizacional consideran, básicamente, cuatro variables el medio ambiente, la organización, el grupo social, y el individuo. Así, los autores analizan estas variables para poder explorar su interdependencia, diagnosticar la situación e intervenir ya sea en variables estructurales o de comportamiento, para que un cambio permita el alcance de los objetivos organizacionales como de los individuales. (Garzón, 2012, p.28)

Adicionalmente, se cita a Carlos Méndez en su libro Clima Organizacional que menciona los siguiente:

Se entiende al desarrollo organizacional como el esfuerzo planeado de la organización, administrado desde la alta gerencia, con el propósito de aumentar la efectividad y el bienestar de la misma, utilizando intervenciones planeadas y aplicando los conocimientos de las ciencias del comportamiento. Puede considerarse como una estrategia de cambio planeado con alto contenido educativo que pretende responder a las exigencia de la organización y que se fundamenta en intervenciones en el comportamiento de las personas. (Méndez, 2013, p.120)

Para complementar lo mencionado tanto por los autores como datos dispersos que al unirse se convierten en una estrategia de mejoramiento en el cual se transforma la

cultura organizativa en donde se denota el sentido de pertenencia al contar con una dirección estratégica armónica que brinda un espacio de conversacion para conocer las necesidades de su talento humano, así como evoluciona tecnológicamente en pro de una mejora en la infraestructura que ofrezca seguridad, así como la disposición de los recursos materiales idoneos para el cumplimiento de cada puesto de trabajo, con el uso de uniformes y otros implementos necesarios, motivando a los empleados a realizar sus labores de manera eficaz y efectiva.

### **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Para empezar con el desarrollo de este tema se realizó una investigación bibliográfica en diversos textos que explican de manera concreta lo que es el Comportamiento Organizacional:

Los Autores Stephen Robbins y Timothy A, Judge en su libro Comportamiento Organizacional mencionan que:

El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el proposito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto pareciera un enigma, asi que lo descifraremos. El comportamiento es un campo de estudio, lo cual significa que se trata de un área de especialidad especifica con un conjunto común de conocimientos. (Robbins, & Judge, 2013, p.10)

El comportamiento organizacional es netamente el estudio de lo que hacen las personas en sus puesto de trabajo y como se desempeñan dentro del mismo, con sus compañeros y su actitud hacia sus superiores, esto se refiere solo a sus competencias laborales por tanto se debe hacer énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como las funciones dentro del puesto de trabajo, faltas injustificadas, sentido de pertenencia, motivación, productividad y especialmente el desempeño laboral que enmarcaria lo antes mencionado que se vuelven temas fundamentales de comportamiento y de poder del lider que establece canales de comunicación con sus colaboradores.

En el libro Comportamiento Organizacional, escrito por Martha Alles en donde señala que:

El comportamiento Organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implica el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. (Alles, 2012, p.19).

Como lo menciona el autor el comportamiento organizacional se refiere a las actitudes de las personas en sus actividades individuales como en la participación de tareas grupales que sean encomendadas por los directivos, si existen trabajadores que realizan acciones dentro de su cargo de manera solitaria por así decirlo y lo cambian de puesto de trabajo donde debería compartir las actividades si no se toman medidas de motivación este empleado se sentirá desplazado y en este momento se presentan los conflictos laborales que llegan a convertirse en algunos casos en Mobbing o acoso laboral con el objeto de que lo remuevan a su cargo anterior.

Por tanto este tema se ha convertido de vital importancia para los directivos de las instituciones tanto públicas como privadas tal como lo menciona el autor Stephen Robbins que menciona:

Comprender el comportamiento organizacional nunca ha sido más importante para los administradores. Un repaso rápido de algunos de los cambios radicales que tienen lugar actualmente en las organizaciones sustenta lo dicho, Por ejemplo, el empleado promedio se hace más viejo, hay en la fuerza laboral cada vez más mujeres y no les rompen los vínculos de lealtad que siempre habían ligado a los empleados con sus patrones; y la competencia mundial exige que los empleados sean más flexibles y aprendan a enfrentar cambios acelerados. En suma, hay muchos retos y oportunidades para que los administradores apliquen los conceptos del CO. (Robbins, 2014, p.14)

La comprensión del comportamiento organizacional para los empresarios les ha tomado muchos años debido a que las políticas antes utilizadas eran que si un trabajador mostraba una actitud agresiva o problemática era despedido y culminaba allí el conflicto, en la actualidad los jefes buscan soluciones más flexibles en donde se les



realiza llamados de atención y se muestra un dialogo para buscar una alternativa para cambiar el escenario y todos los trabajadores afectados convivan en un ambiente laboral idoneo para el cumplimiento de sus actividades cotidianas.

En consecuencia el autor Peter Ferdinand señala que:

El comportamiento organizacional es simplemente el resultado colectivo de los comportamientos individuales. En la medida en que se desarrollen normas y costumbres culturales dentro de una organización, empieza a formarse un espíritu nosotros mas que un espíritu yo. Ese el habito fundamental. Considero una organización como un ejercicio de trapezio en las alturas, sin red. Se ha alcanzado un nivel de competencias sobrepasa cuanto hermos conocido. Es preciso un inmenso espíritu de asociación de sinergia, de intuir matices en la mente y el corazón de unos y otros, para atrapar esos cuerpos móviles en el aire. (Ferdinand, 2013, p.249)

El autor menciona que la cultura y costumbres individuales del ser humano es uno de los factores esenciales para el estudio y comprensión del comportamiento organizacional de cada uno de los trabajadores, el cual seria un centro de conflicto debido a que todos siendo diferentes en todos los sentidos podrian tener desacuerdos pero es en este momento que los superiores deben buscar las estrategias adecuadas para que mediante reglamentos internos se regule cualquier comportamiento que afecte al cumplimiento de las tareas encomendadas y de paso este fomentando una inseguridad en su desempeño laboral.

Charles Lusthaus en su libro Evaluación Organizacional menciona un factor esencial para alcanzar un comportamiento organizacional adecuado a las exigencias del mundo empresarial actual:

En nuestro marco, el liderazgo estrategico conlleva las estrategias y la gestion del nicho por parte de los dirigentes que fijan al rumbo para la organización. La gestion de los programas considera la capacidad de la organización para llevar a cabo su funcion institucional, mientras que la gestión de procesos examina la manera en que la organización maneja sus relaciones humanas y sus interacciones relacionadas con el trabajo. (Lusthaus, 2012, p.12)

Luego de analizado algunos criterios se llega a que para que el comportamiento organizacional sea el que esperan los ejecutivos y directivos de sus empleados pues se

debe contar con un líder que encamine las acciones y los guíe de tal forma que no vean a un jefe autoritario, sino a un dirigente que busca la seguridad física, psicológica y todos los aspectos relacionados al ser humano que se propone metas en las cuales los colaboradores tienen acción y parte y aprendan a tener sentido de pertenencia en la institución en la cual laborar.

En el libro *El individuo y las organizaciones* el autor realiza un análisis de el comportamiento en el cual menciona que:

El comportamiento de la organización es la resultante de la intervención de sus fuerzas internas, entre las que se encuentra lo que sus dirigentes pretenden, lo que su estructura de personas y departamentos ejercen, y lo que los individuos y sus grupos informales aportan. Todo ello se manifiesta en cinco modelos de comportamiento que interactúan simultáneamente en la organización y que a veces nos resulta difícil comprender sus significados. (Rincón, 2013, p.166)

También se cita el criterio del autor Horacio Andrade para complementar lo anteriormente mencionado:

Cualquiera que sea la empresa de la que se hable, la necesidad de trabajar en equipo es cada vez mayor. Esta es, de hecho, una de las tendencias de cambio organizacional más evidentes hoy en día, ya que es la única manera de lograr los niveles de participación, innovación, coordinación y respuesta rápida que demanda el entorno actual de negocios. Sin embargo no siempre las empresas tienen éxito en su afán de integrar equipos de trabajo efectivos, sobre todo si se trata de grupos interdisciplinarios, formados por personas provenientes de diferentes especialidades y áreas, como es el caso de los equipos de proyecto (Andrade, 2012, p.346)

De tal forma que todo lo expuesto, se llega a la conclusión que el comportamiento organizacional debe mejorar día tras día y que los líderes serán los encargados de encaminar las acciones necesarias con la colaboración que los trabajadores brinden tomando en cuenta que el primer paso es motivarlos para que no se vean obligados a realizar sus actividades.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

### **Concepto**

Para iniciar con la conceptualizaciones de Desempeño Laboral se cita un extracto señalado por Alma López que menciona:

El desempeño laboral es medido y administrado por las organizaciones productivas directamente, pero en el caso del profesional, esta valoración es más compleja y difícil, en especial cuando los profesionales ejercen de manera independiente y no contratados por alguna empresa o institución (López, 2012, p.50)

Según lo manifestado por el autor el desempeño laboral debe ser valorado sin que esto a su vez desmotive al empleado y se creen conflictos innecesarios por lo tanto se necesita buscar las estrategias necesarias para que se cambien la mentalidad derrotista y de todos quienes integran la institución, y que mediante incentivos cada quien cuide su lugar de trabajo y realice sus actividades con entusiasmo dentro del marco de respeto de la convivencia de un clima laboral adecuado para la colectividad.

El autor Miguel Díaz menciona en su libro Manual de Psicología Jurídica Laboral lo siguiente:

La capacidad laboral será aquella destreza para el trabajo que una persona posee dentro del normal desempeño de sus funciones en unas condiciones ambientales normales o estándar. Cuando estas condiciones ambientales varíen o las condiciones psicológicas o físicas de la persona que desempeña ese trabajo se vean afectadas de forma que puedan incidir en su capacidad para el trabajo puede ser más o menos intensa y en cuanto a lo que nos toca delimitar como psicólogos forenses también nos interesaría saber si esta incapacidad laboral es un suceso reversible o irreversible. (Díaz, 2012, p.42)

El desempeño laboral se mide mediante las actitudes, comportamientos y otras condiciones psicológicas, físicas y de motivación de los trabajadores sin importar el cargo que ocupe y los riesgos a los cuales se enfrenten para cumplir con sus actividades por tanto los empresarios deben tomar muy en cuenta estas aseveraciones para que aprendan a conocer a sus colaboradores y el trato que necesitan para obtener los resultados esperados.

## **Importancia**

La importancia en mejora el desempeño laboral es uno de los temas más preocupantes en la vida institucional de una empresa, debido a que la mayoría de las organizaciones esta conscientes de que la productividad está netamente en función de todos los recursos ya sean tecnológicos, organizativos y humanos.

Según Ernesto Dolan en su Libro Desempeño Laboral manifiesta que:

Son pocas las empresas que tratan de aumentar el desempeño laboral de su talento humano a través de la mejora del rendimiento de recursos humanos. Sin embargo, generalmente los empleados trabajan solamente entre un 60 y 70% de sus capacidades, llegando a alcanzar las diferencias de productividad entre los que más rinden y los que menos rinden en una proporción del tres al uno. (Dolan, 2013, p. 45)

Para entender mejor este tema que involucra a los empleados se debe analizar el conjunto de actividades que realizan en sus labores cotidianas cuyo propósito se enfoca a la mejora del rendimiento tanto individual como grupal de los equipos de trabajo a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

## **Clasificación**

### **Persona**

Para conocer este elemento importante de las competencias se cita al siguiente autor:

Los valores de las personas son motivos o motivaciones íntimas que predicen cómo se desempeñarán en sus puestos a corto plazo. Por ejemplo, es más probable que una persona que valora ser líder demuestre un comportamiento de liderazgo si se le dice que una tarea o empleo será “una evaluación de su habilidad de liderazgo”. Por lo general, las personas que valoran ocupar una posición gerencial pero, a su vez, no les gusta influenciar a otros para motivarlos a hacer una determinada tarea, pueden acceder a posiciones de mando pero luego fracasan. (Alles, 2012, p.80)

El recurso humano es uno de los elementos esenciales para el estudio de las competencias dentro de la organización ya que son la fuerza laboral y quienes se convierten en los protagonistas de la empresa, debido a que su bienestar y que se sientan motivados también asegura que los productos que produzcan sean de calidad y de acuerdo a las exigencias de su mercado objetivo.

### **Cargo**

El autor Armando Cuesta, en su libro *Gestión del Talento Humano y Conocimiento* que propone que:

La gestión por competencias, comprendida con énfasis por la gestión del conocimiento, que es gestión del conocimiento, que es gestión de personas, parte de la determinación de las competencias laborales de las personas que desempeñan exitosamente su puesto o cargo de trabajo, a ser reflejadas en el perfil del cargo. La idoneidad demostrada a través de un desempeño laboral superior o éxitos de la persona (competencia laboral), en cuya concepción se defiende la preeminencia de los valores éticos, es el elemento clave en la “era digital”, decisivo hoy en la eficacia, eficiencia y competitividad empresarial. (Cuesta, 2013, p.36)

Del cargo que se ejecute dependerá las competencias que se deban ejecutar dentro de las funciones del mismo, tomando en cuenta los diversos elementos necesarios con sus implementos, que harán que las personas que estén en el puesto de trabajo cumpla cabalmente las tareas encomendadas.

### **Competencias**

Para evaluar el desempeño por competencias es necesario definir que es lo que necesitan y con que tipo de trabajadores se cuenta en la empresa para que se comprenda de mejor manera se cita al siguiente autor:

La gestión por competencias no es algo nuevo, pero todavía no está muy difundida en países de Latinoamérica, adonde ha llegado –en general- de la mano de las grandes multinacionales, que son las que primero aplicaron estos sistemas en sus casas matrices. Como es obvio, no hemos “inventado” el método, sólo lo hemos estudiado y – producto

de la trayectoria profesional – tenemos la suficiente experiencia para compartirlo. (Alles, 2013, p.73).

La competencias es un tema amplio ya se define las características y el profesionalismo que demuestre cada uno de los trabajadores de las organizaciones sean estas positivas o negativas según el comportamiento de los mismos.

## **Factores**

Dentro de los factores se describen a continuación:

### **Infraestructura**

Para la descripción de este items se cita el siguiente extracto:

En este concepto de procesos, se incluye por tanto toda la infraestructura organizativa integrada en el capital estructural de la organización ofrece a sus clientes. Éste es el concepto de infraestructura organizativa en el que quedarían incluidos todos aquellos conocimientos explícitos, estructurados, de los que depende la eficacia y la eficiencia interna de la empresa: la estructura de la organización, los procesos y procedimientos, incluyendo en estos últimos las instalaciones y equipos tecnológicos disponibles (es decir, los sistemas de información, la tecnología y los propios procedimientos de gestión del conocimiento). (Conrado, 201 (Caballero, G & Frejeiro, B, Dirección Estratégica de la PYME. Fundamentos y teorías para el éxito empresarial, 2014)2, p.74)

La infraestructura es uno de los elementos de las organizaciones y las cuales deben cumplir con la seguridad y con los equipamientos necesarios para que se realicen las actividades que cumplan con los objetivos de la institución, sin que haya de por medio efectos de conflictos entre los miembros de la empresa.

### **Dirección**

Los autores Gonzalo Caballero y Belen Frejeiro mencionan que:

La dirección estratégica de la empresa es una cuestión clave para el éxito empresarial, pero lo cierto es que acertar en la dirección empresarial es algo complejo que depende en gran medida de la empresa y el mercado en cuestión. De hecho, puede resultar difícil extraer lecciones de una buena dirección estratégica exige el estudio de cuestiones concretas y particulares de la empresa y el mercado en cuestión, pero salvando este tipo

de cuestiones, si resulta viable establecer unas bases teóricas sobre las que orientar la dirección estratégica. (Caballero, & Frejeiro, 2014, p.35).

La dirección de un institución debe ser liderada por una persona que guíe la empresa de tal forma que sean un motivador para que se realicen las tareas de acuerdo a sus tiempos y funciones dentro de la organización.

### **Sentido de Pertenencia**

Se cita el siguiente comentario del libro escrito por Euskadiko Lan:

Con sus excepciones, el sentido de pertinencia del socio trabajador en un pequeña empresa esta arraigado y sin embargo en las grandes empresas se encuentran diluido y en muchas ocasiones, los socios trabajadores priman en sus deciones el interés personal por encima de la sociedad. La falta de interiorización por parte de los socios de un cuerpo ideológico conlleva respuestas contradictorias ante similares problemáticas. Nos estamos refiriendo a la implicación o no de los socios trabajadores en decisiones que pueden afectar a su salario, flexibilidad, vacaciones, horas extras. (Lan, 2012, P.67)

El sentido de Pertenencia de un trabajador es difícil de encontrar y desarrollar debido a que en su gran mayoría los seres humanos laboran por el beneficio de un salario y cumplen sus actividades y se terminan sus obligaciones, pero en este caso se debe desarrollar una serie de actividades que motiven al trabajador a que desarrolle el sentido de pertenencia que sientan a la empresa como propia y que luchen por los beneficios en comun, cumpliendo con los objetivos de la misma.

### **Disponibilidad de Recursos**

Para Concepción Nieto en su libro de Los efectos del trabajo con persona mayores dependientes institucionalizados:

La disponibilidad de recursos que tiene la persona para proteger su sensación de bienestar laboral amortigua el efecto del proceso que instaura la patología del “quemado laboral”. La percepción de apoyo organizacional disminuye el riesgo de agotamiento emocional, la despersonalización y del deterioro en la auto evaluación de competencia personal. Se debe distribuir de forma equitativa la carga de trabajo y los incentivos;

estableciendo un sistema de promoción justo y participación de los trabajadores en el control de los recursos y procedimientos de trabajo fomentando un clima laboral positivo. (Nieto, 2014, p.163)

En efecto, la disponibilidad de recursos mantiene a los trabajadores concentrados en sus labores cotidianas pero sin excusas de que se enfrenten a mayores dificultades.

## **Consecuencias**

### **Clima Laboral**

Como elementos complementarios para medir el desempeño laboral se debe definir como afecta el clima organizacional en los trabajadores, para lo cual se cita a los siguientes autores:

El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variables pueden desencadenar procesos de estrés. El clima laboral es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es ni objetivo ni subjetivo, sino intersubjetivo. El clima es, pues, una especie de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por las interacciones de los miembros de la organización. (Llanez, 2015, p.478)

Por tanto, es importante que se cree un clima laboral adecuado para los integrantes de la organización de tal forma que se convierte en una satisfacción laboral para los trabajadores. Tal como lo mencionan los autores del Libro Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral:

Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño. Las investigaciones en el contexto organizacional han reconocido tradicionalmente la importante influencia del clima organizacional sobre una gran variedad de procesos y resultados en las personas y las organizaciones, dentro de éstos se destacan entre muchos otros aspectos: la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación, el compromiso, el logro de metas, la satisfacción y el desempeño laboral. (Chiang, Martín, & Nuñez, 2014, p.14)

Para finalizar con las conceptualizaciones del clima organizacional ligado a la satisfacción laboral se encamarkan en varios aspectos como la motivación , la



comunicación vertical y horizontal que potencien las relaciones interpersonales dentro de la participación y el logro del sentido de pertenencia que deben tener los miembros de una empresa.

### **Liderazgo**

Los autores del libro Fundamentos de Dirección de empresas mencionan lo siguiente:

La versión final del modelo de los autores es un modelo contingente en el que los estilos de dirección depende de diferentes factores como las características del líder, las características de los seguidores o la situación en la que se ejerce el liderazgo. Es decir, el estilo elegido dependerá del entorno de la organización. (Iborra, Coscollar, Dolz, & Ferrer, 2013, p.294)

Por tanto, consideran estos autores que para una dirección que de buenos resultados los directivos deben tener características netas de un líder que se mide de acuerdo a las características, acciones e ideas que aporte a la institución que dirige para que sea competitiva en el mercado que se desenvuelve compartiendo con su fuerza laboral un clima laboral adecuado para el cumplimiento de los objetivos trazados.

### **Comunicación**

La autora Analía Losada concluye que:

La comunicación y la afectividad son dos elementos claves en la organización, desarrollo y sostén de los grupos familiares. Se espera que la comunicación se desarrolle en forma clara, coherente y afectiva, siendo que cualquier alteración en la interrelación familiar puede afectarla y dar lugar a dobles mensajes, mensajes indirecto y comunicaciones y pueden ponerse de manifiesto. (Losada, 2015, p.47)

Este aspecto es importante en los trabajadores ya que si existe una buena comunicación en su ambiente laboral y en la institución en especial con sus compañeros y superiores se podrá llegar a conclusiones que beneficien a los involucrados logrando una efectividad en las operaciones organizacionales.

Por tanto consiste buscar métodos de comunicación para resolver los conflictos que se presentan en las áreas de la organización así como fuera de ellas

## **2.5. Hipótesis**

Los riesgos psicosociales influirán en el desempeño laboral del área operativa del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua, Cantones Baños, Patate y Pelileo.

## **2.6. Señalamiento de Variables de la Hipótesis**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Riesgos psicosociales

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Desempeño laboral

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Enfoque de la Investigación**

#### **3.1.1. Enfoque Cualitativo - cuantitativo**

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo; Cualitativo, porque la información obtenida servirá de base para elaborar el marco teórico, considerándose la variable independiente riesgos psicosociales y la variable dependiente desempeño laboral; y Cuantitativo porque los datos obtenidos serán procesados a través de un análisis estadístico, permitiendo la comprobación de la hipótesis para el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

#### **3.2.1. Modalidad de Campo:**

El presente proyecto de investigación de campo, debido que para determinar el desempeño laboral con respecto a los riesgos psicosociales, percibidos en los colaboradores de los Cuerpos de Bomberos de la Zona Sur de la provincia de Tungurahua, Cantones Baños, Patate y Pelileo, es necesario mantener un contacto directo con la realidad en el lugar de los hechos, es decir, en la empresa dónde se evalúa el problema.

#### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica**

Para lograr ampliar y profundizar el nivel de conocimientos con respecto al tema de investigación, también se utilizó la modalidad Bibliográfica-Documental, ya que para su ejecución se centrará en información ya existente basada en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, artículos científicos, etc. con la finalidad de que la información esté

centrada en la comprensión y el realismo, permitiendo de esta manera la conceptualización de las variables y categorías.

### 3.3. Nivel o tipo de investigación

#### 3.3.1. Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria tiene como objetivo ayudar a plantear el problema, formular hipótesis de trabajo o seleccionar la metodología utilizada en la investigación, la misma que nos ayudó a adaptarnos al entorno organizacional del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua y a la vez conocer sus falencias y fortalezas.

#### 3.3.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva ayuda a describir las características más importantes o sobresalientes del problema utilizando la observación y la encuesta como técnicas de recolección de información.

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población

<b>Instalaciones</b>		<b>Total</b>
Baños	Personal operativo	12
Patate	Personal operativo	6
Pelileo	Personal operativo	20
	<b>Subtotal</b>	<b>38</b>

**Tabla N° 1:** Población

**Fuente:** Instituciones bomberiles

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### **3.4.2. Muestra**

Para el desarrollo de la presente investigación se trabajara con la población total de los cuerpos de bomberos, es decir, no se realizara ningún tipo de muestreo

### 3.5. Operacionalización de las variables

#### 3.5.1. Variable independiente: Riesgos Psicosociales

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas e instrumentos
Es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización, violaciones de las <b>expectativas laborales</b> básicas, por lo que generan alteraciones en la <b>salud</b> de los trabajadores, en el sistema de <b>procesos</b> , llevando a trastornos mentales de importancia.	Expectativas laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias psicológicas</li> <li>- Trabajo activo y desarrollo de habilidades</li> <li>- Apoyo social</li> <li>- Compensaciones</li> <li>- Doble presencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La institución satisface sus expectativas laborales brindándole oportunidades de desarrollo profesional?</li> <li>- ¿Considera usted que la remuneración económica que brinda la institución justifica el trabajo que Ud. realiza?</li> <li>- ¿Recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones difíciles dentro del trabajo ?</li> <li>- ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?</li> <li>- ¿Las funciones que realiza diariamente le producen cambios emocionales?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica Encuesta</li> <li>- Instrumento Cuestionario Test</li> </ul>
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Física</li> <li>- Psicológicas</li> </ul>		
	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cognitivos</li> <li>- Emocionales</li> <li>- Conductuales</li> </ul>		

**Tabla N° 2:** Variable Independiente

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### 3.5.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítem básico	Técnicas e instrumentos
Eficacia, <b>comportamiento</b> del personal que trabaja dentro de las <b>organizaciones</b> , la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y <b>satisfacción laboral.</b>	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducta</li> <li>- Normas y reglamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afectan su desempeño laboral?</li> <li>- ¿Al interior de la institución se cumple con las normas y reglamentos internos?</li> <li>- ¿Considera que la institución se preocupa por el manejo de un buen clima laboral?</li> <li>- ¿Dentro de la organización se practica una comunicación asertiva?</li> <li>- ¿Considera que la institución se interesa por su satisfacción laboral ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica Encuesta</li> <li>- Instrumento Cuestionario Test</li> </ul>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima laboral</li> <li>- Comunicación</li> </ul>		
	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extrínsecas</li> <li>- Intrínsecas</li> </ul>		

**Tabla N° 3:** Variable Dependiente

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### 3.6. Recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICA</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
¿A qué personas?	Personal operativo y ciudadanía
¿Sobre qué aspectos?	Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral
¿Quién?	La investigadora
¿Cuándo?	Periodo Octubre 2016 – Febrero 2017
¿Dónde?	Cuerpos de Bomberos de la Zona Sur de la Provincia de Tungurahua
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Qué técnicas de recolección?	Entrevista y Observación
¿Con qué?	Cuestionario y Test

**Tabla N° 4:** Recolección de la información

**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### 3.7. Procesamiento y análisis

- Una vez recolectada la información de las encuestas se procederá a un análisis y tabulación en contraste con las variables y las preguntas directrices.
- Realización y comprobación cuantificable de los valores estadísticos.
- Proceso de análisis e interpretación de resultados obtenidos.
- Planteamiento de conclusiones y recomendaciones.



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de la encuesta aplicada al Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de los cantones: Baños, Patate y Pelileo.

**Pregunta N. 1 ¿La institución satisface sus expectativas laborales brindándole oportunidades de desarrollo profesional?**

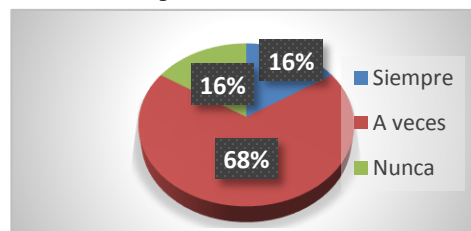
**Tabla N° 5:** Expectativas laborales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	16%
A veces	26	68%
Nunca	6	16%
Total	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 5:** Expectativas laborales



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Un 68% equivalente a 26 personas manifiestan que a veces la institución satisface sus expectativas laborales, en cambio que un 16% perteneciente a 6 personas que siempre y un 16% que nunca existe satisfacción laboral negándole oportunidades de desarrollo.

**Interpretación:** Según los resultados observamos que, los colaboradores no cumplen con sus expectativas laborales impidiéndoles su desarrollo profesional, generando incertidumbre, limitaciones en sus funciones y capacidades dentro de la institución.

**Pregunta N. 2 ¿Considera que la remuneración económica que brinda la institución, justifica el trabajo que Ud. realiza?**

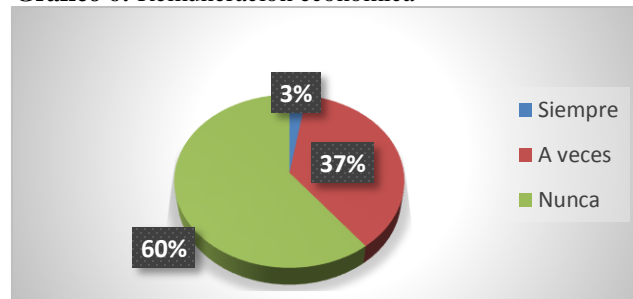
**Tabla N° 6:** Remuneración económica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	3%
A veces	14	37%
Nunca	23	60%
Total	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 6:** Remuneración económica



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Un 60% equivalente a 23 trabajadores manifiestan que la remuneración que reciben por su trabajo no justifica su trabajo, en cambio que un 37% perteneciente a 14 personas que a veces su sueldo es representativo a las funciones que realiza y un 3% que siempre.

**Interpretación:** Observamos mediante los datos obtenidos que la mayoría de los trabajadores se encuentran insatisfechos con la remuneración que reciben por su trabajo, debido a que realizan funciones que implican no solo un esfuerzo físico y mental, sino un alto nivel de responsabilidad. Y al no existir un tipo de satisfacción en el lugar de trabajo esto repercutirá en el cumplimiento del mismo.

**Pregunta N. 3 ¿Recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones difíciles dentro del trabajo?**

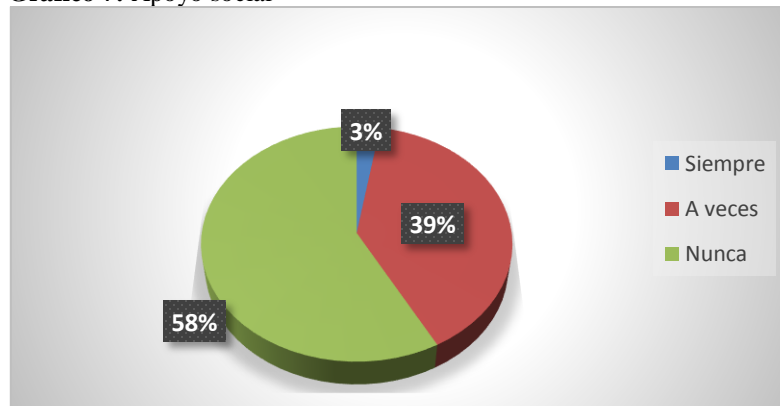
**Tabla N° 7:** Apoyo social

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	3%
A veces	15	39%
Nunca	22	58%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 7:** Apoyo social



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Los resultados demuestran que un 58% equivalente a 22 personas manifiestan que la institución no le brinda el apoyo necesario, por ende el 39% que son 15 trabajadores denotan que a veces reciben apoyo y 3% que siempre tienen el apoyo necesario de la organización en su trabajo.

**Interpretación:** Por los datos obtenidos evidenciamos que los trabajadores no tienen el apoyo necesario de la organización para afrontar situaciones difíciles pues están expuestos a situaciones difíciles en cada una de sus emergencias; por ello, se debe generar una correcta comunicación entre todo el personal, brindándoles seguridad e importancia a cada uno para el cumplimiento de sus funciones.

#### Pregunta N.4 ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?

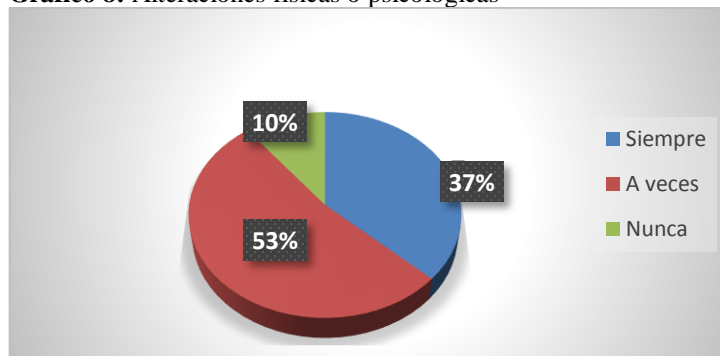
Tabla N° 8: Alteraciones físicas o psicológicas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	37%
A veces	20	53%
Nunca	4	10%
Total	38	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

Gráfico 8: Alteraciones físicas o psicológicas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Mediante el análisis de los datos el 53% equivalente a 20 personas demuestra que su trabajo le ha producido alteraciones físicas o psicológicas, en cambio, que el 37% a 14 personas que siempre se producen alteraciones y un 10% equivalente a 4 personas, responde que nunca.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos evidenciamos que el trabajo realizado en las instituciones bomberillos, les está produciendo alteraciones físicas o psicológicas al cumplir con sus funciones, por la gran variedad de emergencias que atienden como: rescates, emergencias médicas, incendios de diversos tipos produciendo escenas impactantes en cada uno. Otra de las causas es el no contar con un horario establecido, provocando desórdenes alimenticios.

**Pregunta N. 5. ¿Las funciones que realiza diariamente le producen cambios emocionales?**

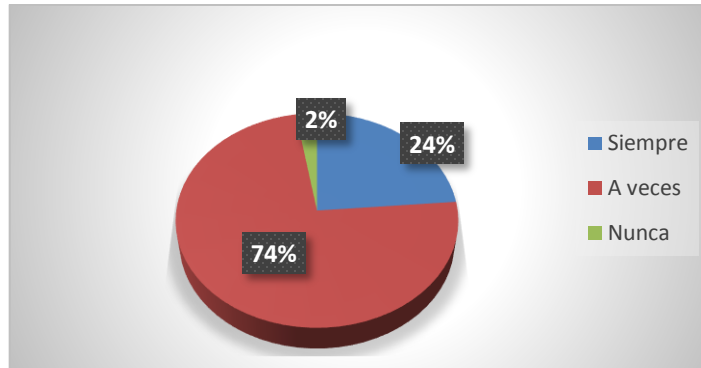
**Tabla N° 9:** Cambios emocionales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	24%
A veces	28	74%
Nunca	1	2%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 9:** Cambios emocionales



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Evidenciamos en la gráfica que un 74% equivalente a 28 personas manifiestan que su trabajo diario les produce cambios emocionales, el 24% equivalente a 9 personas indican que siempre y el 2% restante que nunca.

**Interpretación:** Con los datos obtenidos denotamos que la mayor parte del personal bomberil sufre cambios o alteraciones emocionales en sus actividades diarias, todo esto por la tensión, presión a la que están sometidos por el nivel de responsabilidad de cada emergencia a la que acude o la función que realiza dentro de la institución. .

**Pregunta N. 6. ¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afecta su desempeño laboral?**

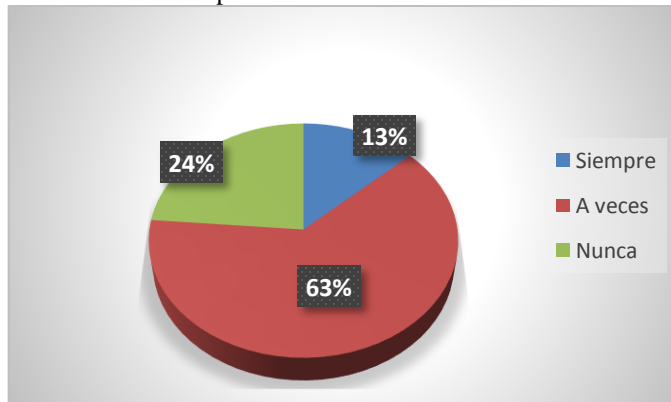
**Tabla N° 10:** Desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	13%
A veces	24	63%
Nunca	9	24%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 10:** Desempeño laboral



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Un 63% de las personas encuestadas equivalente a 24 personas manifiestan que a veces el comportamiento de sus compañeros afecta su desempeño laboral, a diferencia que el 24% que son 9 personas que nunca y el 13% que siempre siendo 5 trabajadores.

**Interpretación:** Una población elevada evidencia que el comportamiento entre sus compañeros de trabajo repercute directamente en su desempeño laboral, al no existir una correcta comunicación, no se alcanzan los objetivos plateados; es por ello, que se debe generar una relación interpersonal para encaminar un adecuado comportamiento en la institución.

**Pregunta N. 7. ¿Al interior de la institución, se cumple con las normas y reglamentos internos?**

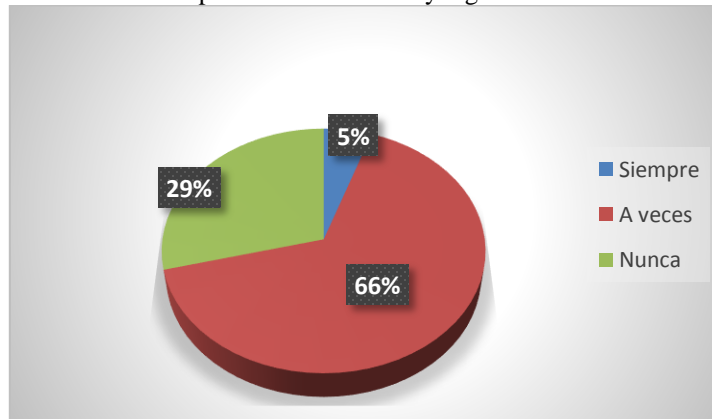
**Tabla N° 11:** Cumplimiento de normas y reglamentos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	5%
A veces	25	66%
Nunca	11	29%
Total	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 11:** Cumplimiento de normas y reglamentos



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Un 66% de la población encuestada equivale 25 personas demuestra que a veces se cumplen con normas y reglamentos internos dentro de la institución, en cambio, que el 29% expresa que nunca y un 5% equivalente a 2 personas manifiesta que siempre.

**Interpretación:** Por los datos obtenidos evidenciamos que el no cumplimiento de las normas y reglamentos internos de la institución se genera por la ausencia del mismo. Un documento o reglamento permitirá regirse de una manera específica, cada uno de los trabajadores pues conocerá las funciones que se le asigna y si las mismas están dentro de sus competencias.

**Pregunta N. 8. ¿Considera que la institución se preocupa por el manejo de un buen clima laboral?**

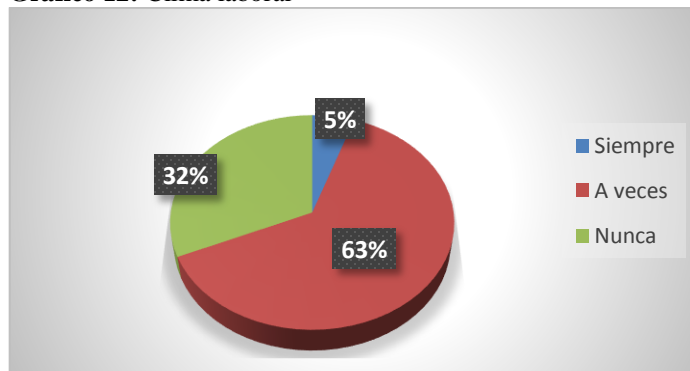
**Tabla N° 12:** Clima laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	5%
A veces	24	65%
Nunca	12	30%
Total	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 12:** Clima laboral



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** El 65% equivalente a 24 personas manifiesta que a veces la institución se preocupa por el clima laboral que se desarrolla en la misma, en cambio que el 32% equivalente a 12 personas dicen que nunca y un 5% que son 2 personas que siempre.

**Interpretación:** Por los datos obtenidos constatamos que el clima laboral de la institución no es el correcto, repercute de manera negativa en sus trabajadores puesto que, al hablar de clima laboral nos enfocamos en la cultura, valores, procesos y resultados administrativos - personales, una correcta comunicación que generen el alcance de objetivos, permanencia del trabajador y la identidad con la institución.



**Pregunta N. 9. ¿Dentro de la institución se practica una comunicación asertiva?**

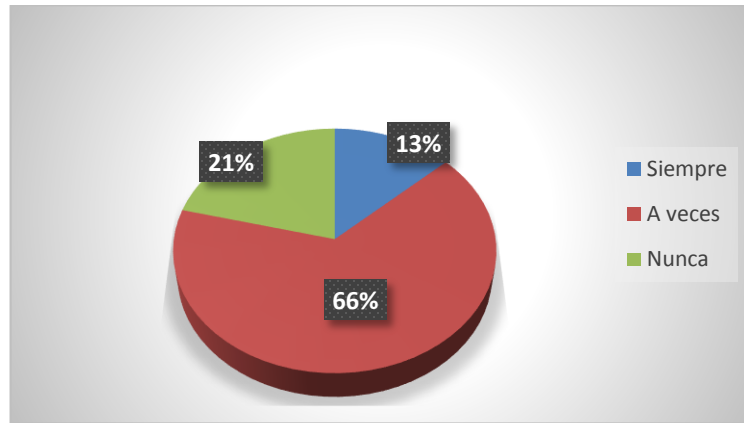
**Tabla N° 13:** Comunicación asertiva

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	5%
A veces	25	65%
Nunca	8	30%
Total	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 13:** Comunicación asertiva



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Un 65% equivalente a 25 trabajadores manifiesta que a veces dentro de la organización se practica una comunicación asertiva, en tanto que el 13% equivalente a 5 personas indicó que nunca y 5% que equivalen a 5 trabajadores que siempre se maneja este tipo de comunicación.

**Interpretación:** Constatamos mediante los resultados obtenidos, que la comunicación existente dentro de la institución no se maneja de forma asertiva, no se fomenta el diálogo impidiéndoles que el trabajo se realice de forma positiva, malos entendidos, relaciones inadecuadas entre compañeros de trabajo.

**Pregunta N. 10. ¿Considera que la institución se interesa por su satisfacción laboral?**

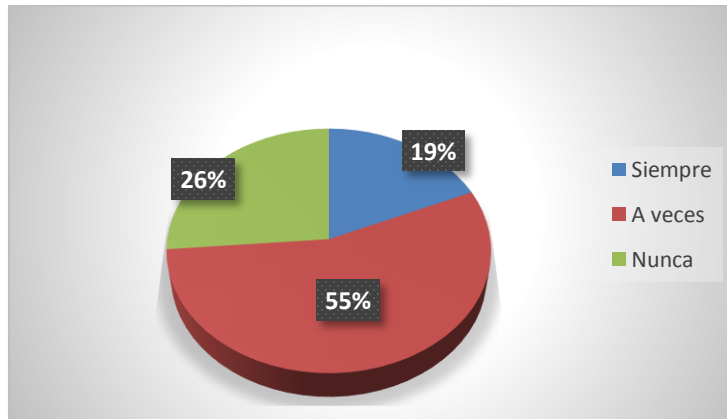
**Tabla N° 14:** Satisfacción laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	17%
A veces	21	55%
Nunca	10	26%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 14:** Satisfacción laboral



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** El 55% de las personas encuestadas equivalente a 21 trabajadores, expresan que a veces la institución se preocupa por su satisfacción laboral, a su vez el 26% equivalente a 10 trabajadores indican que nunca y 7 trabajadores equivalente al 17% que siempre.

**Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos, evidenciamos que la institución no busca complacer las necesidades profesionales de sus empleados. El personal no se encuentra motivado en la institución puesto que no existe un tipo de reconocimiento por sus tareas realizadas dentro y fuera de la misma.

#### **4.2. Análisis de los resultados obtenidos en el test aplicado al Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de los cantones: Baños, Patate y Pelileo.**

A través del tiempo se han producido cambios en el área laboral dando importancia a diversas condiciones al que se expone el trabajador al realizar sus funciones, no se habla solo del trabajo físico sino de también del trabajo mental como factores cognitivos e interpersonales que producen carga mental así como alteraciones en su comportamiento. El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud –OMS– y la Organización Internacional del Trabajo –OIT– como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, considerándose un desafío en la salud ocupacional.

Para la OIT, los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

Se puede diferenciar entre: a) las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración; b) los factores individuales o personales del trabajador incluyen sus capacidades y limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo; y finalmente, c) los factores externos al lugar de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

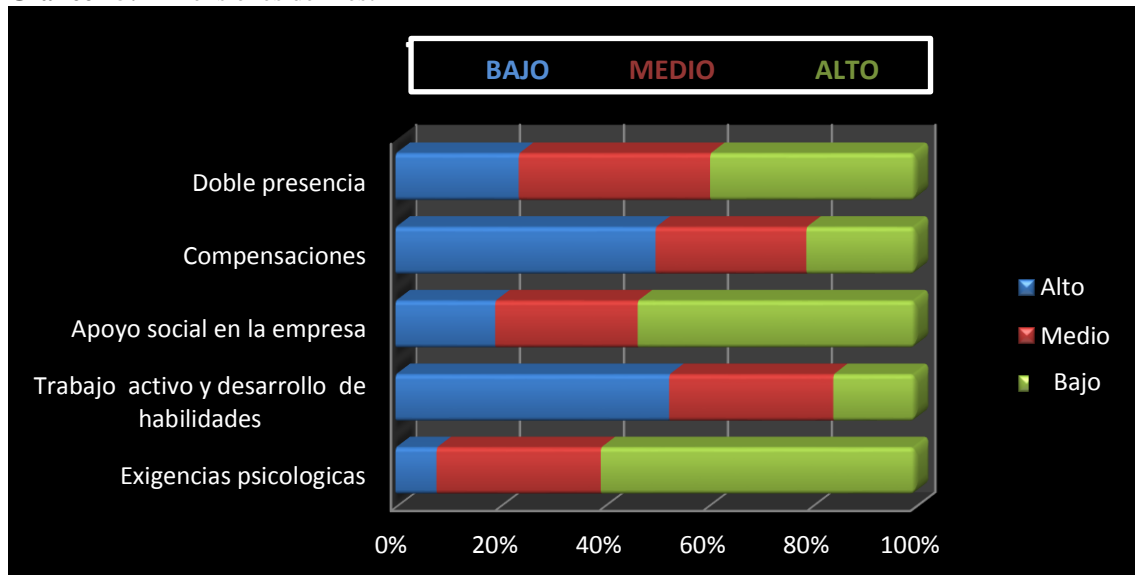
**Tabla N° 15:** Dimensiones del Test

	<b>Bajo</b>	<b>%</b>	<b>Medio</b>	<b>%</b>	<b>Alto</b>	<b>%</b>
Exigencias psicológicas	3	7,89	12	31,58	23	60,53
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	20	52,63	12	31,58	6	15,79
Apoyo social en la empresa	7	18,42	10	26,32	21	51,26
Compensaciones	8	21,05	11	28,95	19	50
Doble presencia	12	31,58	14	36,84	12	31,58

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 15:** Dimensiones del Test



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

## Análisis e Interpretación

**Exigencias psicológicas**, de los 38 trabajadores encuestados, 23 se ubicaron en riesgo alto, 12 en riesgo medio y 3 en riesgo bajo. Esto significa que un 60,53% del total de los trabajadores se **encuentra** en riesgo alto, 31,58% en riesgo medio y 7,89% en riesgo bajo.

Esta dimensión se encuentra en un riesgo alto debido a que, el 60,53 de los trabajadores perciben el nivel riesgo alto (color verde), en el cumplimiento de sus funciones deben mantener un equilibrio emocional, manejar sus emociones lo que puede causarles desgaste emocional, general un estrés postraumático, los trabajadores realizan sus funciones de forma rápida, y manejan un nivel de responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas.

**Trabajo activo y desarrollo de habilidades**, de los 38 trabajadores encuestados, 6 se ubicaron en riesgo alto, 12 en riesgo medio y 20 en riesgo bajo. Lo que significa que un 15.8% de los trabajadores se encuentra en riesgo alto, 31.6% en riesgo medio y un 52.63% en riesgo bajo.

Evidenciamos que la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel bajo con un 52.6%, lo que destaca el constante interés de los trabajadores para aprender, estar preparados para cumplir con sus funciones, manejan un una autonomía en las funciones o decisiones que toman en su trabajo.

**Apoyo social en la empresa**, de los 38 miembros de las instituciones bomberiles encuestadas, 21 se ubicaron en riesgo alto, 10 en riesgo medio y los 7 restantes en riesgo bajo. Mediante esto entendemos que 55.3% de los encuestados se encuentran en riesgo alto, 31.6% en riesgo medio y un 18.4% en riesgo bajo.

En esta dimensión las instituciones se encuentran en un nivel de riesgo alto con el 55.3%, lo que evidencia una inadecuada relación entre superiores y el personal de tropa, y a su vez, entre compañeros de trabajo, los trabajadores no reciben la ayuda o apoyo por parte de sus superiores, y que su opinión no sea tomada en cuenta para la asignación de tareas.

**Compensaciones**, de los 38 trabajadores encuestados, 19 se ubican en riesgo alto, 11 en riesgo medio y 8 en riesgo bajo. Evidenciando así que el 50% de los trabajadores se encuentra en riesgo alto, un 29% en riesgo medio y el 21% restante en riesgo bajo.

Un nivel de riesgo alto con el 50% de los trabajadores debido a que ellos no sienten que su esfuerzo es bien recompensado (económicamente), no se les otorga un reconocimiento justo por sus funciones, existe una preocupación por cambios de horarios o un reajuste de sueldos.

**Doble presencia**, de los 38 trabajadores encuestados, 13 se encuentran en riesgo alto, 14 en riesgo medio y 12 en riesgo bajo. Lo que significa que el 31.6% se ubica en riesgo alto, el 36.9% en un riesgo medio y el 31.6% restante en un rango bajo.

La organización se encuentra en un rango medio con el 36.9%, ya que los trabajadores pueden manejar en su trabajo las sus funciones del ámbito familiar como laboral.

### 4.3. Verificación de la Hipótesis

Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.

### 4.4. Modelo Lógico

#### Hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: Los riesgos psicosociales NO inciden en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.

#### Hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: Los riesgos psicosociales SI inciden en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.

### 4.5. Modelo matemático

H<sub>0</sub>: O = E

H<sub>a</sub>: O ≠ E

#### En donde:

Tabla N° 16: Partes de la fórmula del  $\chi^2$

Símbolo	Significado
$\chi^2$	Chi cuadrado
$\sum$	Sumatoria
O	Frecuencia observada
E	Frecuencia esperada

Fuente: Propia

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

## 4.6. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

### 4.6.1. Nivel de Significación, grados de libertad, regla de decisión

#### Grados de libertad

Tabla N° 17: Grados de libertad

Preguntas	Alternativas			Filas
	Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta 3				1
Pregunta 4				2
Pregunta 6				3
Pregunta 10				4
<b>Columnas</b>	1	2	3	

Fuente: Propia

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

Para saber los grados de libertad que utilizaremos se aplica la siguiente formula:

$$GL = (f - 1)(c - 1)$$

$$GL = (4 - 1)(3 - 1)$$

$$GL = (3)(2)$$

$$GL = 6$$

$$GL = 12.5916$$

Para el nivel de significación se utiliza 0.05 y seis grados de libertad. Sí el valor del  $Chi^2$  es menor o igual se acepta la hipótesis nula  $H_0$ , o en caso contrario se rechazara y se aceptará la hipótesis alternativa.



## Distribución del $\chi^2$

Tabla N° 18: Distribución del  $\chi^2$

$\alpha/p$	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,5453	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872

Fuente: Propia

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

### Grado de significación:

0.05

### En donde:

Tabla N° 19: Valores del grado de significación

Símbolo	Significado
<b>O</b>	Frecuencia Observada
<b>E</b>	Frecuencia Esperada
<b>O-E</b>	Frecuencias Observadas – Frecuencias Esperadas
<b>O-E<sup>2</sup></b>	Resultado de las Frecuencias Observadas y Esperadas al cuadrado
<b>O-E<sup>2</sup>/E</b>	Resultado de las Frecuencias Observadas y Esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Fuente: Propia

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

## 4.7. Recolección de Datos Estadísticos

### 4.7.1. Frecuencias Observadas

Tabla N° 20: Frecuencias Observadas

Preguntas	Alternativas			
	Siempre	A veces	Nunca	Subtotal
3.- ¿Recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones difíciles dentro del trabajo?	1	15	22	38
4.- ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?	14	20	4	38
6.- ¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afecta su desempeño laboral?	5	24	9	38
10.- ¿Considera que la institución se interesa por su satisfacción laboral?	7	21	10	38
<b>Subtotal</b>	<b>27</b>	<b>80</b>	<b>45</b>	<b>152</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

### 4.7.2. Frecuencias Esperadas

Tabla N° 21: Frecuencias Esperadas

Preguntas	Alternativas			
	Siempre	A veces	Nunca	Subtotal
3.- ¿Recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones difíciles dentro del trabajo?	6,75	20	11,25	38
5.- ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?	6,75	20	11,25	38
6.- ¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afecta su desempeño laboral?	6,75	20	11,25	38
10.- ¿Considera que la institución se interesa por su satisfacción laboral?	6,75	20	11,25	38
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>80</b>	<b>45</b>	<b>152</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

### Frecuencias Esperadas

$$\text{Siempre} = \frac{27 \cdot 38}{152} = 6,75$$

$$\text{A veces} = \frac{80 \cdot 38}{152} = 20$$

$$\text{Nunca} = \frac{45 \cdot 38}{152} = 11,25$$

### 4.7.3. Calculo del Chi cuadrado

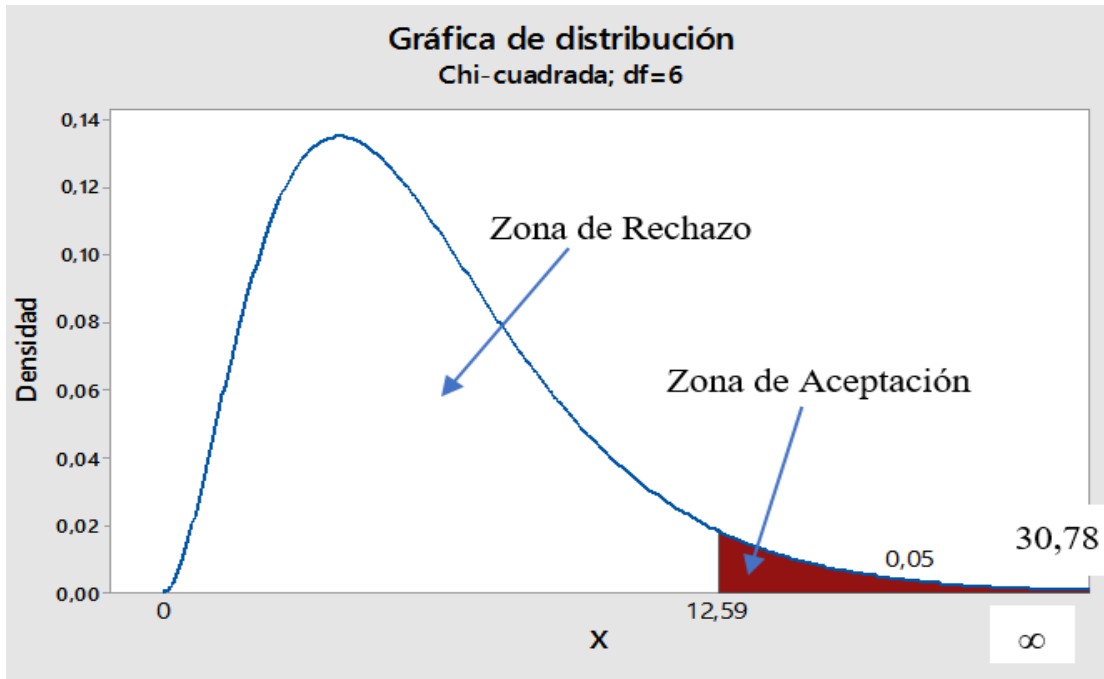
Tabla N° 22: Calculo del Chi<sup>2</sup>

Preguntas	Alternativas	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
3.- ¿Recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones difíciles dentro del trabajo?	Siempre	1	6,75	-5,75	33,06	4,90
	A veces	15	20	-5	25,00	1,25
	Nunca	22	11,25	10,75	115,56	10,27
5.- ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?	Siempre	14	6,75	7,25	52,56	7,79
	A veces	20	20	0	0,00	0,00
	Nunca	4	11,25	-7,25	52,56	4,67
6.- ¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afecta su desempeño laboral?	Siempre	5	6,75	-1,75	3,06	0,45
	A veces	24	20	4	16,00	0,80
	Nunca	9	11,25	-2,25	5,06	0,45
10.- ¿Considera que la institución se interesa por su satisfacción laboral?	Siempre	7	6,75	0,25	0,06	0,01
	A veces	21	20	1	1,00	0,05
	Nunca	10	11,25	-1,25	1,56	0,14
					<b>X<sup>2</sup>=</b>	<b>30,78</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

#### 4.7.4. Comprobación de la Hipótesis



Datos obtenidos:

Valor del  $\chi^2$  (real): 30.78

Valor de la tabla ( $\chi^2$  teórico): 12.5916

#### Conclusión:

Con un grado de libertad de 6 y un 95% de confiabilidad se concluye: El valor de  $\chi^2_c$ :  $30.78 > \chi^2_t$ : 12.59 aceptándose de con este resultado la hipótesis alternativa, es decir, se confirma que los riesgos psicosociales si inciden en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Las Instituciones Bomberiles de la Zona Sur oeste de la provincia de Tungurahua, brindan sus servicios a la comunidad, las tareas que tienen a cargo hacen necesario un alto nivel de compromiso y responsabilidad; que generan alteraciones en los trabajadores y estas repercuten en el desempeño laboral. Por ello que, través de la aplicación de un test se logró obtener datos que permiten concluir los factores que promueven los riesgos psicosociales.
- Mediante la investigación denotamos que los riesgos psicosociales desarrollados en las instituciones bomberiles son: las exigencias psicológicas a las que se encuentra sometido el personal operativo debido a las diversas funciones que realizan y las distintas situaciones a los que están expuestos, el escaso apoyo social en la empresa a quienes la conforman y las pocas compensaciones.
- Por medio de la aplicación de una encuesta al personal operativo del cuerpo de Bomberos de la zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua se determina que el desempeño laboral del cuerpo bomberil se ve afectado por la ausencia de comunicación entre el mando superior y el personal de tropa o guardia generando un inadecuado ambiente laboral, asignación de tareas no correspondientes impidiéndoles cumplir con las expectativas laborales.

- Es necesario realizar comparaciones, tomando como base artículos académicos producto de investigaciones en otras instituciones similares y darlas a conocer a la comunidad con el fin de colaborar en la reducción de los psicosociales que se encuentran sometidos el personal operativo que forma parte del Cuerpo de Bomberos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Mediante la investigación realizada se recomienda desarrollar capacitaciones y técnicas para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales encontrados en las instituciones bomberiles.
- 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 las instituciones mejorando la comunicación y dando importancia a cada uno de los bomberos que laboran en las mismas.
- Desarrollar un manual de funciones y perfiles de cargo para que cada miembro de la institución cumpla y sepa las actividades y funciones que debe realizar acorde a su puesto de trabajo.
- Para culminar con el presente trabajo investigativo se recomienda buscar investigaciones similares para poder constatar la realidad existente en la institución con otras investigaciones previamente realizadas.

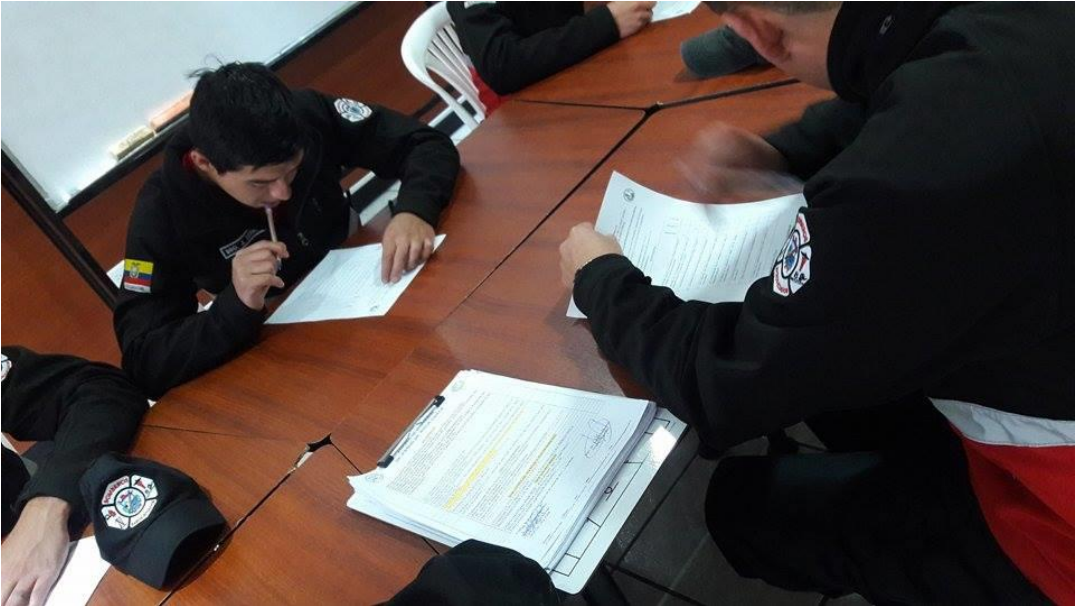
# ANEXOS



**APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LAS INSTITUCIONES BOMBERILES**

**CANTONES:**

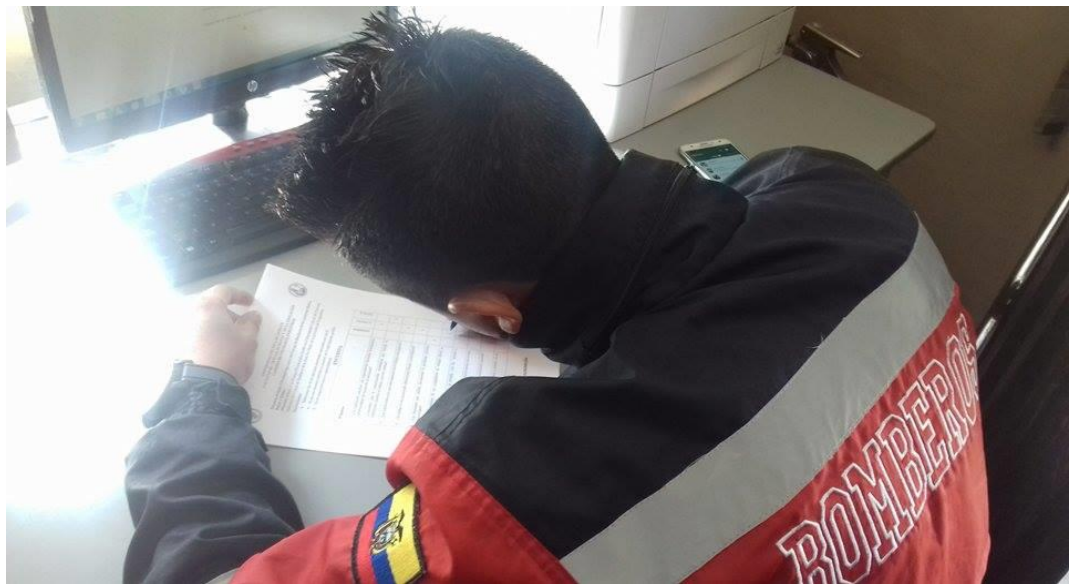
**BAÑOS**



**PATATE**



**PELILEO**







## CUERPO DE BOMBEROS DE BAÑOS DE AGUA SANTA



Baños de Agua Santa, octubre 19 de 2016  
Oficio N° CBB-JF-179-2016


Señorita  
Gabriela Toa  
Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención al Oficio S/n recibido con fecha octubre 19 de 2016, en el que solicita realizar el Proyecto de Investigación con el tema: "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA", tengo a bien confirmar la Autorización, requiriendo que al finalizar dicha actividad me proporcione una copia del resultado de la investigación.

Con sentimientos de distinguida consideración, me suscribo.

Abnegación y Disciplina,

  
DARWIN CARRILLO VILLAMARÍN  
TENIENTE DE BOMBEROS  
PRIMER JEFE DEL C.B.B.



Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal "San Cristóbal de Patate"



Oficio N. 465-A-GADMSCP  
Patate, 27 de octubre de 2016

Señorita  
Gabriela Alexandra Toa Villacrés  
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION DE LA  
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
Presente

De mi consideración:

Me es placentero en nombre y representación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal de Patate expresarle mi cordial y afectuoso saludo, a la vez manifestarle que en atención a la solicitud presentada por usted, esta Alcaldía le autoriza realizar el Proyecto de Investigación con el tema: "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA".

Esta Alcaldía designa a la Unidad de Talento Humano del GAD Patate para que coordine los trabajos y preste toda la colaboración necesaria para el buen cumplimiento y finalización de lo propuesto, que servirá con toda seguridad para su culminación universitaria, y lo más importante será de mucha utilidad en la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal de Patate.

Particular que pongo en su conocimiento.

Atentamente,

  
LIC. MEDARDO CHILQUINGA  
Alcalde del GADM Patate



Dirección: Av. Ambato y Juan Montalvo  
Telefax: (03)2870214 / (03)2870523 (03)2870509  
[www.patate.gov.ec](http://www.patate.gov.ec)  
[municipio-patate@andinanet.net](mailto:municipio-patate@andinanet.net)

Dirección: Av. Ambato y Juan Montalvo  
Telf.: (03) 2870523 / (03) 2870214 / (03) 2870500  
[municipio-patate@andinanet.net](mailto:municipio-patate@andinanet.net)  
[www.patate.gov.ec](http://www.patate.gov.ec)



INSTITUCIÓN AUTÓNOMA  
"CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN PELILEO"



San Pedro de Pelileo, 24 de Octubre de 2016  
Oficio No.0177-IACBP-2016

Señorita  
Gabriela Toa  
**ESTUDIANTE CARRERA PSICOLOGIA INDUSTRIAL FACULTAD CIENCIAS  
HUMANAS UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quien suscribe en calidad de Director de la  
Institución Autónoma Cuerpo de Bomberos del Cantón Pelileo.

En atención a oficio S/N de fecha Ambato, a 19 de Octubre del 2016, suscrito por  
Usted, en el que manifiesta: " me dirijo a usted de la manera más cordial y a la vez,  
solicitándole se me autorice para realizar el Proyecto de Investigación con el tema:  
**"LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL  
OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE LA ZONA SUR OESTE DE LA  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**, al respecto debo indicar a Usted, que se  
**AUTORIZA** a realizar el Proyecto de Investigación antes mencionado, debiendo  
cumplir con las horas establecidas en el horario de 8h00 a 12h00 solo los días  
viernes, mismos que se deberá coordinar con el área de Talento Humano la fecha  
de inicio para poder coordinar dentro de la Institución.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente:



Institución Autónoma  
Cuerpo de Bomberos  
del Cantón Pelileo

**DIRECCIÓN**

Ing. Martín Córdova Manjarrez.  
**DIRECTOR INSTITUCIÓN AUTÓNOMA  
"CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON PELILEO"**

Elaborado: Ing. Natalia Medina.  
Secretaría: IA-CBP  
Original: Destino  
Copia: Archivo Secretaría  
Fono: 032-830-032 Ext.101



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**OBJETIVO:** Determinar los riesgos psicosociales existentes en el Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua, cantones Baños, Patate y Pelileo.

**Cuestionario SUSESO/ISTAS21**  
**Versión completa**

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

**Sección general**

**Datos demográficos**

Sexo

- Hombre  
 Mujer.

¿Qué edad tiene?

- Menos de 26 años  
 Entre 26 y 35 años  
 Entre 36 y 45 años  
 Entre 46 y 55 años  
 Más de 55 años

**Salud y bienestar personal**

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					



**Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?**

Por favor responda TODAS las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					

**Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.**

Por favor responda TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente de trabajo como golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura o envenenamiento? (excluya accidentes de trayecto)

No

Si

EP1. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada y/o agravada por el trabajo?

No

Si

**¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?**

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente					
SR2	No he podido dormir bien					
SR3	He estado irritable					
SR4	Me he sentido agobiado/a					
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					
SR6	¿Le ha faltado el aire?					
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

## Trabajo y empleo actual

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TE2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de estamentos, profesiones, cargos, etc.)

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

No

Sí

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

No

Sí

---

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

Sí

No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo

No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo

No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

De 0 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 de 10 años

Más de 10 años

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

No

Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

a tiempo parcial

a tiempo completo

no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- horario diurno (mañana y tarde)
- turno fijo de mañana
- turno fijo de tarde
- turno fijo de noche
- turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- de lunes a viernes
- de lunes a sábado
- sólo fines de semana o festivos
- de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- no me cambian de horario ni de días de trabajo
- usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
- habitualmente me lo comunican de un día para otro
- habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

\_\_\_\_ horas semanales

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
- he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- otros motivos

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- trabajo por faenas o proyectos
- estoy contratado por una empresa externa
- tengo contrato a honorarios
- soy estudiante en práctica
- no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

- \$200.000 o menos
- entre \$200.001 y \$500.000
- entre \$500.001 y \$800.000
- entre \$800.001 y \$1.000.000
- entre \$1.000.001 y \$2.000.000
- Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- Fijo
- Sueldo base más comisiones o variable
- Sólo variable

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

- No tengo deudas.
- Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino hasta un 25% (un cuarto) de mi sueldo al pago de mi deudas
- Destino hasta un 50% (la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas
- Destino más del 50% (más de la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas

- No tengo deudas.
- Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.
- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
- Solo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

### Licencias médicas

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_\_ licencias por enfermedad en el último año

LM3. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- No he estado con licencia por enfermedad en el último año
- Aproximadamente, he tenido \_\_\_\_\_ días de licencia por enfermedad en el último año

## Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, máquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					



Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

**Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.**

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

## **Bibliografía**

- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Bogotá: Ediciones Granica, S.A.
- Atehortúa, F, Bustamante, R, & Valencia, J. (2008). *Sistema de Gestión Integral*. Medellín :  
Universida de Antioquia.
- Bastidas, E. (2014). Factores Psicosociales Laborales y Desempeño Ocupacional en un Grupo de Bomberos. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 173.
- Briones, T. I. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la Empresa de Transporte Mamut Andino*. Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/>.
- Cabaleiro, M. (2010). *Prevención de Riesgos Laborales*. España: Ideas Propias Editorial.
- Caballero, G, & Frejeiro, B. (2007). *Dirección Estratégica de la PYME. Fundamentos y teorías para el éxito empresarial*. Vigo: Ideas Propias Editorial.
- Caballero, G, & Frejeiro, B. (2014). *Dirección Estratégica de la PYME. Fundamentos y teorías para el éxito empresarial*. Vigo: Ideas Propias Editorial.
- Chiang, M, Martín, M, & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el trabajo*. Costa Rica: Editorial de la Universidad a Distancia EUNED.
- Conrado, M. (2007). *Innovación*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Editorial Tebar.
- Cortés, J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: Editorial Tébar.
- Creus, A. (2012). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y Conocimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Elieser Bastidas, M. L. (2014). Factores Psicosociales Laborales y Desempeño Ocupacional en un Grupo de Bomberos. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 173.
- Ferdinand, P. (2001). *De líder a líder*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

- Fernández, R. (2011). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid : Ediciones Parainfo S.A.
- Fuertes, J. (2004). *Acoso Laboral*. Madrid: ARAN Ediciones.
- Fuertes, J, & Cabrera, J. (2007). *Salud Mental en los Tribunales*. Madrid: ARAN Ediciones.
- Garzón, M. (2005). *El Desarrollo Organizacional y el Cambio Planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad El Rosario.
- Gil-Monte, P. R. (2015). ALGUNAS RAZONES PARA CONSIDERAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. *Revista Española de Salud Pública [en línea]* , 169-173.
- González, J. (2011). *Formación y Orientación Laboral*. Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Granda, M. (2011). *Fundamentos de la Legislación Laboral*. Madrid: ITM Ediciones.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. México D.F: McGraw - Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, A, Malfavón, N, & Fernández, G. (2005). *Seguridad e Higiene Industrial*. México: Limusa.
- Hernández, J, Gallarzo, M, & Espinoza, J. (2011). *Desarrollo Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Hernández, S, & Rodriguez, G. (2012). *Administración* . México D.F: McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Iborra, M, Coscollar, A, Dolz, C, & Ferrer, C. (2010). *Fundamentos de Dirección de Empresas*. Valencia: Parainfo.
- Llanes, J, Castro, M, & Margin, M. (2003). *¿Qué puedo hacer por la prevención yo, como maestro?* México: Editorial Pax México.
- Llanez, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Valladolid: Lex Nova S. A.
- López, A. (2006). *El Currículo en la Educación* . México : Publicaciones Cruz O, S. A.
- Lusthaus, Ch. (2002). *Evaluación Organizacional*. Washington D. C: Bookstore.
- Mangosio, J. (2008). *Higiene y seguridad en el trabajo*. Madrid: Elsevier, S.A.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional*. Bogotá: Centro Editorial Universidad El Rosario.

- Miguel, D. (2008). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid: Delta, Publicaciones Universitarias.
- Moreno, B, & Baez, C. (2010). Factores y Riesgos psicosociales. *Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.*, 21.
- Moron, J. (2012). *Educación para la salud y prevención de riesgos psicosociales*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Muñoz, E, & Grau, M. (2013). *Ingeniería Química*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia Publicaciones.
- Neira, M. M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizados*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Pasquel, L. (2014). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito.
- Rincón, A. (2006). *El individuo y las organizaciones*. Madrid: Editorial del Economista.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México : Pearson Educación.
- Robbins, S, & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Robledo, F. (2010). *Salud Ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rojo, J, & Cervera, A. (2005). *Mobbing o Acoso Laboral*. Madrid : Editorial Tebar.
- Ruiz, C, García, A, Delclós, J, & Benavides, F. (2007). *Salud Laboral*. Barcelona: MASSON S.A.
- Taylor, G, Easter, K, & Hegney, R. (2006). *Mejora de la Salud y la Seguridad en el trabajo*. Madrid: Elseiver, España, S.A.
- Trujillo, R. (2009). *Seguridad Ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Unda Sara, U. F. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 67–74.
- Uribe, J. (2015). Trabajo, salud y factores psicosociales. *Clima y Ambiente organizacional*, 8.

- Vallejo, R. (2013). *Materiales para la elaboración de planes de igualdad en el contexto de la responsabilidad social empresarial*. Zaragoza: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza.
- Vega, C. (2014). *Autocuidado de la Salud*. Guadalajara: ITESO Ediciones.
- Velásquez, A. (2015). "*Factores de riesgo Psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza*". Ambato.



## ARTICULO ACADEMICO

### EL DESEMPEÑO LABORAL DE BOMBEROS SE VE AFECTADO POR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS QUE SE ENCUENTRAN EXPUESTOS

*Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Psicología Industrial*

Gabriela Alexandra Toa Villacrés  
Ing. Omar Damián Cavero Álvarez Mg.

#### RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua, puesto que en algunos casos el personal operativo de dichas instituciones son menospreciados, no teniendo en cuenta los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran sometidos día a día, ya que las actividades que realizan en su puestos de trabajos requiere no solo de esfuerzos físicos sino también mentales. Así dichos factores pueden incidir en su desempeño laboral al cargar con tanta presión dentro de su carga horaria. Por lo cual es necesario realizar un estudio acerca de los riesgos psicosociales presentes en la institución entre las cuales se puede destacar: exigencias psicológicas, el escaso apoyo social en la empresa a quienes la conforman y las pocas compensaciones que se le brinda al personal no solo por horas extras sino por el desenvolvimiento en sus funciones y los actos de heroísmo.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales, factores, desempeño laboral, exigencias psicológicas, compensaciones.

## **ABSTRACT**

This investigation has the objective to determine the psychosocial risks in the laborer performance in the operative workers of the firefighter group from the southwest zone in the Tungurahua Province due to in some cases the operative workers from these institutions are not well paid and they are not considered for the risk they live every day because the activities they do in their job places require more than strength, they require mental work. Despite of these facts can influence in their laborer performance for too much oppression in their schedule job. Whereby it is necessary to make a study case about the psychosocial risks existence in the institution as: Psychological exigencies low social support in the enterprises for their members and the few compensations for the workers not just for extra time job, it is for their performance at job and the heroism acts.

Key words: psychosocial risks, factors, work performance, psychological demands, compensations.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El trabajo y su relación con el ser humano ha ido cambiando a través de la historia, puesto que ya no hablamos de un trabajo mecánico e inhumano, sino más bien se ha ido mejorando el nivel de importancia que se da al trabajador, desarrollando un ambiente seguro para el trabajador puesto que producirían consecuencias físicas, somáticas, psicológicas y sociales en los trabajadores.

Para procesar la información de este documento se tomó en cuenta las investigaciones de los siguientes autores: (Briones, 2014) (Creus, A, 2012) (Unda Sara, 2016) (González, J, 2011) (Velásquez, 2015) (Bastidas, Factores Psicosociales Laborales y Desempeño Ocupacional en un Grupo de Bomberos, 2014). Los cuales recopilamos información valiosa para la construcción de este artículo científico acerca del tema de riesgos psicosociales mismos que están presentes en todas las organizaciones y se desarrollan según el tipo de actividad o función que realicen.

Según Calatrava (2010) es un concepto que casi todo el mundo conoce o entiende fácilmente, ya que no es ni más ni menos que la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, según define la propia ley de prevención de riesgos laborales.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar en forma grave y habitual la salud física, social o mental de los trabajadores; mientras que el riesgo psicosocial tiene diferentes niveles de probabilidad para afectar la salud, los riesgos psicosociales laborales son altamente peligrosos. (Uribe, 2015)

Días, (2015) menciona que "Los riesgos psicosociales hace referencia a la capacidad laboral será aquella destreza para el trabajo que una persona posee dentro del normal desempeño de sus funciones en unas condiciones ambientales normales o estándar". (p.42)

Por lo que se entiende a los riesgos psicosociales como a los posibles daños o perjuicios que pueden sufrir los trabajadores de cierta empresa o institución, ya sea en el ámbito físico o mental. Lo cual repercute en el desempeño de los mismos poniendo en riesgo la reputación de la institución o empresa para que trabajan.

Por cual es necesario recopilar información acerca del desempeño laboral y luego procesarla teniendo en cuenta la información encontrada en investigaciones realizadas por otros autores como: (Nieto, C, 2014) (Alles, 2008) (Alles, M, 2006) (Briones, 2014) (Llanez, J, 2009) (Caballero, G & Frejeiro, B, 2014) (Ferdinand, P, 2001) (Fernández, R, 2011) (Vallejo, R, 2013).

El desempeño laboral de los trabajadores se ve directamente influido por el ambiente laboral en el que trabajan y los factores que se encuentran dentro del mismo. El desempeño laboral se mide mediante las actitudes, comportamientos y otras condiciones psicológicas, físicas y de motivación de los trabajadores sin importar el cargo que ocupe y los riesgos a los cuales se enfrenten para cumplir con sus actividades.

Morgan, (2015) "Las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero sobre todo, cuánto valor agrega a la organización".

Para el autor Morgan el desempeño laboral es el resultado de las acciones que realiza un empleado con el fin de alcanzar sus metas obteniendo buenos o malos resultados respectivamente de su esfuerzo y dedicación.

Por otra parte Mazariegos, (2015) aporta acerca del desempeño laboral de la siguiente forma "El desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual"

El desempeño laboral de cada individuo se ve afectado debido a que los turnos especiales de trabajo influyen directamente en las funciones encomendadas a cada trabajador ya que existe la presencia de consecuencias negativas como el

estrés, la fatiga laboral, pérdida de jornadas laborales, problemas sociales y familiares que impiden su correcto desempeño. (Pasquel, 2014)

Las funciones que realiza un bombero hoy en día están envueltas de riesgo y grandes repercusiones psicológicas hacia ellos, lo que les produce un desgaste emocional y laboral afectando directamente al desempeño laboral el cual, debe ser valorado sin que esto a su vez desmotive al empleado y se creen conflictos innecesarios. Buscar las estrategias necesarias para que se cambien la mentalidad derrotista de todos quienes integran la institución, y que mediante incentivos – recompensas haciendo que cada uno cuide su lugar de trabajo y realice sus actividades con entusiasmo dentro del marco de respeto de la convivencia de un clima laboral adecuado para la colectividad.

Por medio de este artículo científico se puede evidenciar que en el cuerpo de Bomberos existen riesgos psicosociales que afectan al desempeño laboral de los trabajadores dentro del mismo. Sabiendo además que éste no es un problema muy frecuente como lo mencionan los siguientes autores en sus respectivas investigaciones.

Martínez (2015) “se estableció que en la empresa existen riesgos psicosociales en un alto grado por lo que fue necesario crear estrategias que permitan minimizar este problema. Luego se comprobó que existen conflictos en el desempeño laboral de la empresa, tanto en la relación existente en la línea vertical entre trabajadores y líneas jerárquicas”.

Vera, (2013) “En su totalidad los colaboradores no están conscientes sobre la existencia de los Factores Psicosociales en el trabajo, y tampoco de la incidencia en su Rendimiento profesional, puesto que no hacen caso omiso a los llamados de atención que estos factores manifiestan de manera lenta y poco visible” teniendo en cuenta que los riesgos psicosociales son la causa del mal estar de quienes laboran en la empresa.

Marcalla, (2014) “El desempeño laboral de cada individuo se ve afectado directamente en las funciones encomendadas a cada trabajador ya que existe la presencia de consecuencias negativas como el estrés, la fatiga laboral, pérdida de jornadas laborales, problemas sociales y familiares que impiden su correcto desempeño” riesgos que se obtuvieron como resultado de las funciones que se deben cumplir en la institución y las diferentes situaciones que se presentan en su labor bomberiles.

Moran y Colles (como se citó en Bastidas, Leal, Montilla, & Ramos, 2014) “realizaron un estudio con bomberos australianos en donde los bomberos calificaron a sus puestos de trabajo como más estresante que otras ocupaciones, y el estrés psicológico es más alto en el trabajo de otras posibles fuentes u ocupaciones”.

De esta manera se puede constatar que la existencia de riesgos psicosociales en los cuerpos de Bomberos es un problema que debe ser tomado en cuenta y tomar acciones

afirmativas que mejoren la calidad de vida laboral de quienes la conforman.

## II. MÉTODOLÓGÍA

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo; Cualitativo, porque la información obtenida servirá de base para elaborar el marco teórico, considerándose la variable independiente riesgos psicosociales y la variable dependiente desempeño laboral; y Cuantitativo porque los datos obtenidos serán procesados a través de un análisis estadístico, permitiendo la comprobación de la hipótesis para el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

Modalidades básicas de la investigación.

Modalidad de Campo: El presente proyecto de investigación de campo, debido que para determinar el desempeño laboral con respecto a los riesgos psicosociales, percibidos en los colaboradores de los Cuerpos de Bomberos de la Zona Sur de la provincia de Tungurahua, Cantones Baños, Patate y Pelileo, es necesario mantener un contacto directo con la realidad en el lugar de los hechos, es decir, en la empresa dónde se evalúa el problema.

Modalidad Bibliográfica: Para lograr ampliar y profundizar el nivel de conocimientos con respecto al tema de investigación, también se utilizó la modalidad Bibliográfica-Documental, ya que para su ejecución se centrará en información ya existente basada en libros, revistas, tesis, lectura, bibliotecas, artículos científicos, etc. con la finalidad de que la información esté centrada en la comprensión y el realismo, permitiendo de esta manera la conceptualización de las variables y categorías.

Nivel o tipo de investigación.

Investigación Exploratoria: La investigación exploratoria tiene como objetivo ayudar a plantear el problema, formular hipótesis de trabajo o seleccionar la metodología utilizada en la investigación, la misma que nos ayudó a adaptarnos al entorno organizacional del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua y a la vez conocer sus falencias como sus fortalezas.

Investigación Descriptiva: La investigación descriptiva ayuda a describir las características más importantes o sobresalientes del problema utilizando la observación y la encuesta como técnicas de recolección de información.

Población y muestra.

### Población

Instalaciones	Total	
<b>Baños</b>	Personal operativo	12
<b>Patate</b>	Personal operativo	6
<b>Pelileo</b>	Personal operativo	20
	Subtotal	38

Tabla N. 1: Población

Fuente: Instituciones bomberiles

Elaborado por: Gabriela Toa Villacrés

#### Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación se trabajara con la población total de los cuerpos de bomberos, es decir, no se realizara ningún tipo de muestreo

### III. RESULTADOS

Análisis de la encuesta aplicada al Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de los cantones: Baños, Patate y Pelileo.

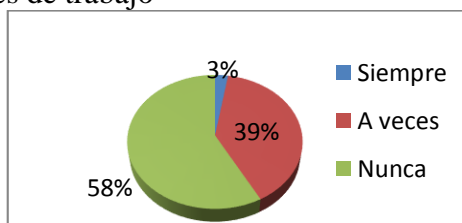
Pregunta N. 3 ¿Recibe el apoyo necesario por parte de la empresa en situaciones difíciles dentro del trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	1	3%
<b>A veces</b>	15	39%
<b>Nunca</b>	22	58%
<b>Total</b>	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

Condiciones de trabajo



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Los resultados demuestran que un 58% equivalente a 22 personas manifiestan que la institución no le brinda el apoyo necesario, por ende el 39% que son 15 trabajadores denotan que a veces reciben apoyo y 3% que siempre tienen el apoyo necesario de la organización en su trabajo.

**Interpretación:** Por los datos obtenidos evidenciamos que los trabajadores no tienen el apoyo necesario de la organización para afrontar situaciones difíciles pues están expuestos a situaciones difíciles en cada una de sus emergencias; por ello, se debe generar una correcta comunicación entre todo el personal, brindándoles seguridad e importancia a cada uno para el cumplimiento de sus funciones.

Pregunta N.4 ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?

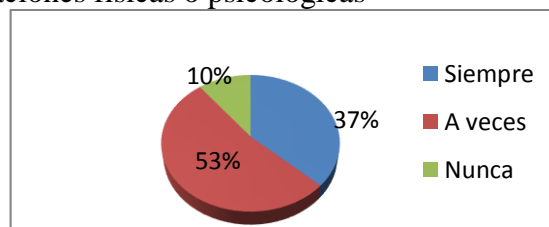
Alteraciones físicas o psicológicas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	14	37%
<b>A veces</b>	20	53%
<b>Nunca</b>	4	10%
<b>Total</b>	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

Alteraciones físicas o psicológicas



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Mediante el análisis de los datos el 53% equivalente a 20 personas demuestra que su trabajo le ha producido alteraciones físicas o psicológicas, en cambio, que el 37% a 14 personas que siempre se producen alteraciones y un 10% equivalente a 4 personas, responde que nunca.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos evidenciamos que el trabajo realizado en las instituciones bomberiles, les está produciendo alteraciones físicas y psicológicas al cumplir con sus funciones (aplicación del test ISTAS 21), por la gran variedad de

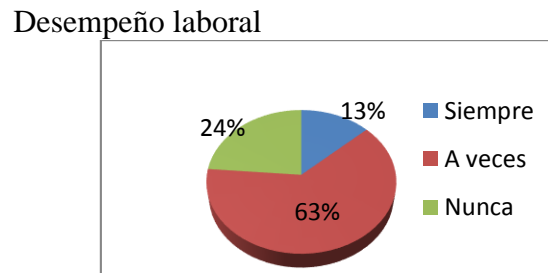
emergencias que atienden como: rescates, emergencias médicas, incendios de diversos tipos produciendo escenas impactantes en cada uno. Otra de las causas es el no contar con un horario establecido, provocando desórdenes alimenticios.

Pregunta N. 6. ¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afecta su desempeño laboral?

Desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	5	13%
<b>A veces</b>	24	63%
<b>Nunca</b>	9	24%
<b>Total</b>	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** Un 63% de las personas encuestadas equivalente a 24 personas manifiestan que a veces el comportamiento de sus compañeros afecta su desempeño laboral, a diferencia que el 24% que son 9 personas que nunca y el 13% que siempre siendo 5 trabajadores.

**Interpretación:** Una población elevada evidencia que el comportamiento entre sus compañeros de trabajo repercute directamente en su desempeño laboral, al no existir una correcta comunicación, no se alcanzan los objetivos planteados; es por ello, que se debe generar una relación interpersonal para encaminar un adecuado comportamiento en la institución.



Pregunta N. 10. ¿Considera que la institución se interesa por su satisfacción laboral?

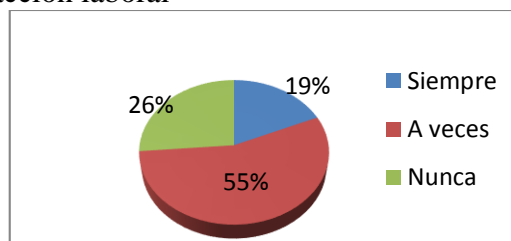
Satisfacción laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	7	17%
<b>A veces</b>	21	55%
<b>Nunca</b>	10	26%
<b>Total</b>	38	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

Satisfacción laboral



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Análisis:** El 55% de las personas encuestadas equivalente a 21 trabajadores, expresan que a veces la institución se preocupa por su satisfacción laboral, a su vez el 26% equivalente a 10 trabajadores indican que nunca y 7 trabajadores equivalente al 17% que siempre.

**Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos, evidenciamos que la institución no busca complacer las necesidades profesionales de sus empleados. El personal no se encuentra motivado en la institución puesto que no existe un tipo de reconocimiento por sus tareas realizadas dentro y fuera de la misma.

4.2. Análisis de los resultados obtenidos en el test aplicado al Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de los cantones: Baños, Patate y Pelileo.

A través del paso del tiempo se han producido cambios en el área laboral dando importancia a diversas condiciones al que se expone el trabajador al realizar sus funciones, no se habla solo del trabajo físico sino de también del trabajo mental como factores cognitivos e interpersonales que producen carga mental así como alteraciones en su comportamiento. El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud –OMS– y la Organización Internacional del Trabajo

–OIT– como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, considerándose un desafío en la salud ocupacional.

Para la OIT, los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.

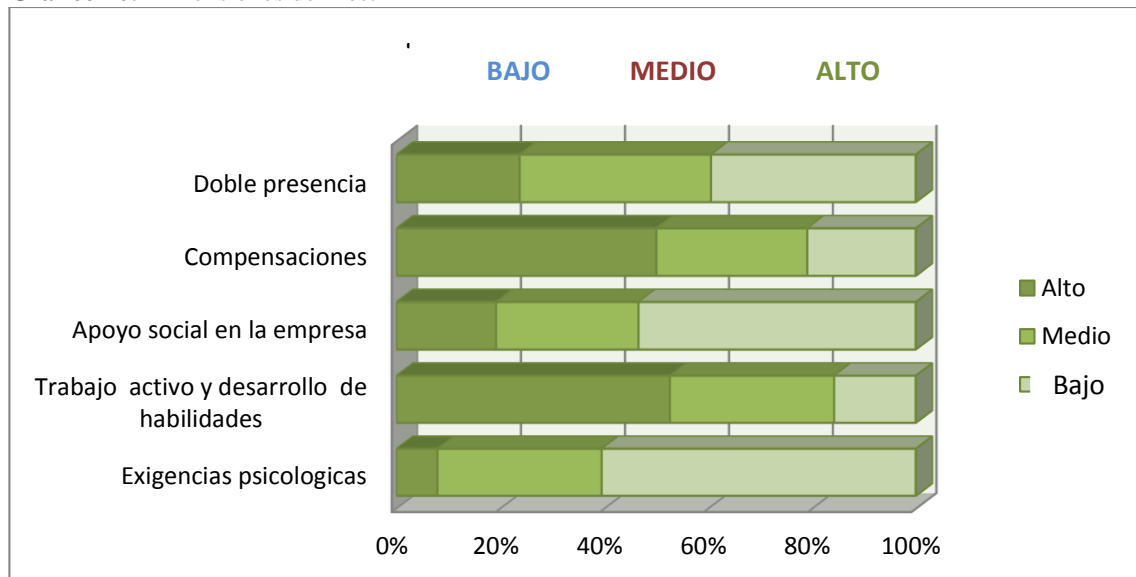
Dimensiones del Test

	Bajo	%	Medio	%	Alto	%
<b>Exigencias psicológicas</b>	3	7,89	12	31,58	23	60,53
<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>	20	52,63	12	31,58	6	15,79
<b>Apoyo social en la empresa</b>	7	18,42	10	26,32	21	51,26
<b>Compensaciones</b>	8	21,05	11	28,95	19	50
<b>Doble presencia</b>	12	31,58	14	36,84	12	31,58

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

**Gráfico 16:** Dimensiones del Test



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

## **Análisis e Interpretación**

**Exigencias psicológicas**, de los 38 trabajadores encuestados, 23 se ubicaron en riesgo alto, 12 en riesgo medio y 3 en riesgo bajo. Esto significa que un 60,53% del total de los trabajadores se **encuentra** en riesgo alto, 31,58% en riesgo medio y 7,89% en riesgo bajo.

Esta dimensión se encuentra en un riesgo alto debido a que, el 60,53 de los trabajadores perciben el nivel riesgo alto (color verde), en el cumplimiento de sus funciones deben mantener un equilibrio emocional, manejar sus emociones lo que puede causarles desgaste emocional, general un estrés postraumático, los trabajadores realizan sus funciones de forma rápida, y manejan un nivel de responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades, de los 38 trabajadores encuestados, 6 se ubicaron en riesgo alto, 12 en riesgo medio y 20 en riesgo bajo. Lo que significa que un 15.8% de los trabajadores se encuentra en riesgo alto, 31.6% en riesgo medio y un 52.63% en riesgo bajo.

Evidenciamos que la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel bajo con un 52.6%, lo que destaca el constante interés de los trabajadores para aprender, estar preparados para cumplir con sus funciones, manejan una autonomía en las funciones o decisiones que toman en su trabajo.

Apoyo social en la empresa, de los 38 miembros de las instituciones bomberiles encuestadas, 21 se ubicaron en riesgo alto, 10 en riesgo medio y los 7 restantes en riesgo bajo. Mediante esto entendemos que 55.3% de los encuestados se encuentran en riesgo alto, 31.6% en riesgo medio y un 18.4% en riesgo bajo.

En esta dimensión las instituciones se encuentran en un nivel de riesgo alto con el 55.3%, lo que evidencia una inadecuada relación entre superiores y el personal de tropa, y a su vez, entre compañeros de trabajo, los trabajadores no reciben la ayuda o apoyo por parte de sus superiores, y que su opinión no sea tomada en cuenta para la asignación de tareas.

Compensaciones, de los 38 trabajadores encuestados, 19 se ubican en riesgo alto, 11 en riesgo medio y 8 en riesgo bajo. Evidenciando así que el 50% de los trabajadores se encuentra en riesgo alto, un 29% en riesgo medio y el 21% restante en riesgo bajo.

Un nivel de riesgo alto con el 50% de los trabajadores debido a que ellos no sienten que su esfuerzo es bien recompensado (económicamente), no se les otorga un reconocimiento justo por sus funciones, existe una preocupación por cambios de horarios o un reajuste de sueldos.

Doble presencia, de los 38 trabajadores encuestados, 13 se encuentran en riesgo alto, 14 en riesgo medio y 12 en riesgo bajo. Lo que significa que el 31.6% se ubica en riesgo alto, el 36.9% en un riesgo medio y el 31.6% restante en un rango bajo.

La organización se encuentra en un rango medio con el 36.9%, ya que los trabajadores pueden manejar en su trabajo las sus funciones del ámbito familiar como laboral.

Calculo del Chi cuadrado

Calculo del Chi<sup>2</sup>

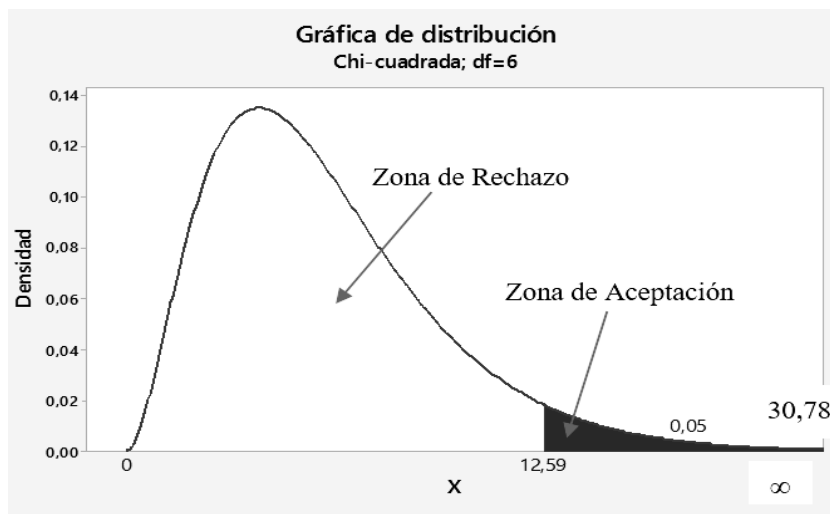
Preguntas	Alternativas	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
3. - ¿Las condiciones a las que está expuesto en el trabajo, son seguras?	Siempre	1	6,75	-5,75	33,06	4,90
	A veces	15	20	-5	25,00	1,25
	Nunca	22	11,25	10,75	115,56	10,27
5.- ¿Su trabajo le ha ocasionado alteraciones físicas o psicológicas?	Siempre	14	6,75	7,25	52,56	7,79
	A veces	20	20	0	0,00	0,00
	Nunca	4	11,25	-7,25	52,56	4,67
6.-¿El comportamiento de sus compañeros de trabajo afecta su desempeño laboral?	Siempre	5	6,75	-1,75	3,06	0,45
	A veces	24	20	4	16,00	0,80
	Nunca	9	11,25	-2,25	5,06	0,45
10.- ¿Considera que la institución se	Siempre	7	6,75	0,25	0,06	0,01
	A veces	21	20	1	1,00	0,05

interesa por su satisfacción laboral?	Nunca	10	11,25	- 1,25	1,56	0,14
					<b>X<sup>2</sup>=</b>	<b>30,78</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Gabriela Toa Villacrés

### Comprobación de la Hipótesis



Datos obtenidos:

Valor del Chi<sup>2</sup> (real): 30.78

Valor de la tabla (Chi<sup>2</sup> teórico): 12.5916

Interpretación:

Con un grado de libertad de 6 y un 95% de confiabilidad se concluye: El valor de X<sup>2</sup>c: 30.78 > X<sup>2</sup>t: 12.59 aceptándose de con este resultado la hipótesis alterna, es decir, se confirma que los riesgos psicosociales si inciden en el desempeño laboral del personal operativo del cuerpo de bomberos de la Zona Sur Oeste de la provincia de Tungurahua.

#### **IV. DISCUSION**

Los riesgos psicosociales son ciertas condiciones existentes dentro de la organización del trabajo, misma que perjudica la salud física y mental de los trabajadores. Una de las instituciones que presentan un alto índice de riesgos psicosociales es el Cuerpo de Bomberos, debido al tipo de funciones que cumplen sus miembros y su responsabilidad de cuidar el bienestar de la sociedad.

Por medio de este artículo científico se puede evidenciar que en el cuerpo de Bomberos existen riesgos psicosociales que perjudican al desempeño laboral de quienes lo conforman. Los factores principales para que se presenten dichos riesgos psicosociales son: exigencias psicológicas, poco apoyo social de la empresa y compensaciones.

Puesto que una vez analizados los datos recolectados los factores antes expuestos fueron los que presentaban un con un alto porcentaje, debido a esto el desempeño laboral de los trabajadores se veía afectado, bajando el rendimiento de toda la institución y perjudicando de esta manera a la sociedad la cual es la primera beneficiada de las funciones que desempeña en conjunto la institución del cuerpo de Bomberos.

Es importante resaltar que la mayoría de investigaciones que se tomaron en cuenta para la realización de este artículo científico concuerdan en la necesidad de mejorar la remuneración de los bomberos y personal perteneciente a los cuerpos de Bomberos. Mientras la otra parte concuerda en que es de suma necesidad brindar más apoyo psicológico a quienes conforman la institución, esto con el fin de que puedan manejar de mejor manera las distintas situaciones que se presentan en la realización de sus funciones.

Las instituciones de Cuerpos de Bomberos son propensas a presentas riesgos psicosociales en el personal operativo debido a las funciones que exige su trabajo, por cual es evidente que se debe tener en cuenta todos los ámbitos que perjudican al desempeño laboral del mismo ya sea en el área emocional, psicológica, física, y económica. De esta manera se obtendrán resultados óptimos que mejoren la respuesta de la institución con la comunidad a la que se deben.

#### **V. CONCLUSIONES**

- Los riesgos psicosociales existen en la mayoría de instituciones bomberiles en su personal operativo, esto debido a las diversas situaciones que se presentan en sus actividades laborales.
- Debido a los riesgos psicosociales que se encuentran expuestos quienes conforman el personal operativo de los Cuerpos de Bomberos de distintas partes del mundo, su desempeño laboral se ve afectado.

- La realización de capacitaciones a dirigentes de la empresa y además al personal operativo de los riesgos psicosociales y como disminuirlos se evidenciará mejoras en el desempeño laboral de quienes conforman la empresa.
- El desempeño laboral del personal operativo de ciertas instituciones podría mejorar si se disminuyera el índice de riesgos psicosociales del personal.

## **Bibliografía**

Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.

- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Bogotá: Ediciones Granica, S.A.
- Bastidas, E. (2014). Factores Psicosociales Laborales y Desempeño Ocupacional en un Grupo de Bomberos. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 173.
- Bastidas, E., Leal, M., Montilla, R., & Ramos, M. A. (Diciembre de 2014). <http://www.revistas.uchile.cl>. *Terapia Ocupacional*, XIV(2), 173-181.  
Recuperado el 7 de Julio de 2017, de Terapia ocupacional:  
<http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/35720/37508>
- Briones, T. I. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la Empresa de Transporte Mamut Andino*. Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/>.
- Caballero, G, & Frejeiro, B. (2014). *Dirección Estrategica de la PYME. Fundamentos y teorías para el éxito empresarial*. Vigo: Ideas Propias Editorial.
- Calatrava, R. R. (2010). <http://www.cgriect.com>. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo:  
<http://www.cgriect.com/galeriartrrc2.htm>
- Creus, A. (2012). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor.
- Días, M. (2015). *Manual de Psicología Juridica Laboral*. Madrid -España: Delta Publicaciones Universitarias, S,L.
- Ferdinand, P. (2001). *De líder a líder*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Fernández, R. (2011). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organizacion del trabajo*. Madrid : Ediciones Parainfo S.A.
- González, J. (2011). *Formación y Orientación Laboral*. Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Llenez, J. (2009). *Ergonomia y Psicopsicologia Aplicada*. Valladolid: Lex Nova S. A.
- Marcalla, L. V. (2014). <http://www.dspace.uce.edu.ec>. Recuperado el 6 de Julio de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec>:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF>



- Martínez, A. G. (Abril de 2015). *http://repositorio.pucesa.edu.ec*. Recuperado el 6 de Julio de 2017, de Repositoria PUCESA:  
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1095/1/75647.pdf>
- Mazariegos, M. (Marzo de 2015). *http://recursosbiblio.url.edu.gt*. Recuperado el 13 de Julio de 2017, de  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Morgan, J. (Octubre de 2015). *https://ufidelitas.ac.cr*. Recuperado el 13 de Julio de 2017, de Ufidelitas: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizados*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Pasquel, L. (2014). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito.
- Unda Sara, U. F. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 67–74.
- Uribe, J. (2015). Trabajo, salud y factores psicosociales. *Clima y Ambiente Oragnizacional*, 8.
- Vallejo, R. (2013). *Materiales para la elaboración de planes de igualdad en el contexto de la responsabilidad social empresarial*. Zaragoza: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza.
- Velásquez, A. (2015). *"Factores de riesgo Psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza"*. Ambato.
- Vera, J. M. (Julio de 2013). *http://repositorio.uta.edu.ec*. Recuperado el 6 de Julio de 2017, de Repositorio UTA:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6884/1/FCHE-PSI-48.pdf>