



**Evaluación de riesgos psicosociales mediante Ista 21 en el área administrativa del  
Cuerpo de Bomberos Cayambe**

Calagullín Imbaquingo, Alicia Jhomayra

Departamento de Seguridad y Defensa

Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención de titulación de Tecnólogo en Seguridad  
y Prevención de Riesgos Laborales

Ing. Tobar Peñaherrera, Erika Greis

10 de agosto del 2023

Latacunga

## Reporte de verificación



## TESIS CALAGULLIN IMBAQUINGO ALI...

## Scan details

Scan time:  
August 10th, 2023 at 20:8 UTC

Total Pages:  
54

Total Words:  
13460

## Plagiarism Detection

Types of plagiarism	Words
Identical 2.9%	394
Minor Changes 0%	0
Paraphrased 0%	0
Omitted Words 4.8%	650

3.1%

## AI Content Detection

N/A

Text coverage  
 AI text  
 Human text

## 🔍 Plagiarism Results: (50)

🌐 **TFM - GABRIEL BARBÓN PÉREZ** 0.8%

<https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handler/10651/59...>

Gabriel Barbón

UNIVERSIDAD DE OVIEDO Máster Universitario en Prevención de Riesgos  
Laborales Trabajo Fin de Máster EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES EN...

🌐 **VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN U...** 0.7%

<https://docplayer.es/36096079-valoracion-de-los-riesgos-psic...>

Iniciar la sesión ...

🌐 **VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN U...**

<https://1library.co/document/2xn013dq-valoracion-riesgos-p...>

Activar W 0.6%  
Ve a Configu

Ing. Tobar Peñarrera, Erika Greis

C. C.: 0550062764



Departamento de Seguridad y Defensa SEG D

Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

### Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **"Evaluación de riesgos Psicosociales mediante Ista 21 en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe"** fue realizado por la Srta. **Calagullín Imbaquingo, Alicia Jhomayra**, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizada en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Latacunga, 10 de agosto del 2023

Ing. Tobar Peñarrera, Erika Greis

C. C.: 0550062764



Departamento de Seguridad y Defensa SEGD.

Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.

#### Responsabilidad de Autoría

Yo **Calagullín Imbaquingo, Alicia Jhomayra**, con cédula de ciudadanía n°. 1005005028, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Evaluación de riesgos psicosociales mediante Ista 21 en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe**. Es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 10 de agosto del 2023

Calagullín Imbaquingo, Alicia Jhomayra

C.C.: 1005005028



Departamento de Seguridad y Defensa SEGD

**Carrera de Tecnología Superior en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.**

**Autorización de Publicación**

Yo **Calagullín Imbaquingo, Alicia Jhomayra**, con cédula de ciudadanía n°. 1005005028, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Evaluación de riesgos psicosociales mediante Ista 21 en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe**. En el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Latacunga, 10 de agosto del 2023

.....  
Calagullín Imbaquingo, Alicia Jhomayra

C.C.: 1005005028

## **Dedicatoria**

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia, principalmente a dios por brindarme salud y vida y acompañarme en cada paso de mi vida, a mis padres por ser mi mayor inspiración, por brindarme mucho amor, apoyarme incondicionalmente y enseñarme que todo se puede lograr con disciplina, constancia y humildad, por inculcarme valores para ser una profesional, sobre todo enseñarme a ser fuerte frente a las adversidades y decirme todos los días que los sueños si se pueden cumplir.

A mis hermanos, por siempre estar conmigo, ayudándome y motivándome en todo momento en salir adelante y no rendirme, y a todas las personas que en su momento estuvieron conmigo dándome su apoyo incondicional.

Le dedico a mi hija quien es el amor de mi vida, y la persona quien me acompaña en los mejores y peores momentos de la vida, por tenerme paciencia al ser inocente y brindarme su amor puro y sincero lo cual me motiva a seguir cosechando sueños también por enseñarme a ser valiente y no darme por vencida en esta etapa de mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco inmensamente a dios por bendecirme y estar siempre presente en esta etapa de mi vida.

De la misma manera agradezco a la Ing. Tobar Peñaherrera Erika Greis, mi tutora quien con mucha paciencia, sabiduría, confianza e inteligencia me brindo apoyo para poder culminar esta meta.

Agradezco a mis padres, hermanos y mi hija por siempre estar presentes conmigo en cada paso que doy y ser el pilar de mi vida, por inculcarme valores que diariamente son mi motivación para cumplir con mis objetivos.

Finalmente agradezco infinitamente, a mi querida Universidad de las Fuerzas Armadas y a todos los profesionales quienes conforman la comunidad, por brindarme su espacio y permitirme aprender y adquirir conocimientos profesionales también, dándome la oportunidad de conocer nuevas personas y compartir con ellos todos los días quienes hoy se convirtieron en grandes amigos y conocidos, y a todo ello por permitirme lograr cumplir uno de mis sueños anhelados y convertirme en una profesional.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

<b>Carátula.....</b>	<b>1</b>
<b>Reporte de verificación de contenido .....</b>	<b>2</b>
<b>Certificación.....</b>	<b>3</b>
<b>Responsabilidad de Autoría .....</b>	<b>4</b>
<b>Autorización de Publicación.....</b>	<b>5</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>6</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>7</b>
<b>Índice de contenido.....</b>	<b>8</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>13</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>14</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>15</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>16</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>17</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>17</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>19</b>
<b>Planteamiento del problema.....</b>	<b>21</b>
<b>Justificación.....</b>	<b>23</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>24</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>24</b>
<b>Objetivo específico.....</b>	<b>24</b>



Alcance.....	24
Capítulo II.....	25
Marco Teórico.....	25
Fundamento referencial .....	25
Riesgos Psicosociales .....	25
<i>Falta de Control</i> .....	26
<i>Falta de Apoyo Social</i> .....	26
<i>Monotonía y Falta de Desarrollo Profesional</i> .....	26
<i>Violencia Laboral</i> .....	26
<i>Ambiente Laboral Poco Saludable</i> .....	27
<i>Estrés</i> .....	27
<i>Burnout</i> .....	27
Evaluación de Riesgos Psicosociales .....	27
Test ISTAS 21 (Índice de Síntomas de Trastornos de Ansiedad y Estrés).....	28
Fundamento Legal .....	30
<i>Constitución del Ecuador</i> .....	30
<i>Organización Internacional del Trabajo (OIT)</i> .....	30
<i>Código del Trabajo</i> .....	30
<i>Ley Orgánica de Prevención, Riesgos y Salud Laboral</i> .....	30
<i>Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3001:2016 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</i> .....	31
Capítulo III.....	32

<b>Desarrollo .....</b>	<b>32</b>
<b>Descripción de la Empresa .....</b>	<b>32</b>
<b>Misión y visión .....</b>	<b>33</b>
<b>Estructura Organizacional .....</b>	<b>33</b>
<b>Actividades de la empresa .....</b>	<b>35</b>
<b>Tareas Administrativas.....</b>	<b>37</b>
<i>Tesorería.....</i>	<i>38</i>
<i>Puesto de Trabajo.....</i>	<i>39</i>
<i>Recaudación.....</i>	<i>38</i>
<i>Ventanilla .....</i>	<i>38</i>
<i>Garita.....</i>	<i>38</i>
<i>Departamento Médico.....</i>	<i>38</i>
<i>Puesto de Trabajo .....</i>	<i>39</i>
<i>Prevención y Logística .....</i>	<i>39</i>
<i>Seguridad y Salud Ocupacional.....</i>	<i>39</i>
<i>Talento Humano .....</i>	<i>39</i>
<i>Puesto de Trabajo .....</i>	<i>40</i>
<i>Primer Jefe.....</i>	<i>40</i>
<i>Primera Jefatura.....</i>	<i>40</i>
<b>Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa, Aplicando el ISTAS 21.....</b>	<b>40</b>
<b>Evaluación de riesgos .....</b>	<b>41</b>
<b>Resultados según cada dimensión o riesgo psicosocial.....</b>	<b>44</b>

Ritmo de trabajo.....	44
Inseguridad sobre el trabajo.....	45
Calidad de liderazgo.....	46
Influencia .....	47
Posibilidades de Desarrollo.....	48
Claridad del Rol .....	49
Previsibilidad .....	50
Doble Presencia .....	51
Justicia.....	52
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo .....	53
Confianza Vertical .....	54
Exigencias Cuantitativas .....	55
Exigencias Emocionales.....	56
Conflicto de Rol.....	57
Sentido del Trabajo .....	58
Propuesta de medidas preventivas y correctivas.....	59
Objetivo.....	59
Alcance .....	59
Responsables .....	59
Política .....	60
Glosario de términos.....	63
Base legal .....	64

<i>Medidas preventivas y correctivas</i> .....	68
<i>Implementación de medidas preventivas y correctivas</i> .....	79
<i>Consideración para la empresa</i> .....	79
Plan de intervención.....	80
Capítulo IV.....	83
Conclusiones y Recomendaciones.....	83
<i>Conclusiones</i> .....	83
<i>Recomendaciones</i> .....	84
Bibliografía.....	85

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Actividades del área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe.....	<b>37</b>
<b>Tabla 2</b> Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales .....	<b>42</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Obligaciones del Cuerpo de Bomberos para la prevención de riesgos</i> .....	<b>61</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Matriz de dimensiones con medidas preventivas y correctivas</i> .....	<b>69</b>
<b>Tabla 5</b> Costos de implementación de medidas preventivas .....	<b>81</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Árbol de Problemas</i> .....	<b>22</b>
<b>Figura 2.</b> <i>Ubicación del Cuerpo de Bomberos Cayambe</i> .....	<b>32</b>
<b>Figura 3.</b> <i>Organigrama Institucional del Cuerpo de Bomberos Cayambe</i> .....	<b>34</b>
<b>Figura 4.</b> <i>Niveles de gestión del Cuerpo de Bomberos Cayambe</i> .....	<b>35</b>
<b>Figura 5.</b> <i>Visualización de resultados generales</i> .....	<b>43</b>
<b>Figura 6.</b> <i>Niveles de riesgo del ritmo de trabajo</i> .....	<b>44</b>
<b>Figura 7.</b> <i>Niveles de riesgo a causa de la inseguridad sobre el trabajo</i> .....	<b>45</b>
<b>Figura 8.</b> <i>Niveles de riesgo sobre la calidad de liderazgo</i> .....	<b>46</b>
<b>Figura 9.</b> <i>Niveles de riesgo sobre la influencia</i> .....	<b>47</b>
<b>Figura 10.</b> <i>Niveles de riesgo sobre las posibilidades de desarrollo</i> .....	<b>48</b>
<b>Figura 11.</b> <i>Niveles de riesgo por claridad del rol</i> .....	<b>49</b>
<b>Figura 12.</b> <i>Niveles de riesgo referentes a la previsibilidad</i> .....	<b>50</b>
<b>Figura 13.</b> <i>Niveles de riesgo a causa de la doble presencia</i> .....	<b>51</b>
<b>Figura 14.</b> <i>Niveles de riesgo sobre la justicia</i> .....	<b>52</b>
<b>Figura 15.</b> <i>Niveles de riesgo a causa de la inseguridad de las condiciones de trabajo</i> .....	<b>53</b>
<b>Figura 16.</b> <i>Niveles de riesgo por confianza vertical</i> .....	<b>54</b>
<b>Figura 17.</b> <i>Niveles de riesgo a causa de las exigencias cuantitativas</i> .....	<b>55</b>
<b>Figura 18.</b> <i>Niveles de riesgo a causa de las exigencias emocionales</i> .....	<b>56</b>
<b>Figura 19.</b> <i>Niveles de riesgo por conflicto de rol</i> .....	<b>57</b>
<b>Figura 20.</b> <i>Niveles de riesgo a causa del sentido del trabajo</i> .....	<b>58</b>

## Resumen

En la presente investigación se lleva a cabo la Evaluación de riesgos psicosociales mediante el instrumento ISTAS 21 al área administrativa del Cuerpo de Bomberos del cantón Cayambe, para ello se planteó como principal objetivo evaluar los riesgos psicosociales para mejorar las condiciones de trabajo en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe.

Inicialmente se aplicó la versión corta del COPSOQ ISTAS 21 a un grupo de 24 bomberos quienes conformaron la población del estudio. Los resultados encontrados señalan que un 83% de la población referente al área administrativa se ve afectada significativamente por las condiciones inseguras del trabajo, especialmente aquellas que causan preocupaciones por mantener el empleo, seguido del 58% que identificó a la doble presencia como un riesgo psicosocial que afecta su relación familia-trabajo a causa de la larga jornada laboral que priva a los bomberos de sus tareas y responsabilidades familiares, y el 71% manifiesta un conflicto de rol provocado por las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Como conclusión se determinó que la evaluación de riesgos psicosociales es de vital importancia para proteger la salud mental y el bienestar emocional de los bomberos y todo el personal involucrado, dado la naturaleza exigente y estresante de su trabajo donde se enfrentan a situaciones de emergencia y peligro que tienen un impacto significativo en su salud mental si no se aborda adecuadamente, por ello, una evaluación exhaustiva de los riesgos psicosociales permite abordar bajo medidas preventivas y correctivas todos aquellos factores que puedan generar estrés, preocupaciones o malestares que innegablemente llega a afectar el ambiente laboral.

*Palabras Clave:* Riesgos psicosociales, área administrativa, Istars-21, medidas preventivas, Cuerpo de Bomberos Cayambe.

### **Abstract**

In the present investigation, the Psychosocial Risk Assessment is carried out through the ISTAS 21 instrument to the administrative area of the Cayambe Canton Fire Department, for which the main objective was to evaluate the psychosocial risks to improve working conditions in the administrative area. of the Cayambe Fire Department. Initially, the short version of the COPSOQ ISTAS 21 was applied to a group of 24 firefighters who made up the study population. The results found indicate that 83% of the population of reference to the administrative area is significantly affected by unsafe working conditions, especially those that cause concerns about maintaining employment, followed by 58% who identified double presence as a risk. psychosocial that affects their family-work relationship due to the long working day that deprives firefighters of their tasks and family responsibilities, and 71% manifest a role conflict caused by the contradictory demands that are presented at work and those that may involve conflicts of a professional or ethical nature. In conclusion, it is concluded that the evaluation of psychosocial risks is of vital importance to protect the mental health and emotional well-being of firefighters and all the personnel involved, given the demanding and stressful nature of their work where they face emergency and dangerous situations. that have a significant impact on their mental health if not adequately addressed, therefore, a comprehensive assessment of psychosocial risks allows addressing under preventive and corrective measures all those factors that can generate stress, worries or discomfort that undeniably affect the environment labor.

*Keywords:* Psychosocial risks, administrative area, Istas-21, preventive measures, Cayambe Fire Department.



## Capítulo I

### Introducción

El comité perteneciente a la OIT-OMS define a los riesgos psicosociales como una interacción entre el trabajo, la satisfacción laboral y el medio ambiente, es decir, toda condición administrativa y organizativa, incluyendo las capacidades que tienen los trabajadores y todas sus necesidades fuera de su área de trabajo. El INSHT, siguiendo a la OIT los define como situaciones latentes en una condición laboral que se encuentra directamente relacionada con una organización de trabajo, con las condiciones y su elaboración de tareas que se presenten con una considerable capacidad que pueda afectar todo desarrollo del trabajo, salud y la integridad de los trabajadores (Medicina y Seguridad del Trabajo, 2011).

Durante los últimos años, el ambiente laboral se ha visto impactado por ciertos fenómenos de la globalización económica y varios factores sobre el desarrollo relacionado con la ciencia y tecnología. “Esto ha generado cambios radicales en la estructura del trabajo misma que ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgos psicosociales considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de las personas (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013). La OIT admite que los trabajadores y demás empleados empresariales pueden experimentar vulnerabilidad a sufrir daños en su salud a causa de las deficiencias e inadecuadas condiciones en las que trabajan, sumando a ello todos aquellos factores individuales que se encuentran asociados a diferentes áreas laborales donde se desenvuelven en su diario vivir (Medicina y Seguridad del Trabajo, 2011).

En el contexto laboral, los problemas que más dificultades trazan en los trabajos derivados al ámbito de la seguridad y salud del trabajo son los riesgos psicosociales y el estrés que puede desencadenar el síndrome de Burnout, todos estos elementos afectan significativamente la salud de los trabajadores, perjudican a las organizaciones y sus

economías, por ello, en Europa se ha llegado a considerar que el estrés es un elemento común en el ambiente laboral lo que genera que pérdidas productivas en cerca de la mitad de todas las jornadas de trabajo. Como un trastorno o enfermedad mental, experimentar estrés suele considerarse negativo y es uno de los padecimientos más comunes a nivel global, no obstante, al ser uno de los riesgos psicosociales más predominante dentro de las organizaciones, requiere tratamiento y prevención, así como como cualquier otro factor de riesgo psicosocial que afecte a la salud y seguridad del trabajo (Confederación de Empresarios de Andalucía, 2023).

A partir de la salud ocupación y la psicología organizacional, se procura la atención especial en los riesgos psicosociales que influyen en el ambiente laboral dado que la institución requiere de su mano de obra humana a más de la tecnológica, por ello debe priorizarse la protección de los recursos humanos frente a los cambios y riesgos que indudablemente existen en el ambiente laboral (Muñoz Rojas et al., 2018).

Hasta el 2019, se determinó que Ecuador es el segundo país con mayores índices de estrés laboral a nivel de toda América Latina, esto a causa de Factores relacionados con la excesiva carga horaria, lineamientos contradictorios, inseguridad en el mantenimiento del empleo y la creciente necesidad de trabajar horas extras para cubrir las necesidades económicas, esto en conjunto han sido el desencadenante de la inestabilidad emocional en un amplio grupo de trabajadores ecuatorianos (Nuevo Tiempo, 2022).

Los trabajos realizados por el Cuerpo de Bomberos Cayambe se destacar por tener una visión en brindar servicio de protección, socorro y extinción de incendios y apoyo en otros eventos derivados de origen natural o antrópico dentro del cantón Cayambe y sus alrededores, todos los trabajos administrativos que realiza el personal son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades, mismos que deben cumplir y hacer cumplir la ley y las órdenes emanadas por la primea jefatura así como dirigir y supervisar las actividades tecno

administrativa de la institución, hace que considere trabajos de altos riesgos, por este motivo los trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales constantemente durante la realización de sus actividades. Por esta razón el presente trabajo se enfocó en identificar, evaluar y proponer medidas preventivas y correctivas a los riesgos psicosociales en el personal administrativo para prevenir futuros accidentes, incidentes o enfermedades profesionales, teniendo en cuenta que no existe una gestión preventiva en las actividades que realiza los trabajadores pertenecientes al cuerpo de Bomberos Cayambe.

### **Antecedentes**

(Alonzo, Martínez, & Molina, 2015) Realizó una evaluación de riesgos psicosociales aplicando el ISTAS21 como instrumento de evaluación donde los resultados obtenidos revelan la presencia de exigencias psicológicas, estima y doble presencia como los riesgos psicosociales más presentes en la población del estudio, no obstante, la investigación refiere que estos resultados están asociados a la edad de los participantes.

Con el fin de crear una metodología preventiva para intervenir los riesgos psicosociales en empleados de salud del sector público, (Leyton-Pavez, Valdés-Rubilar, & Huerta-Riveros, 2017), partieron con la aplicación del ISTAS 21, instrumento que les permitió esclarecer las exigencias psicológicas, especialmente las relacionadas con las emociones siendo las que representan el mayor factor de riesgo sobre los trabajadores, determinándolo como el factor que afecta considerablemente la salud de los evaluados.

En la ciudad de Buenos Aires se llevó a cabo la adaptación del instrumento ISTAS 21 con el fin de establecer la consistencia interna y validación, para ello se analizó el comportamiento del instrumento en una población de 200 empleados argentinos de cuatro diferentes municipios con los cuales se pudo determinar resultados óptimos que hacen del

instrumento una buena herramienta para medir los factores psicosociales relacionados con el trabajo (Zelaschi, Reif, Cornelio, & Amable, 2021).

Una investigación con 1411 empleados de una institución privada en Perú estableció que el ISTAS 21 es un instrumento válido y confiable, especialmente evaluando los factores de riesgo psicosocial relacionados con el apoyo social, liderazgo, compensaciones del trabajo y conflicto trabajo-familia, además los autores refieren que es recomendable aplicar el instrumento para prevenir los riesgos psicosociales del trabajo (Chiroque, 2019).

En el cuerpo de Bomberos perteneciente a la ciudad de Baños de Agua Santa se analizó los riesgos psicosociales presentes en la institución y se determinó como estos afectaban el desempeño laboral de los individuos, la investigación menciona que de la labor de los bomberos podría resultar afectaciones físicas, mentales y emocionales, pues se encontró como consecuencia del cargo laboral varias dolencias, fatiga, problemas musculares, cansancio mental y emocional que indudablemente afectan el desempeño de los trabajadores (Liccioni, 2021).

Para determinar la relación existente entre los factores psicosociales con el deterioro de la salud, se aplicó el ISTAS 21 a una población de 1807 participantes, posterior a ello se dio un seguimiento durante un año para establecer las dimensiones que se relacionaban con la salud física, mental y calidad del sueño, finalmente se encontró a la poca justicia y la falta de confianza como factores de doble riesgo que afectaban la salud en general de los trabajadores (Navarro, y otros, 2022).

Se debe tomar en cuenta que la seguridad y salud de los trabajadores es, según la ley, una de las principales prioridades a trabajar, dado que se presentan un sinnúmero de riesgos psicosocial especialmente en el área administrativa, lugar donde surgen los más altos índices de: estrés, cansancio, fatiga, ausentismo, poca colaboración, bajo rendimiento, burnout, etc.

Por esta razón, el presente trabajo se enfoca los objetivos de identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales mediante medidas preventivas y correctivas.

### **Planteamiento del problema**

A lo largo del tiempo, las múltiples investigaciones han demostrado que los riesgos psicosociales son una problemática presente de forma continua en el ámbito laboral, estos riesgos estos afectan directamente al bienestar físico, emocional y psicológico de los trabajadores lo que tiene como consecuencia afectaciones en el clima organizacional. Se sabe que los riesgos se originan por la interacción existente entre el contenido del cargo laboral y la organización del trabajo, sumado a las condiciones en las que se desarrolla y el contexto social en el que se encuentra inmerso.

Uno de los riesgos psicosociales más comunes encontrados en el ambiente laboral es el estrés que se produce cuando hay una falta de equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para hacerles frente, entre las principales causas por las que se experimenta el estrés están las altas cargas de trabajo, la falta de control sobre las tareas y relaciones laborales conflictivas. Aunque el estrés no solo afecte directamente el bienestar emocional de los trabajadores, si tiene consecuencias negativas en la productividad, la calidad del trabajo y la seguridad laboral.

Otro riesgo psicosocial identificado en el ámbito laboral es la falta de apoyo social que se refiere a la percepción de contar con el respaldo emocional y práctico de los compañeros de trabajo y los superiores jerárquicos, por ejemplo, cuando los trabajadores carecen de apoyo social pueden sentirse aislados, desvalorizados y experimentar un mayor nivel de estrés.

El bajo nivel de control sobre el trabajo provoca una incapacidad para tomar decisiones relacionadas con sus tareas, el empleado percibe la falta de autonomía en la planificación y ejecución de estas por lo que puede experimentar desmotivación que desencadena la

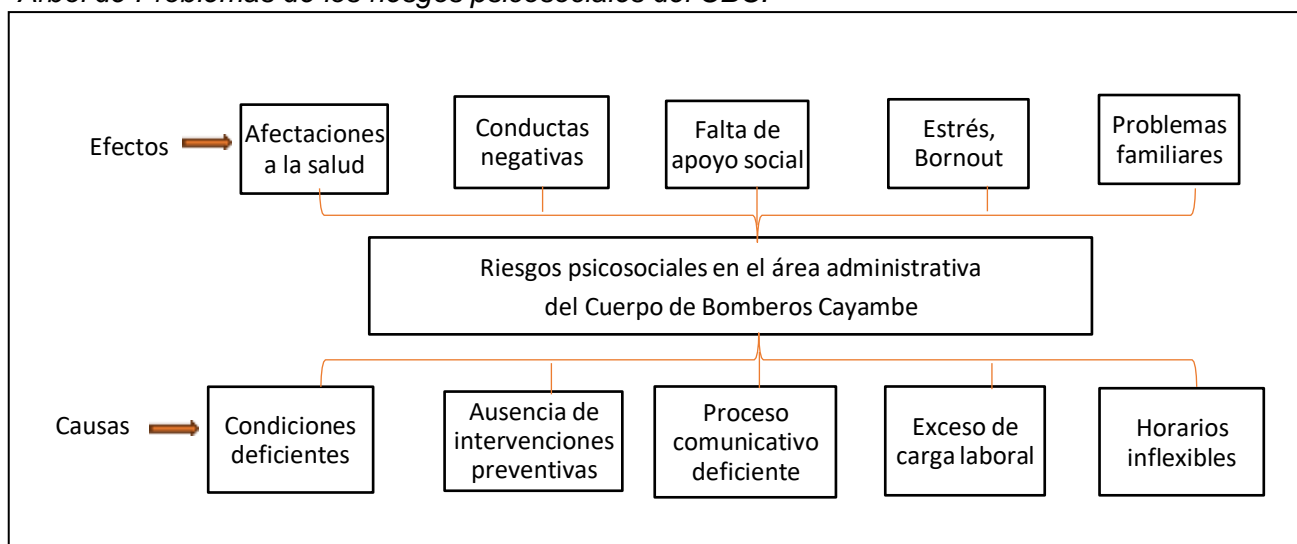
disminución de la satisfacción laboral, surgen además conductas negativas como el ausentismo, poca colaboración, bajo rendimiento, entre otras.

Se debe tener en cuenta que cada puesto de trabajo requiere de un desempeño laboral que se mide a diario, esto conlleva una carga mental que afecta directamente al trabajador y provoca que el riesgo psicosocial aumente, por ende, se espera que los trabajadores estén dispuestos afrontar y tomar medidas sobre todo los tipos de cambios y exigencias que impone la empresa.

Cuando las condiciones de trabajo representan una amenaza a la salud del personal, es muy probable que se presenten accidentes y enfermedades profesionales, además el acelerado desarrollo de accidentes de todo tipo hace que el personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe se vea obligado a tomar resoluciones para el envío del personal a tiempo y con los debidos medios de salvaguardia, a pesar de esta ser su labor esto genera un impacto al desempeño laboral, conllevando a un cierto nivel de tensión, estrés, cansancio, etc.

### Figura 1

*Árbol de Problemas de los riesgos psicosociales del CBC.*



## **Justificación**

Determinar los riesgos psicosociales a los cuales están expuesto el personal administrativo de la empresa del Cuerpo de Bomberos Cayambe es importante para garantizar la calidad de vida de los trabajadores, pues cuando se identifican estos factores es posible generar una intervención que reduzca las secuelas negativas de los riesgos psicosociales e impacten positivamente la salud y el desempeño laboral de los trabajadores.

Con la evaluación mediante el método COPSOQ ISTAS 21 se identificarán los principales riesgos psicosociales a los que se enfrenta la población de estudio, esto representará una acción clave para obtener información valiosa que da continuidad al diseño de las intervenciones para reducir los riesgos, tomar acciones preventivas y correctivas con la finalidad de mejorar el ámbito laboral de la empresa. Los principales beneficiarios corresponden a todo el personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe, así como a los futuros mandos jerárquicos que deseen implementar la propuesta de la investigación para mejorar las condiciones laborales de la institución.

Se llevará a cabo una adecuada evaluación de riesgos psicosociales de gran utilidad para favorecer la salud y el bienestar del personal que labora en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe, gracias al estudio aquí presente es posible ayudar a identificar, prevenir y controlar los factores de riesgos psicosociales derivados del estrés laboral, exceso de trabajo, deficiencia de apoyo social entre otros.

El estudio posee una buena factibilidad dado que se contará con la apertura efectiva y participativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe, la institución facilitará los permisos, solicitudes y aplicación de evaluaciones pertinentes para la recolección de información. Además, se contará con todos los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para para finalizar el proyecto.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Evaluar los riesgos psicosociales para mejorar las condiciones de trabajo en el área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe

### ***Objetivo específico***

Identificar los factores de riesgos psicosociales que afecten directamente al personal.

Evaluar los riesgos psicosociales al personal del Cuerpo de Bomberos Cayambe.

Aplicar medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo psicosocial al personal.

## **Alcance**

La elaboración del presente proyecto se llevará a cabo en la empresa del Cuerpo de Bomberos Cayambe, se realizará la evaluación de riesgos psicosociales mediante el método COPSQQ (ISTAS21, PSQCAT21) al personal administrativo, de esta manera se logrará obtener resultados que influyen directamente en el desempeño laboral y emocional de las personas de la empresa de esta manera se podrá identificar y se propondrá medidas preventivas y correctivas, con la finalidad de disminuir o eliminar los riesgos psicosociales y así el personal pueda desempeñarse de mejor manera en un puesto de trabajo tranquilo y seguro.



## Capítulo II

### Marco Teórico

#### Fundamento referencial

Los riesgos de trabajo se han asociado tradicionalmente con accidentes o enfermedades físicas que sufren los trabajadores en el desempeño de sus labores. Sin embargo, la creciente conciencia sobre las enfermedades mentales ha llevado a comprender que estas también pueden tener su origen en el lugar de trabajo. Por esta razón, la normativa laboral debe actualizarse para abordar la depresión y la ansiedad (García, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha declarado que el trabajo es un factor importante para la salud mental de las personas. Sin embargo, también ha demostrado que un entorno laboral negativo puede causar problemas psíquicos, incluso físicos. Por otro lado, el cuidado de la salud mental en los centros de trabajo puede aumentar la productividad de los trabajadores y reducir las tasas de ausentismo laboral.

#### Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales son factores que se encuentran presentes en el entorno laboral y pueden afectar la salud mental, emocional y social de los trabajadores, estos están relacionados con la interacción entre el ambiente de trabajo, las condiciones laborales y las características individuales de los empleados, por lo que llegan a tener un impacto significativo tanto en el bienestar de los trabajadores como en el desempeño y la productividad de las organizaciones (Moreno & Báez, 2015). Entre los riesgos psicosociales más comunes se encuentran:

#### Carga de Trabajo Excesiva

Cuando los empleados se enfrentan a una carga de trabajo excesiva, plazos ajustados o demandas poco realistas se experimenta una sobrecarga con poco control, ante ello los

empleados pueden experimentar estrés, agotamiento y dificultades para conciliar la vida laboral y personal (Moreno & Báez, 2015)

### **Falta de Control**

Se refiere a la falta de autonomía y participación que tienen el trabajador en el proceso de toma de decisiones, esto provoca en el empleado sentimientos de frustración e insatisfacción laboral, ya que, se ha comprobado que los trabajadores que no tienen la oportunidad de influir en su entorno laboral pueden experimentar un nivel elevado de estrés (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, s.f.).

### **Falta de Apoyo Social**

El apoyo social es fundamental para la salud mental y emocional de los trabajadores, por ello, cuando los trabajadores sienten que tienen el apoyo de sus compañeros de trabajo, superiores y organización en general, se sienten más conectados, más valorados y más seguros lo que los ayuda a sentirse más felices, más saludables y más productivos en el trabajo (Coduti, Gattas, Sarmiento, & Achmid, 2014).

### **Monotonía y Falta de Desarrollo Profesional**

La naturaleza repetitiva y rutinaria de algunas tareas administrativas puede dar lugar a la monotonía laboral, esto representa ante los trabajadores la falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional que tiende a generar desmotivación y descontento en los trabajadores administrativos, afectando su compromiso y rendimiento (Neffa, 2015).

### **Violencia Laboral**

La exposición a situaciones de violencia física, verbal o psicológica en el lugar de trabajo tiene consecuencias graves para la salud mental de los trabajadores, generando miedo, ansiedad y estrés crónico, pues según la Organización Internacional del Trabajo (OIT),

aproximadamente el 25% de los trabajadores en el mundo sufre violencia laboral en forma de acoso psicológico, físico o sexual (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

### **Ambiente Laboral Poco Saludable**

Se trata de un entorno laboral negativo que está marcado por la falta de apoyo social, múltiples relaciones conflictivas, la falta de respeto y todos los riesgos psicosociales antes mencionados que en conjunto contribuyen a la ausencia de un clima laboral saludable que afecta negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores, generando ansiedad, estrés y una disminución significativa del compromiso que tiene el empleado con la organización (Moreno & Báez, 2015).

### **Estrés**

El estrés laboral es una respuesta física y emocional que se produce cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de la persona para hacerles frente a los conflictos suscitados, estos pueden ser causado por una serie de factores como la competitividad laboral, las largas jornadas de trabajo, la presión por cumplir objetivos y la falta de equilibrio entre la vida personal y profesional (Fernández & Chinchilla, 2015).

### **Burnout**

El síndrome de burnout, agotamiento o desgaste laboral, es un problema de salud que está relacionado con el ambiente laboral, es una enfermedad que afecta a muchos trabajadores en todo el mundo, este síndrome está caracterizado por presentar un estado de agotamiento físico, emocional y mental a causa de la exposición prolongada a grandes niveles de estrés (Gil-Monte, 2017).

### **Evaluación de Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales son factores que pueden afectar negativamente la salud mental y emocional de los trabajadores, así como el funcionamiento general de la organización, estos se presentan en las instituciones laborales o de trabajo, por lo que es de vital importancia evaluar constantemente los riesgos psicosociales que se manifiestan en el ambiente con el fin de garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores, así como también para promover un ambiente laboral productivo y sostenible, esto les ayudará a identificar y comprender los factores que afectan negativamente la salud mental y emocional de los empleados, así como el funcionamiento general de la organización (Pozo, 2018).

### **Test ISTAS 21 (Índice de Síntomas de Trastornos de Ansiedad y Estrés)**

Es un instrumento utilizado principalmente para evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral, está considerada como una herramienta objetiva, pues sirve para medir los niveles de ansiedad y estrés en los trabajadores, dado que abarca diferentes dimensiones referentes a los riesgos psicosociales como la carga de trabajo, la falta de control, la falta de apoyo social, la violencia laboral, entre otros (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO, 2014).

(Mendoza-Llanos & Moyano-Díaz, 2019). Refieren que el ISTAS-21 se caracteriza por manejar un enfoque integral, donde se toman en cuenta tanto los factores físicos como los psicosociales presentes en el lugar de trabajo lo que permite obtener una visión completa de los riesgos y su impacto en la salud de los trabajadores, además se considera que es de fácil aplicación, lo que permite la identificación y evaluación de los factores de riesgo laboral presentes en una organización, lo que hace posible la implementación de medidas preventivas y correctivas específicas que mejoren las condiciones de trabajo.

El test ISTAS 21 trae consigo una serie de beneficios realmente interesantes, ya que involucra activamente a los trabajadores en el proceso de evaluación, con esto se logra que los

empleados se sientan parte importante de la toma de decisiones relacionadas con la salud laboral, lo que a su vez crea una mayor conciencia y sensibilización sobre la importancia de cuidar nuestra salud en el trabajo (Cedeño Bravo & Chávez Carrillo, 2020).

Para la aplicación del test, inicialmente se realiza un diagnóstico preliminar para identificar las necesidades y características específicas del personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe en relación con los riesgos laborales y el ambiente social, esto implica recopilar información sobre las condiciones de trabajo actuales, los factores de riesgo presentes y las posibles áreas de mejor, con ello se abre paso a la adaptación del test que implica revisar y ajustar las preguntas para reflejar las condiciones y desafíos específicos de la organización.

Antes de aplicar el instrumento, es importante comunicar y sensibilizar sobre la importancia de la evaluación de riesgos laborales y el propósito de aplicar el test, esto implica explicar los beneficios de la evaluación para fomentar la participación activa de los empleados. Posterior a ello se administra el test ISTAS 21 al personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe seleccionando la opción de aplicación más conveniente y accesible.

Por consiguiente se empieza a recopilar y analizar los datos obtenidos del test ISTAS 21, esto implica examinar los resultados para identificar los principales factores de riesgo y áreas de mejora, así como realizar comparaciones con datos normativos o estándares de referencia para posteriormente elaborar informes detallados que resuman los resultados del test, estos informes deben ser claros, comprensibles y accesibles para el personal administrativo, en ellos se debe destacar los principales hallazgos y recomendaciones, pues son el inicio de las acciones correctivas y preventivas que incluyan la implementación de medidas preventivas, la modificación de procesos de trabajo, la capacitación adicional, la mejora de la comunicación interna, entre otras iniciativas.

## **Fundamento Legal**

### **Constitución del Ecuador**

Art. 326, numeral 5 nos da a conocer que, toda persona tendrá derecho a desarrollar todas sus labores en un ambiente que garantice la salud, la integridad, la seguridad, así como la higiene y bienestar de las personas (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

La OIT reconoce desde hace ya un tiempo la importancia de evaluar y abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral, esto es una parte fundamental de la promoción de un trabajo decente y saludable que debe ser garantizada dentro de las empresas, pues los riesgos psicosociales forman parte de realidad en muchos lugares de trabajo, sus consecuencias son significativamente perjudiciales para la salud y el bienestar de los trabajadores, así como también para el desempeño y la productividad de las organizaciones (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

### **Código del Trabajo**

El Código del Trabajo de Ecuador establece que los empleadores tienen la responsabilidad de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para sus empleados, esto incluye la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales que puedan afectar la salud mental y emocional de los trabajadores. Por ello, bajo esta normativa se exige que los empleadores realicen una evaluación periódica de los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo. Esta evaluación debe ser llevada a cabo de manera sistemática y regular, utilizando métodos y herramientas apropiadas para identificar los factores de riesgo y su impacto en la salud de los trabajadores (Comisión de Legislación y Codificación, 2012).

### **Ley Orgánica de Prevención, Riesgos y Salud Laboral**

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Prevención, Riesgos y Salud Laboral de Ecuador establece lineamientos específicos para la prevención y control de los riesgos laborales, incluyendo los riesgos psicosociales, bajo este reglamento se exige a los empleadores llevar a cabo evaluaciones de riesgos integrales que incluyan la identificación y evaluación de los factores psicosociales presentes en el entorno laboral, asimismo, establece la obligación de implementar medidas de prevención, control y mitigación de los riesgos psicosociales, con el objetivo de salvaguardar la salud y bienestar de los trabajadores.

### **Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 3001:2016 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Bajo esta normativa se establece los requisitos para implementar una Gestión óptima para la Salud y seguridad en el Trabajo, con ello se reconoce la importancia de evaluar y gestionar los riesgos psicosociales como parte integral de dicho sistema, así con esta norma se disponen directrices para la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales, así como para la implementación de acciones preventivas y correctivas. Con esta normativa las organizaciones pueden establecer procesos efectivos para evaluar y abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

## Capítulo III

### Desarrollo

#### Descripción de la Empresa

El Cuerpo de Bomberos Cayambe en Ecuador es una organización encargada de la protección y salvaguardia de la comunidad ante situaciones de emergencia, principalmente incendios y desastres naturales, sus orígenes se remontan a los años 70 donde el Dr. Jorge Novillo reconoce la necesidad de un equipo integral de atención para atender las emergencias alrededor de la zona, con ello se crea la primera Brigada Bomberil en Cayambe reforzada por un vehículo adaptado para tender los incendios.

#### Figura 2

*Ubicación del Cuerpo de Bomberos de Cayambe*



*Nota.* Tomado de Google Earth, 2023.



## **Misión y visión**

Como Filosofía Institucional, el cuerpo de bomberos Cayambe dispone en su sitio web lo siguiente:

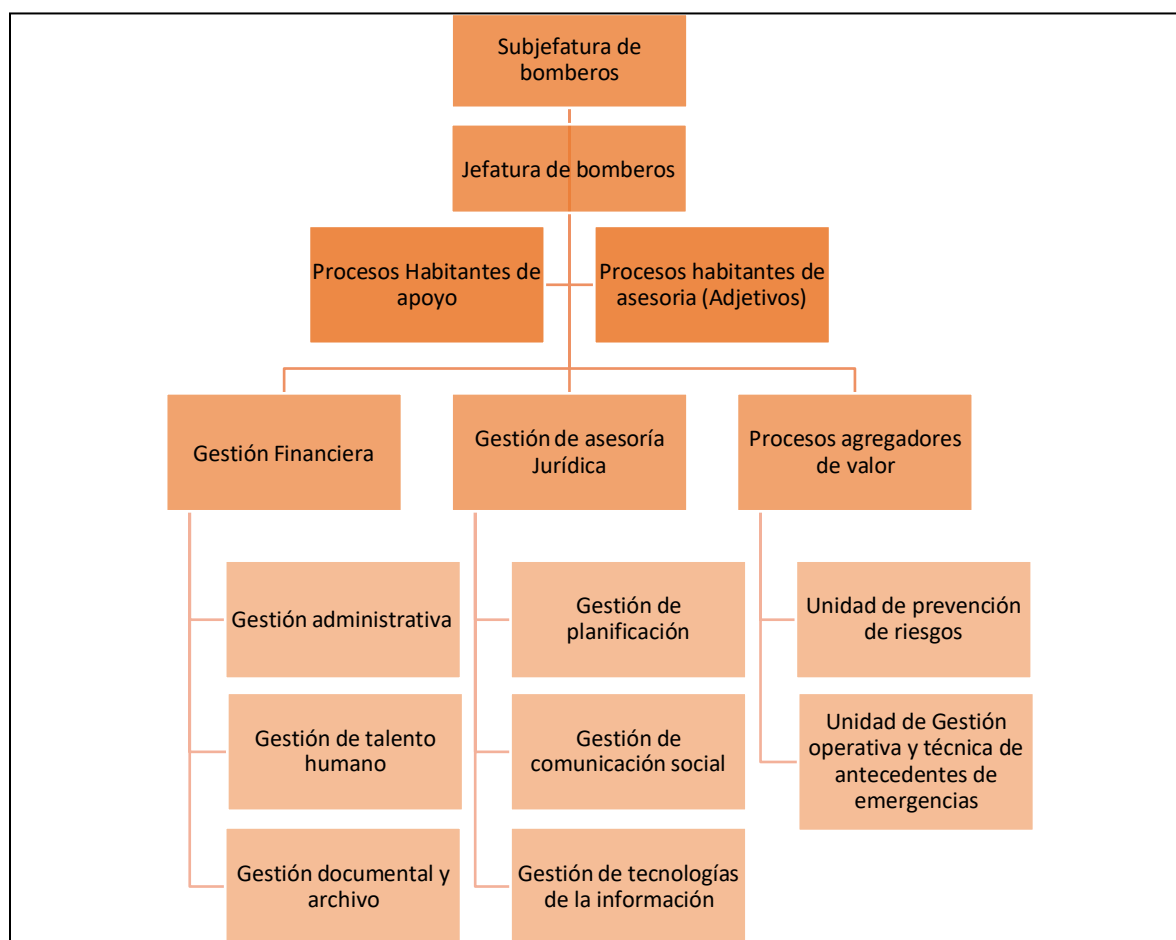
Como misión se expresa que el cuerpo de bomberos Cayambe pretende para el 2023 ser una institución eficaz y eficiente en el ámbito de la prevención y extinción de incendios, también brindará apoyo a las distintas emergencias participando con el personal mejor capacitado, empleando los recursos y tecnología más (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023).

Como visión se señala que es una institución dedicada a la prevención y protección de incendios, participa en emergencias y extinción de incendios o cualquier evento adverso sin importar su origen, siempre actuando para precautelar la vida, el medio ambiente y la propiedad de Cayambe y sus alrededores (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023).

La misión es la piedra angular de cualquier institución de bomberos, es una declaración concisa que define el propósito fundamental de la organización, respondiendo a la pregunta: "¿Por qué existimos? La visión por su lado es una declaración a largo plazo que describe cómo la institución de bomberos aspira a ser en el futuro, generalmente en un horizonte temporal de cinco a diez años, esta declaración responde a la pregunta: "¿Qué queremos lograr en el futuro?"

## **Estructura Organizacional**

De manera clara y jerárquica, se dispone el siguiente organigrama para garantizar el buen funcionamiento y coordinación del cuerpo de bomberos en su misión de proteger vidas y bienes en situaciones de emergencia:

**Figura 3***Organigrama Institucional del Cuerpo de Bomberos Cayambe*

Dentro de la institución se identifican varios niveles jerárquicos, tal como se expresa a continuación:

1. Nivel correspondiente al gobierno ejercido por el Comité de Administración y Planificación de la institución.
2. Nivel directivo y ejecutivo a cargo del Jefe del Cuerpo de Bomberos.
3. Nivel Técnico – Operativo.
4. Nivel Administrativo.

A ello pueden adjuntarse bomberos voluntarios que no implican relacionan laboral, pero también forman parte del cuerpo bomberil.

Bajo la Resolución Nro. SGR-017-2023 aplicado a las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público se establece los siguientes niveles de gestión y sus diferentes roles que se aplican a lo largo de todo el territorio ecuatoriano.

**Figura 4**

*Niveles de gestión del Cuerpo de Bomberos Cayambe*

NIVEL DE GESTIÓN	ROL
TÉCNICO OPERATIVO	<p><b>EJECUCIÓN OPERATIVA</b> Realización de las actividades operacionales necesarias para la prestación del servicio institucional.</p>
	<p><b>SUPERVISIÓN OPERATIVA</b> Control operativo de equipos de trabajo, procesos internos o unidades.</p>
DIRECTIVO	<p><b>COORDINACIÓN OPERATIVA</b> Responsabilidad de la ejecución de actividades de coordinación de procesos internos o unidades operativas.</p>
	<p><b>CONDUCCIÓN Y MANDO</b> Planificación y manejo operativo de los distintos procesos internos o unidades.</p>

*Nota.* Tomado de Secretaria de gestión de riesgos, 2023

### **Actividades de la empresa**

Bajo un grupo de valores y principios conjugados en su filosofía institucional, el cuerpo Bomberos Cayambe se enfoca en conservar la vida y los bienes de los moradores, también se centra en reducir los riesgos inherentes a los incendios y emergencias diversas. La institución se caracteriza por responder rápidamente a cualquier emergencia que pueda ocurrir en Cayambe y sus alrededores, atiende las 24 horas del día, los 365 días del año con un grupo de

bomberos listos para enfrentar desafíos y superar obstáculos, sin importar lo difícil que sea la situación (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023).

### **Rescate**

Realizado a través de expertos rescatistas capacitados en buceo, emergencias urbanas y vehiculares, rescate en alturas y en montañas, los bomberos cuentan con habilidades avanzadas y equipos especializados para llevar a cabo operaciones de rescate y salvamento que garantice la seguridad de los involucrados (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023)

### **Desastres**

La institución cuenta con los recursos y el equipamiento óptimo que les permite estar siempre listos para atender a las diferentes emergencias relacionadas con los desastres tales como inundaciones, deslaves, terremotos, personas extraviadas, y demás (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023)

### **Incendios**

El cuerpo de bomberos Cayambe cuenta con un personal capacitado y tecnificado que está en condiciones de controlar y combatir de manera eficiente y segura los incendios forestales, vehiculares, estructurales, etc., (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023)

### **Atención Médica de Urgencia**

Los integrantes del cuerpo de bomberos están en su totalidad altamente capacitados como paramédicos lo que les permite brindar atención médica básica hasta que los pacientes o usuarios puedan llegar a los servicios de salud más especializados, para ello también se ayudan de equipos de primeros auxilios y ambulancias equipadas que les permite estabilizar a los pacientes y trasladarlos a centros médicos apropiados de manera oportuna (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023)

## Prevención

La prevención también es una parte fundamental de la labor bomberil, la realizan mediante campañas educativas y programas de capacitación que pueden aplicarse en escuelas y comunidades con el fin de concienciar la importancia de la prevención de incendios y otros peligros, además, también llevan a cabo inspecciones regulares de seguridad en edificios y establecimientos comerciales para garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad y prevenir riesgos (Cuerpo de Bomberos de Cayambe, 2023)

## Tareas Administrativas

Los bomberos en Ecuador también tienen una serie de tareas administrativas fundamentales para garantizar el desempeño eficiente de la institución y el cumplimiento de las responsabilidades, estas tareas son esenciales para ejecutar las operaciones diarias y gestionar los recursos.

Dado que la investigación involucra solo el personal administrativo, se consideran los siguientes puestos laborales y sus respectivas actividades:

**Tabla 1**

*Actividades del área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe*

Puesto de	Actividades
Trabajo	Se encarga de gestionar y controlar todos los recursos
Unidad	financieros, llevar la contabilidad y registros de la empresa, además está encargada de controlar y verificar los ingresos, gastos y necesidades
Financiera	financieras y realiza proyecciones a corto y largo plazo de acuerdo a las necesidades de la empresa.

<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>Actividades</b>
<b>Tesorería</b>	Esta encargada del monitoreo de los gastos e ingresos, la gestión de dinero y realiza cobros en efectivo de acuerdo con las planificaciones establecidas.
<b>Recaudación</b>	La recaudación es encargada de obtener fondos o ingresos que permitan financiar operaciones o proyectos en una entidad pública con el beneficio de brindar un buen servicio en la empresa.
<b>Ventanilla</b>	Esta área está encargada de brindar una atención oportuna al público donde sus actividades es realizar trámites, gestionar cobros, citas, turnos, pagos quejas o reclamos, esta presta en brindar su servicio de acuerdo a las necesidades del cliente
<b>Garita</b>	En un cuerpo de bomberos Cayambe, la garita es un lugar o puesto de control estratégicamente ubicado donde se llevan a cabo diversas actividades relacionadas con la coordinación y gestión de emergencias, en ella se atienden las llamadas y recopilan información relevante sobre la emergencia, como la ubicación, el tipo de incidente y la magnitud de la situación.
<b>Departamento Médico</b>	Esta área es esencial del Cuerpo de Bomberos Cayambe, se encarga de brindar atención médica, exámenes y evaluaciones medicas a los bomberos y todos los miembros de la empresa con el objetivo de mantener y mejoras la salud y las condiciones de los trabajadores y de esta manera garantizar su aptitud física y emocional para que puedan desarrollar sus actividades diarias sin ningún inconveniente

<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>Actividades</b>
<b>Prevención y Logística</b>	<p>Las actividades de esta naturaleza son fundamentales para la eficacia y la seguridad de todos los miembros del cuerpo de bomberos, estas actividades tienen como objetivo prevenir y mitigar situaciones de emergencia, así como garantizar la correcta planificación y gestión de recursos; fuera de las instalaciones, garantizan las correspondientes medidas de seguridad y se toman medidas para prevenir y mitigar riesgos</p>
<b>Seguridad y Salud Ocupacional</b>	<p>Las actividades de seguridad y salud ocupacional en un cuerpo de bomberos son cruciales para proteger la integridad física y mental de los bomberos durante sus intervenciones y entrenamientos, ya que, debido a la naturaleza de su trabajo los bomberos enfrentan diversos riesgos y peligros, por lo que es fundamental implementar medidas de seguridad y promover prácticas saludables.</p>
<b>Talento Humano</b>	<p>Se enfocan en la gestión y desarrollo del personal, sus actividades son fundamentales para asegurar que el cuerpo de bomberos cuente con un equipo competente, motivado y comprometido para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva y eficiente; este departamento es responsable de identificar las necesidades de personal del cuerpo de bomberos Cayambe.</p>

<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>Actividades</b>
<b>Primer Jefe</b>	Es una figura clave en la organización que tiene la responsabilidad de liderar y supervisar las operaciones y actividades del cuerpo de bomberos Cayambe, es un líder experimentado y capacitado que toma decisiones estratégicas y operativas para garantizar la efectividad, eficiencia y seguridad de la institución.
<b>Primera Jefatura</b>	La primera jefatura en un cuerpo de bomberos es un puesto de alta responsabilidad y liderazgo que conlleva una serie de actividades esenciales para la gestión y el funcionamiento efectivo de la institución, esta posición implica tomar decisiones estratégicas y operativas, así como liderar y supervisar al personal para asegurar la integridad de los trabajadores.

### **Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa, Aplicando el ISTAS 21**

Para realizar un diagnóstico actual de los riesgos psicosociales a los que se enfrenta el personal administrativo del cuerpo de bomberos Cayambe, se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo denominado por sus siglas ISTAS 21 la cual es una herramienta de evaluación psicométrica diseñada para identificar y evaluar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, como el estrés, la carga de trabajo, las relaciones sociales, el apoyo en el trabajo, entre otros aspectos relevantes para la salud mental de los trabajadores, ha sido ampliamente utilizado en diversas investigaciones y entornos profesionales para identificar y comprender los factores de riesgo que afectan a los trabajadores.



La versión corta del instrumento identifica los riesgos psicosociales en 15 dimensiones, 5 menos que la versión larga y completa. La versión corta no incluye preguntas sobre datos personales, por lo que es más adecuada para empresas con menos de 25 empleados. Sin embargo, la versión corta es válida, confiable y recomendable para cualquier empresa que quiera identificar y evaluar los riesgos psicosociales en su lugar de trabajo.

### **Evaluación de riesgos**

En esta investigación se consideró un total de 24 bomberos como población de estudio, estos trabajan en las unidades del área administrativa antes mencionadas en la institución. Dado que se trata de una población inferior a 25, se aplicó la Versión con la que se identificaron los riesgos psicosociales más influyentes, así como los menos perjudiciales, información dispuesta en la tabla 5 que se desarrolla a continuación:

**Tabla 2**

*Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales*

<b>Tabla resumen de exposiciones</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Número de cuestionarios en cada situación de exposición</b>		
	<b>Verde</b>	<b>Amarillo</b>	<b>Rojo</b>
	(situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(situación más desfavorable para la salud)
<b>Exigencias cuantitativas</b>	2	9	13
<b>Doble presencia</b>	4	6	14
<b>Exigencias emocionales</b>	2	13	9
<b>Ritmo de trabajo</b>	10	11	3
<b>Influencia</b>	6	11	7
<b>Posibilidades de desarrollo</b>	6	5	13
<b>Sentido del trabajo</b>	1	9	14
<b>Claridad de rol</b>	5	14	5
<b>Conflicto de rol</b>	2	5	17
<b>Previsibilidad</b>	5	6	13
<b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</b>	3	1	20
<b>Inseguridad sobre el trabajo</b>	9	7	8
<b>Confianza vertical</b>	3	8	13
<b>Justicia</b>	4	13	7
<b>Calidad del liderazgo</b>	8	8	8

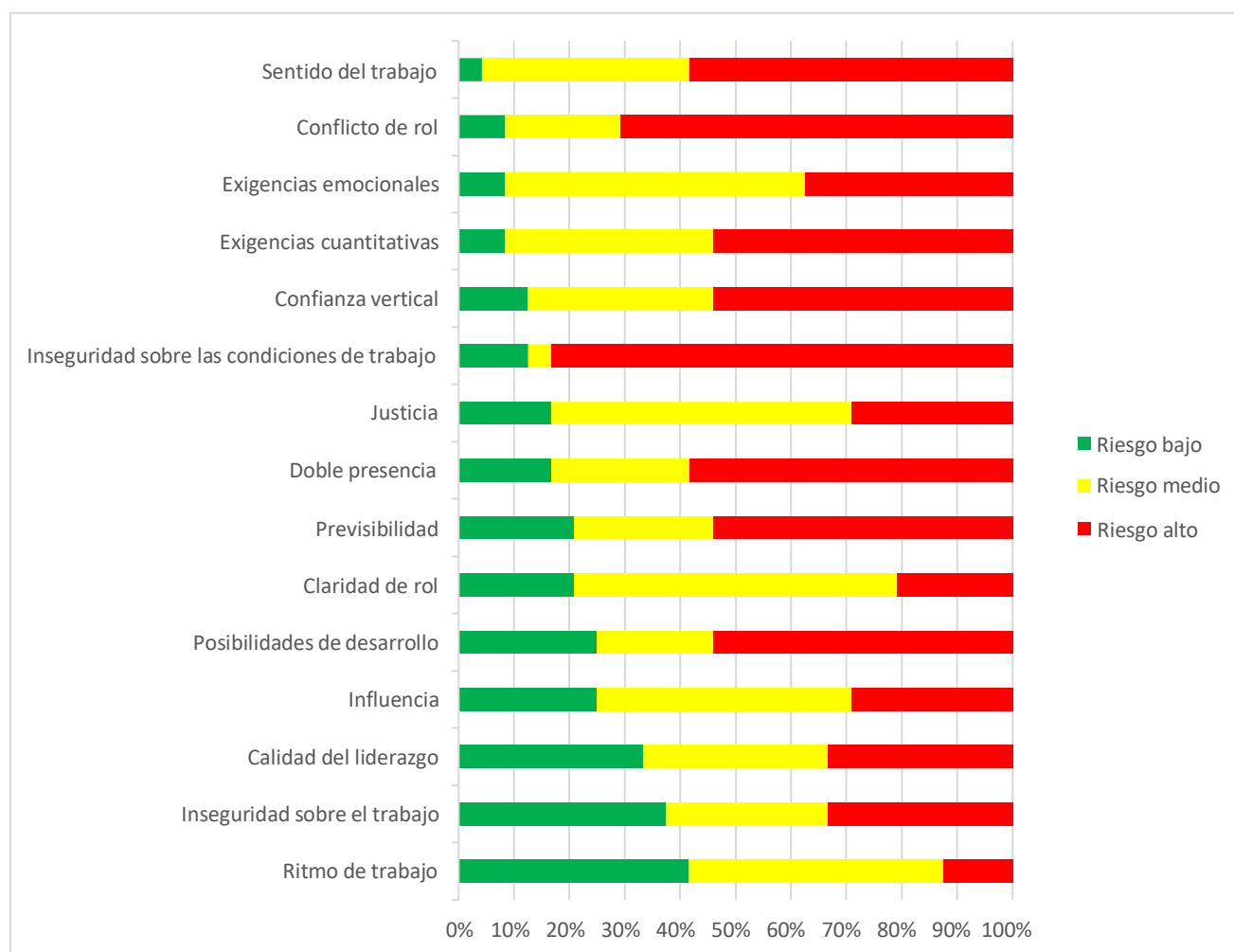
*Nota.* Aplicación del ISTAS 21 al personal administrativo del Cuerpo de bomberos de Cayambe.

A partir de la tabla 5 es posible identificar los riesgos psicosociales más perjudiciales, así como los riesgos que menos afectan al personal administrativo del cuerpo de bomberos Cayambe, además con dicha tabla fue posible obtener los porcentajes correspondientes a cada dimensión.

El manual de aplicación del instrumento dispone que para la exposición de los riesgos se toma en cuenta cada dimensión y se la ubica según su prevalencia, es decir, se debe iniciar mencionando al riesgo psicosocial más favorable hasta el más perjudicial para la salud de los evaluados.

**Figura 5**

*Visualización de resultados generales*



*Nota.* Aplicación del ISTAS 21 al personal administrativo del Cuerpo de bomberos Cayambe, 2023.

El ritmo de trabajo es el riesgo psicosocial menos influyente en la población evaluada, por lo que se puede afirmar que no afecta la salud de los trabajadores, por otro lado, la inseguridad sobre las condiciones de trabajo es el riesgo psicosocial más significativo.

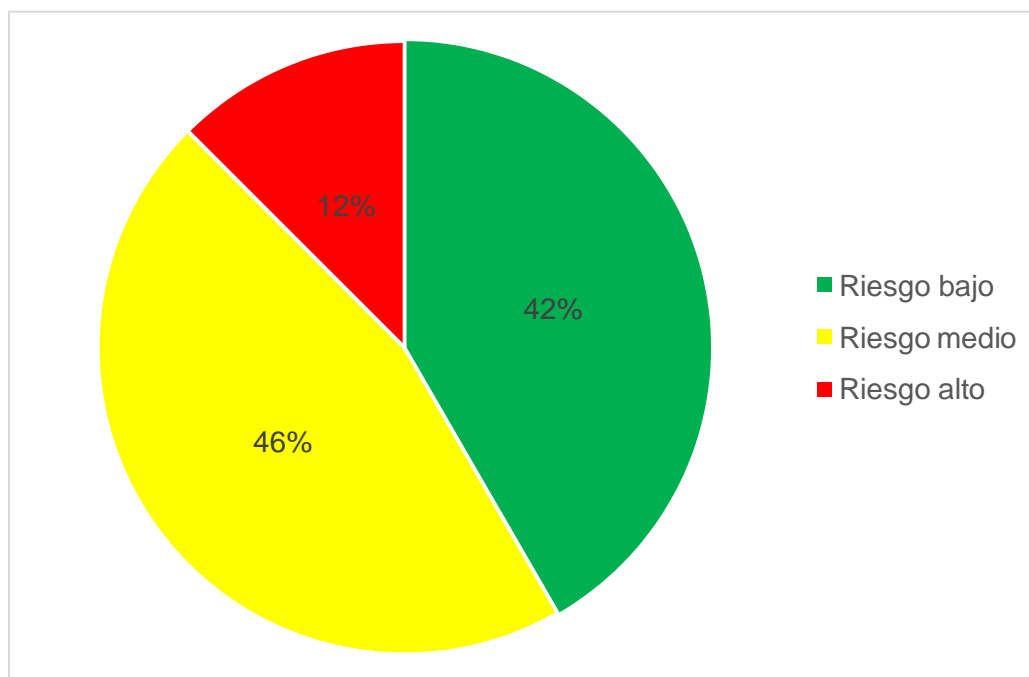
### Resultados según cada dimensión o riesgo psicosocial

Dado que el instrumento está compuesto por 15 dimensiones compuestas por varios enunciados, es importante detallar cada grupo para posteriormente establecer las medidas preventivas y correctivas para cada riesgo psicosociales identificado.

#### Ritmo de trabajo

#### Figura 6

*Niveles de riesgo del ritmo de trabajo*



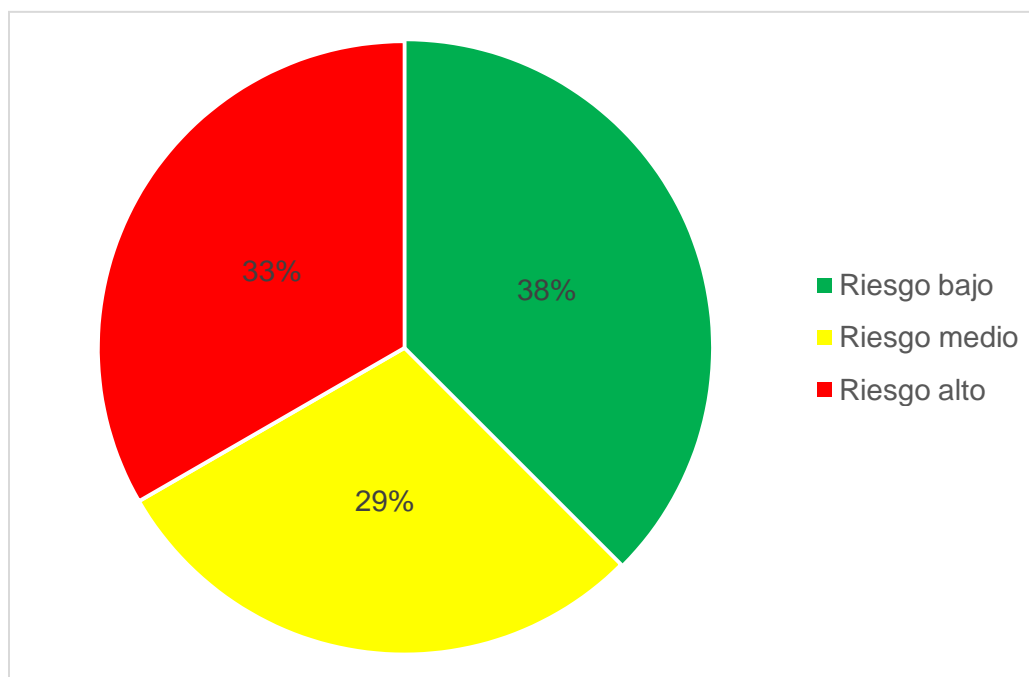
El 46% de los empleados del cuerpo de bomberos experimenta un riesgo medio en cuanto al ritmo de trabajo, mientras que un 42% manifiesta tener un ritmo de trabajo cómodo

que no representa ningún riesgo. No obstante, el 12% de bomberos administrativos está expuesto a ritmo de trabajo elevado refiriendo que tienen que trabajar a un ritmo desgastante.

### Inseguridad sobre el trabajo

#### Figura 7

*Niveles de riesgo a causa de la inseguridad sobre el trabajo*

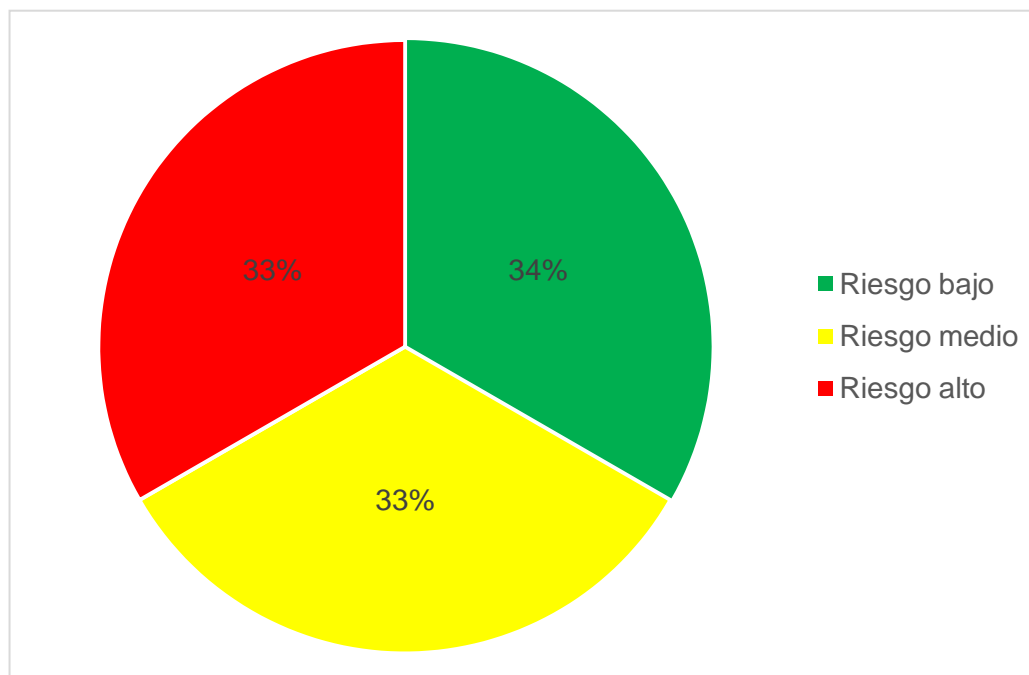


El 29% de bomberos experimenta un riesgo medio sobre la inseguridad de las condiciones en el trabajo, por otro lado, un 38% expresa no sentirse afectado por ello. Sin embargo, un 33% de trabajadores refieren estar altamente afectados por las condiciones del empleo refiriendo estar preocupados por si se les despide o no se les renueva el contrato laboral, pues para ellos sería difícil encontrar un nuevo trabajo.

## Calidad de liderazgo

**Figura 8**

*Niveles de riesgo sobre la calidad de liderazgo*

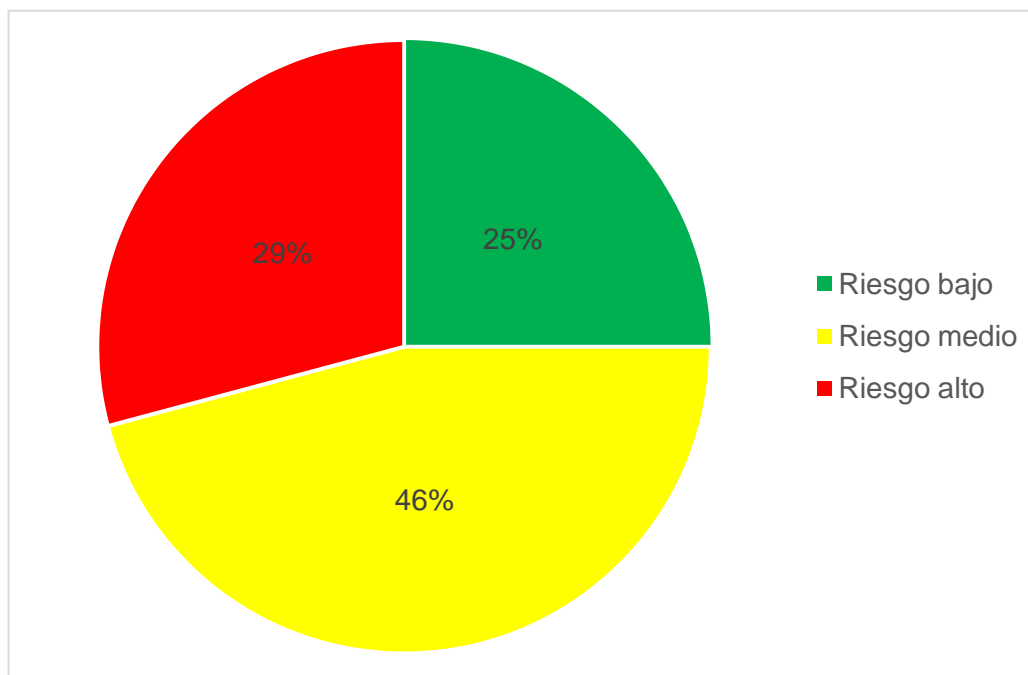


El 34% de bomberos no experimenta ningún riesgo correspondiente al liderazgo que tiene la institución, un porcentaje cercano es el 33% de trabajadores que señalan una afectación media de esta dimensión. Por otro lado, un 33% percibe que el jefe inmediato no planifica adecuadamente el trabajo, tampoco resuelve los conflictos que se presentan en el laburo refiriendo la existencia significativa de este riesgo laboral en la institución.

## Influencia

**Figura 9**

*Niveles de riesgo sobre la influencia*

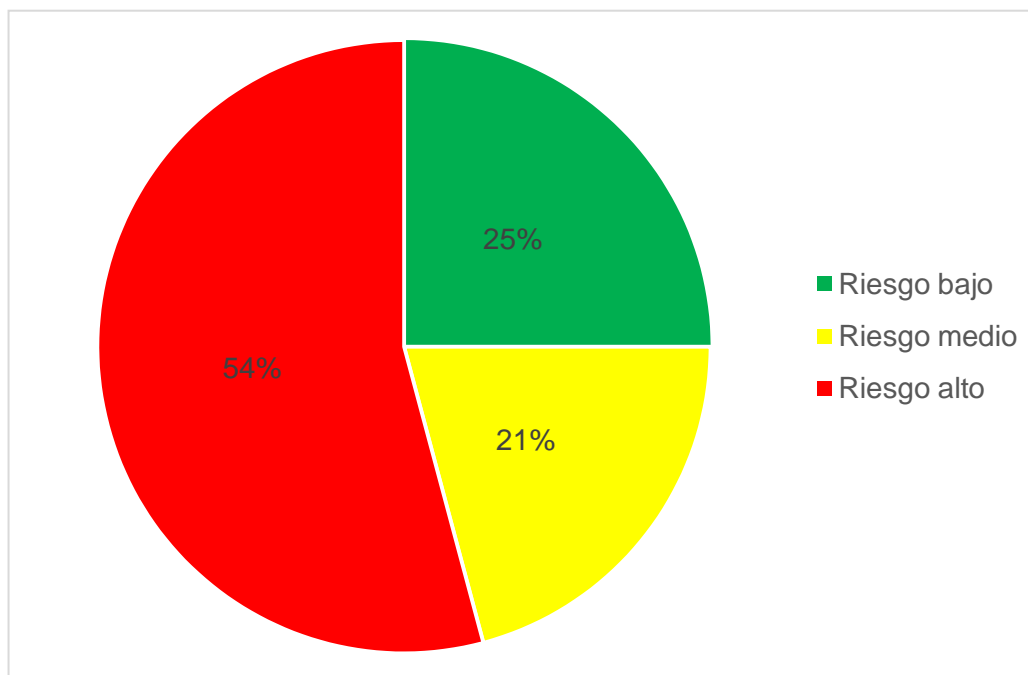


El 46% de la población señala un riesgo medio sobre la influencia que tienen las decisiones del trabajo sobre ellos, pero un 29% indica un riesgo elevado donde la influencia de los compañeros y superiores afecta el trabajo que realizan en la institución. Un 25% señala que no percibe ninguna influencia en su laburo, por lo que es posible que un cuarto de la población no está expuesta a este riesgo psicosocial.

## Posibilidades de Desarrollo

**Figura 10**

*Niveles de riesgo sobre las posibilidades de desarrollo*



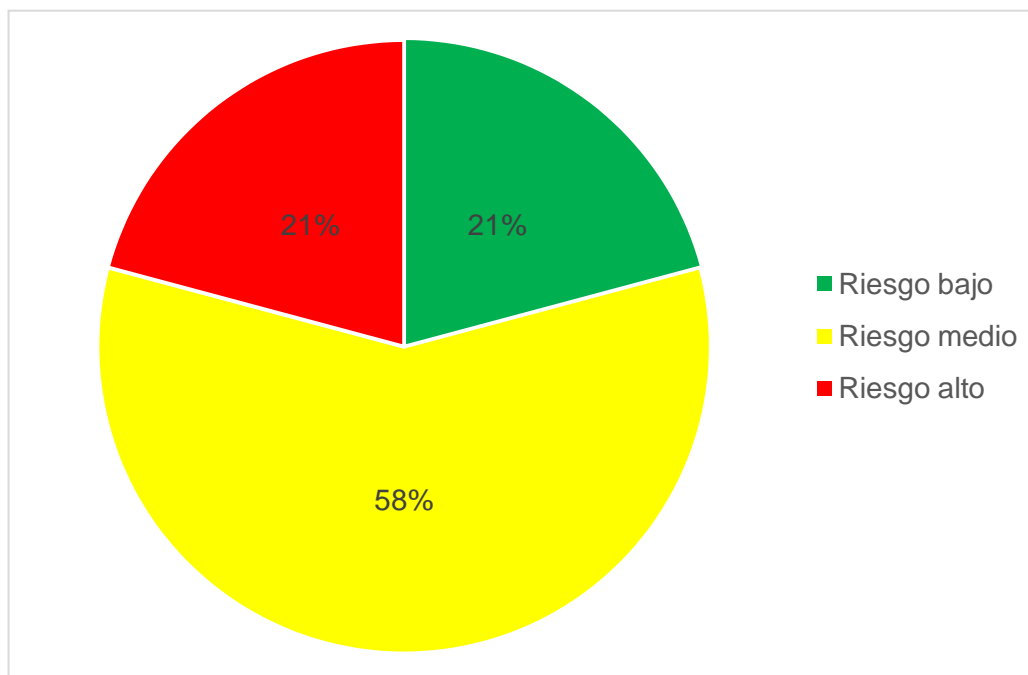
Tras la aplicación del instrumento, se refleja que más de la mitad de los bomberos experimentan un riesgo alto sobre las posibilidades de desarrollo, es decir que el 54% de los trabajadores no aprende cosas nuevas dado que su trabajo no le permite aplicar sus habilidades y conocimientos. Por otra parte, un 21% señalan un riesgo medio de esta dimensión, mientras un 25% si percibe posibilidades de desarrollo personal mientras realiza su trabajo, lo que implica que esta dimensión no es un riesgo para un cuarto de la población estudiada.



## Claridad del Rol

**Figura 11**

*Niveles de riesgo por claridad del rol*

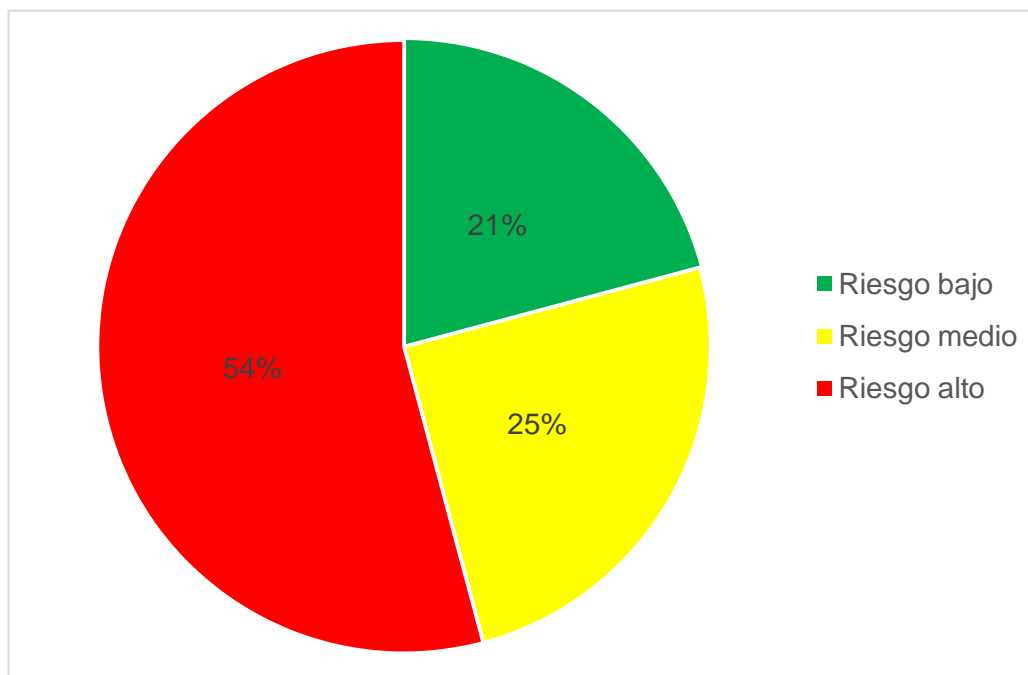


Esta dimensión correspondiente a la claridad del rol implica al 58% de trabajadores con una afectación media mientras que el 21% de los bomberos manifiesta que experimentan un bajo riesgo. Por el contrario, el 21% de la población restante si se ve perjudicada al no tener los objetivos claros referentes a su trabajo y al desconocer las actividades que se espera que cumpla bajo su rol de bombero administrativo.

## Previsibilidad

Figura 12

*Niveles de riesgo referentes a la previsibilidad*

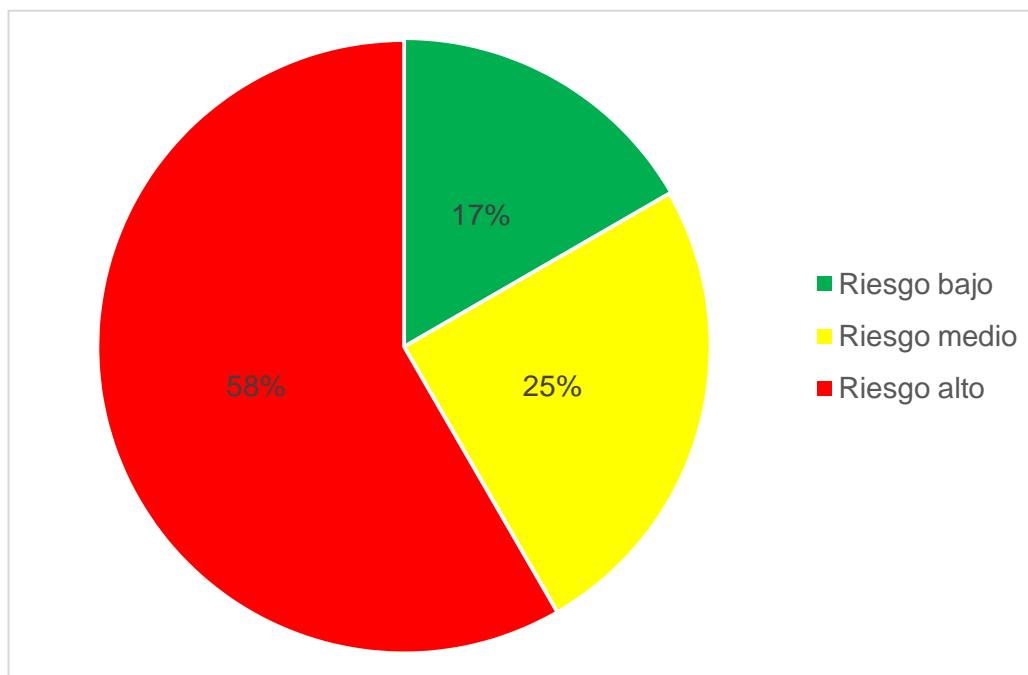


El 54% de bomberos experimenta un riesgo alto sobre la previsibilidad en su trabajo, pues perciben que la institución no informa con antelación los cambios y decisiones futuras que se darán en el trabajo, tampoco proporciona información eficaz para desempeñar adecuadamente un cargo. Por el contrario, el 21% de los bomberos señala no verse afectado por este riesgo psicosocial y un 25% percibe un riesgo medio a causa de la previsibilidad.

## Doble Presencia

**Figura 13**

*Niveles de riesgo a causa de la doble presencia*

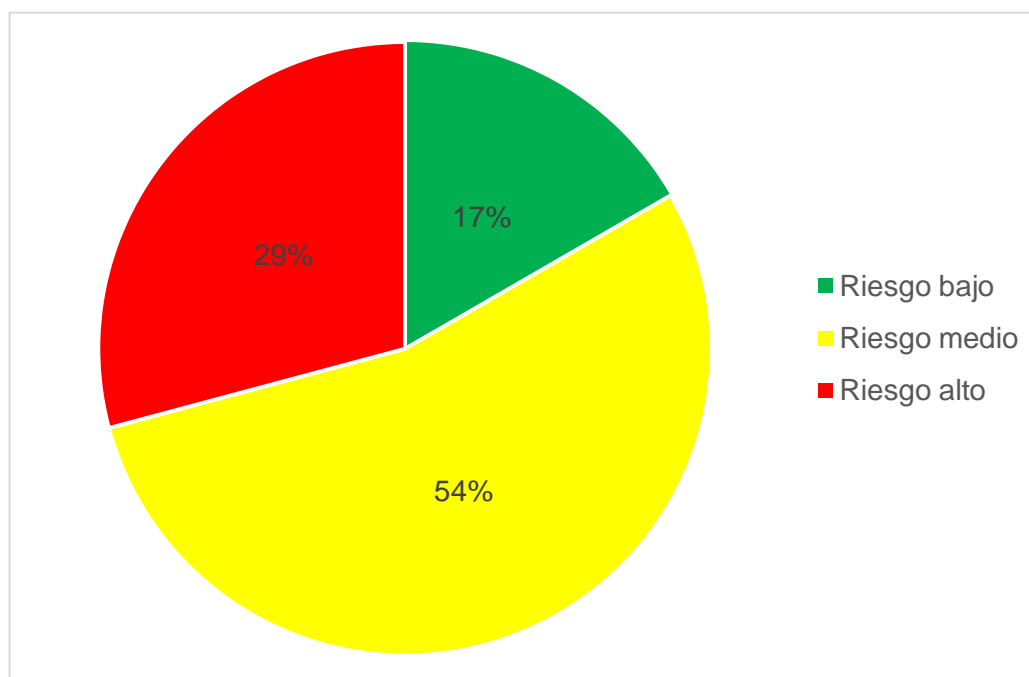


La doble presencia en el personal administrativo del cuerpo de bomberos representa un riesgo alto en el 58% de los trabajadores, este porcentaje frecuentemente tiene la necesidad de estar en casa y en su trabajo al mismo tiempo, por ello perciben que el trabajo ocupa gran parte de su tiempo lo que afecta las tareas domésticas y relaciones familiares. Un 25% experimenta un riesgo medio sobre esta dimensión, mientras que un 17% refiere un riesgo bajo por lo que no se ve afectado por la doble presencia.

## Justicia

Figura 14

*Niveles de riesgo sobre la justicia*

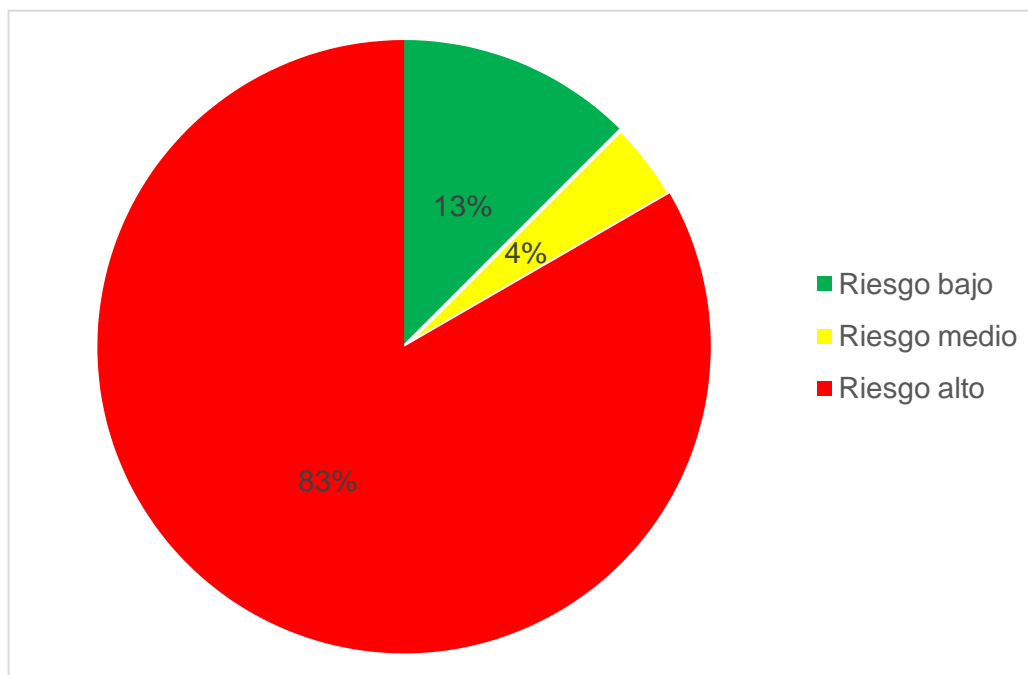


El 54% de bomberos experimenta un riesgo medio sobre la justicia en su trabajo mientras que el 17% señala que no perciben ningún riesgo referente a esta dimensión. El porcentaje restante correspondiente al 29% se interpreta como un riesgo alto tras percibir que los conflictos no se solucionan de una manera justa, además de que este porcentaje de trabajadores siente que las tareas no se distribuyen de forma justa.

## Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Figura 15

*Niveles de riesgo a causa de la inseguridad de las condiciones de trabajo*

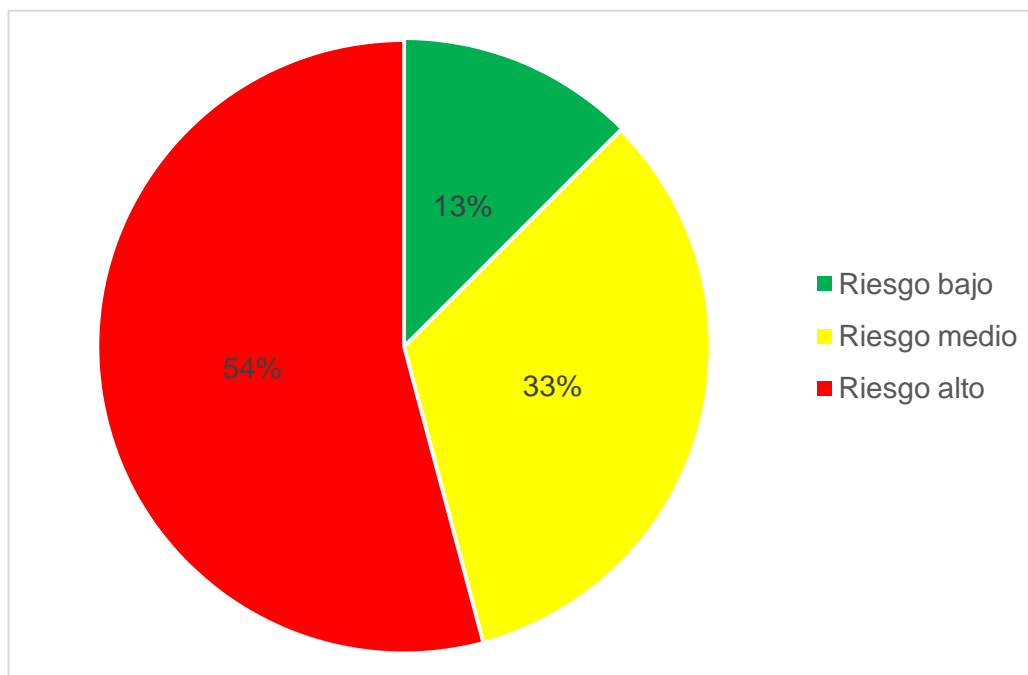


Siendo el riesgo más significativo sobre la población evaluada, el 83% de bomberos experimenta un riesgo alto sobre la inseguridad de las condiciones de trabajo, pues se perciben situaciones alarmantes donde se cambian los horarios y turnos contra su voluntad, sumado a variaciones en el salario. Un 4% expone sentir un riesgo intermedio y un 13% no experimenta ningún riesgo conforme a esta dimensión.

## Confianza Vertical

Figura 16

*Niveles de riesgo por confianza vertical*

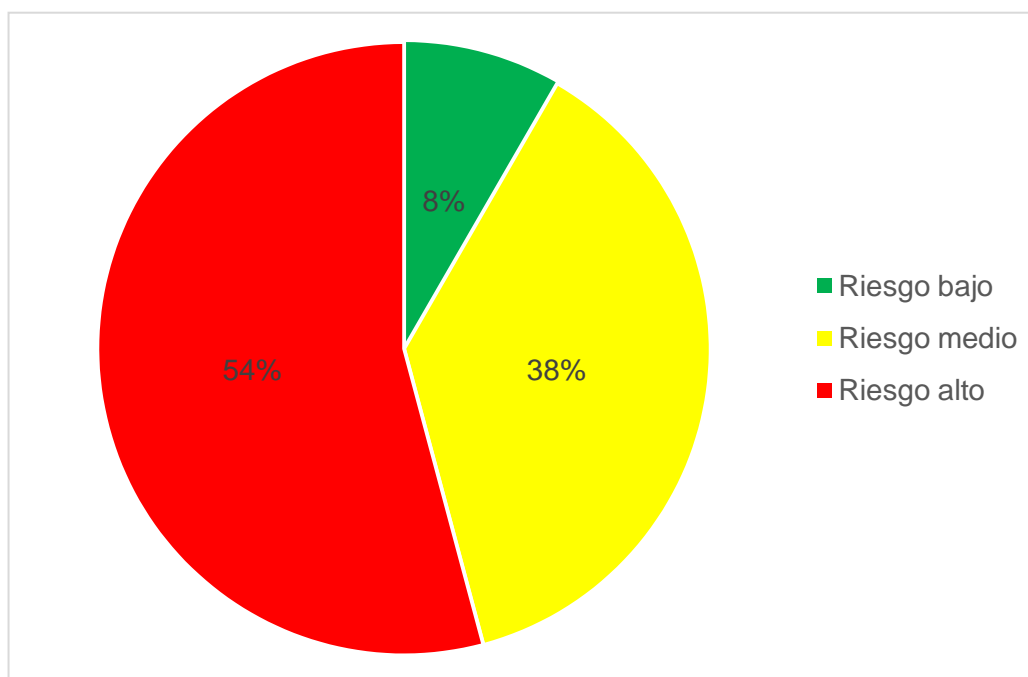


Más de la mitad de la población han señalado desconfiar en la dirección de la institución lo que refiere un riesgo alto para el 54% de bomberos quienes no se sienten confiados por la gestión directiva de la institución lo que refleja en esta población un alto nivel de injusticia en el trabajo. Un 33% de respuestas se interpretan como un riesgo medio, mientras que el 13% restante como un riesgo bajo.

## Exigencias Cuantitativas

Figura 17

*Niveles de riesgo a causa de las exigencias cuantitativas*

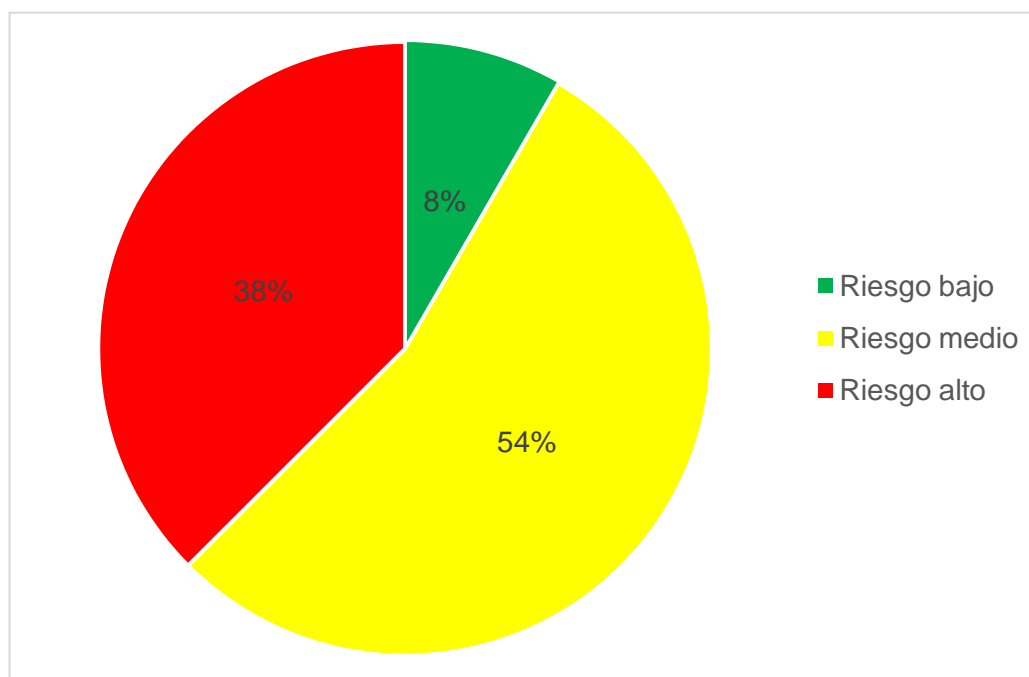


El 54% de evaluados señalan experimentar un riesgo alto a causa de las exigencias cuantitativas de su trabajo, esto significa que la distribución de tareas es irregular lo que provoca acumulación de trabajo dado que no se cuenta con el tiempo suficiente para la variedad de tareas asignadas. Por otro lado, un 38% ha señalado que este riesgo tiene una afectación media, mientras que el 8% no se ve afectado por esta dimensión psicosocial.

## Exigencias Emocionales

Figura 18

*Niveles de riesgo a causa de las exigencias emocionales*



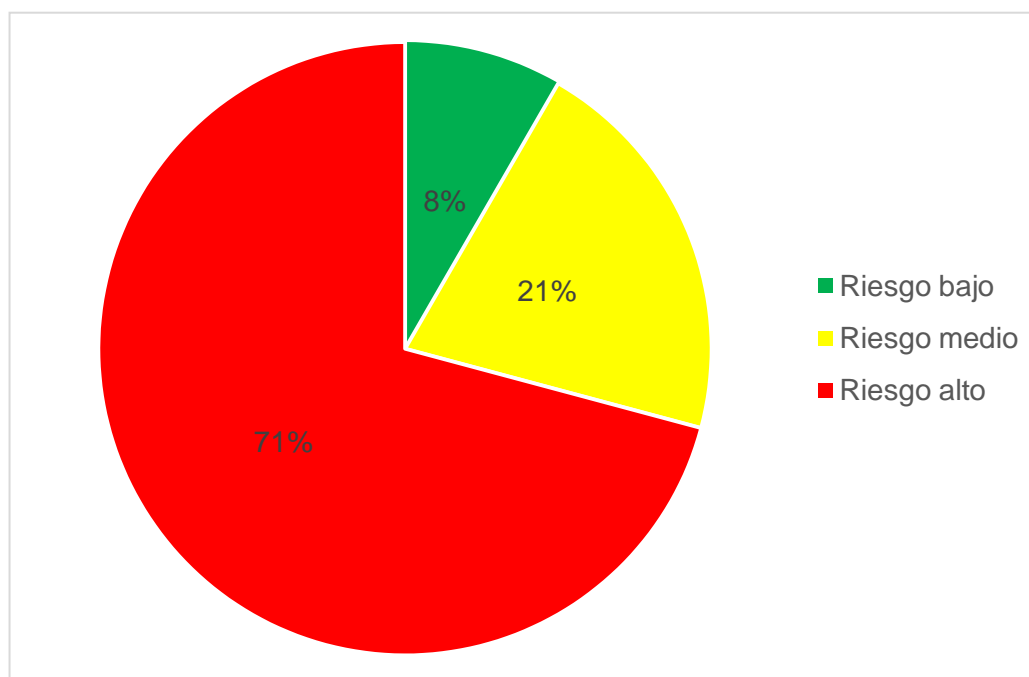
El 54% de bomberos evaluados experimentan un riesgo medio a causa de las exigencias emocionales que involucra su trabajo y un 8% señalan no percibir ningún riesgo con respecto a esta dimensión psicosociales. Por el contrario, un 38% se ve significativamente afectado por las exigencias emocionales, pues tienen que trabajar a un ritmo elevado que genera un desgaste emocional, además tienen que ocuparse de problemas ajenos dado la influencia que tienen sobre como realizan su trabajo.



## Conflicto de Rol

Figura 19

*Niveles de riesgo por conflicto de rol*

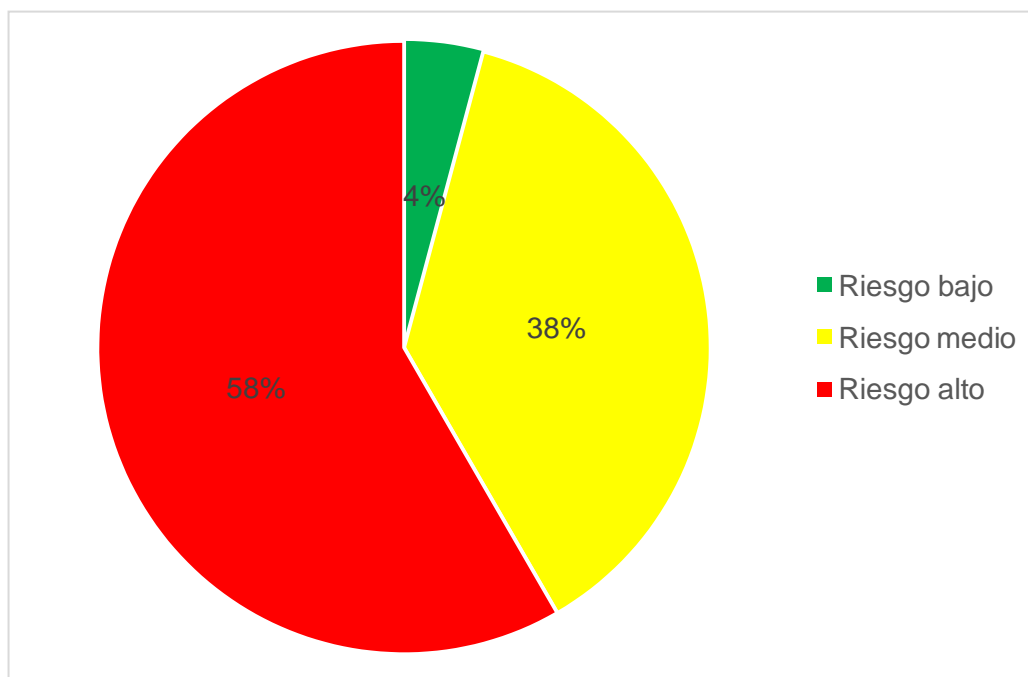


Se identificó que el conflicto de rol es un alto riesgo psicosocial en el 71% de los evaluados, este porcentaje de bomberos considera que se presentan exigencias contradictorias en su desempeño laboral, ya que realizan sus tareas de una forma que ellos consideran poco efectiva; esta dimensión es un riesgo medio para el 21% de los bomberos evaluados y un riesgo bajo en el 8% de la población.

## Sentido del Trabajo

Figura 20

*Niveles de riesgo a causa del sentido del trabajo*



Más de la mitad de los trabajadores del cuerpo de bomberos Cayambe señalan estar afectados en un alto nivel por la falta de sentido en su trabajo, esto corresponde al 58% de evaluados quienes perciben que sus tareas laborales parecen no ser importantes lo que hace que pierdan el sentido de su rol en el trabajo. Por otro lado, un 38% se ve medianamente afectado por esta dimensión, mientras el 4% no percibe ninguna afectación lo que se puede interpretar que solo este porcentaje poblacional posee un claro sentido de su trabajo.

Una vez aplicado el cuestionario Ista 21 al personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe se tiene como resultado de la evaluación que un 83% de la población se ve afectado significativamente por las condiciones inseguras del trabajo, lo que causan

preocupaciones y conlleva a tomar medidas preventivas y correctivas referente a los factores de riesgos psicosociales encontrados.

### **Propuesta de medidas preventivas y correctivas**

Una vez aplicado el instrumento con el que se ha identificado los riesgos psicosociales que más afectan al personal administrativo de la institución evaluada, se propone la creación de medidas preventivas y correctivas con el fin de cuidar la integridad física y mental de los bomberos del área administrativa de Cayambe.

### **Objetivo**

Crear medidas preventivas y correctivas para reducir los riesgos psicosociales identificados en el personal administrativo del cuerpo de bomberos Cayambe.

### **Alcance**

Gracias a las medidas preventivas y correctivas, la institución podrá mejorar su ambiente de trabajo y reducir los riesgos que vulneran la salud física y mental de los bomberos del área administrativa de Cayambe, la propuesta constituye un apoyo importante para la gestión del cuerpo de bomberos, pues está orientada a mejorar las condiciones laborales que a su vez beneficiaran el desempeño de la institución para atender a las diversas emergencias acontecidas en las zonas aledañas.

### **Responsables**

El plan propuesto debe ser ejecutado por un grupo de responsables quienes deben garantizar su cumplimiento bajo un margen de obligaciones para mantener la salud en el trabajo. La alta dirección y el comando del Cuerpo de Bomberos tienen la responsabilidad de establecer las políticas y directrices en materia de seguridad y prevención de riesgos, por tanto,

es su deber asegurarse de que se implementen las medidas aquí dispuestas para proteger a los bomberos y de que se promueva una cultura de seguridad en toda la organización.

Cabe recalcar que en muchas organizaciones, incluido el Cuerpo de Bomberos, se establece un Comité de Seguridad encargado de analizar los riesgos laborales, proponer medidas preventivas y revisar la efectividad de las políticas de seguridad, bajo la labora de este comité compuesto por representantes de los bomberos y especialistas en seguridad laboral, es posible garantizar la aplicación de las medidas preventivas y correctivas propuestas en esta investigación, así se podrá asegurar que todos los bomberos reciban la formación adecuada en seguridad y prevención de riesgos.

### **Política**

La labor del Cuerpo de Bomberos Cayambe y en general, de todo el Ecuador, es esencial para proteger la vida y los bienes de la comunidad en situaciones de emergencia como mecanismos de respuesta a incendios y rescates, sin embargo, este cuerpo de socorro también tiene un rol crucial en la prevención de riesgos laborales para sus propios integrantes, ello incluye la prevención de accidentes y la promoción de un entorno seguro, pues son pilares fundamentales para garantizar la eficacia y el bienestar de los bomberos durante su servicio. En este sentido, el Cuerpo de Bomberos de Ecuador tiene la responsabilidad de cumplir con diversas obligaciones en materia de prevención de riesgos en el trabajo

**Tabla 3***Obligaciones del Cuerpo de Bomberos para la prevención de riesgos*

<b>Obligaciones</b>	<b>Acciones</b>
<b>Capacitación y Formación</b>	<p>Se debe asegurar que todos los bomberos reciban una adecuada formación en seguridad y prevención de riesgos, todos los integrantes deben estar entrenados en el uso correcto de equipos de protección personal, técnicas de combate de incendios, rescate en situaciones de peligro, entre otros aspectos cruciales para su seguridad. Se incluirá el aprendizaje sobre los procedimientos de evacuación en caso de emergencia, y conocimientos básicos sobre cómo prevenir accidentes en el lugar de trabajo.</p>
<b>Evaluación de riesgos</b>	<p>Dentro de la institución es importante llevar a cabo una evaluación sistemática de los riesgos asociados a las distintas actividades que realiza el cuerpo de bomberos, esta evaluación permitirá identificar los peligros potenciales y tomar medidas preventivas para minimizarlos.</p> <p>Pueden existir riesgos laborales como ergonomía deficiente, desmotivación, pérdida de sentido, riesgos eléctricos, riesgos de resbalones y caídas, etc., por lo tanto, es esencial llevar a cabo evaluaciones de riesgos para identificar cualquier peligro potencial y tomar medidas preventivas.</p>

<b>Obligaciones</b>	<b>Acciones</b>
<b>Implementación de Medidas Preventivas</b>	<p>Con base en la evaluación de riesgos, el Cuerpo de Bomberos debe implementar medidas preventivas adecuadas que pueden incluir protocolos de seguridad, revisiones periódicas de equipos y vehículos, y el desarrollo de planes de actuación en situaciones de emergencia.</p> <p>Se deben implementar medidas preventivas específicas para mitigar los riesgos identificados en el área administrativa.</p>
<b>Promoción de la Cultura de Seguridad</b>	<p>Es fundamental que exista una cultura de seguridad arraigada para fomentar la conciencia de los riesgos laborales y la importancia de seguir procedimientos de seguridad en todo momento.</p>
<b>Investigación de Accidentes</b>	<p>En caso de que ocurran incidentes o accidentes, el cuerpo debe realizar investigaciones exhaustivas para determinar las causas y evitar su recurrencia, a partir de estas investigaciones es posible establecer mejoras en los procedimientos y protocolos de seguridad, así como también se facilita la identificación de deficiencias en las políticas de seguridad.</p>
<b>Colaboración con Instituciones de Prevención</b>	<p>El Cuerpo de Bomberos debe colaborar activamente con instituciones especializadas en prevención de riesgos laborales para estar al día con las mejores prácticas y normativas vigentes.</p>

Es fundamental entender que la prevención de riesgos laborales es una responsabilidad de todos, independientemente de su rol en la organización; al aplicar estas obligaciones se asegura un ambiente laboral seguro, se protege la salud y bienestar de todos los empleados del Cuerpo de Bomberos, incluyendo aquellos que no están directamente involucrados en

tareas operativas. La concienciación, la formación continua y la mejora constante son pilares fundamentales para garantizar el bienestar de estos valientes servidores públicos.

### **Glosario de términos**

**Ambiente de trabajo:** el entorno físico y psicosocial donde los empleados llevan a cabo sus tareas laborales.

**Apoyo social:** la disponibilidad y percepción de ayuda, comprensión, y respaldo emocional de parte de compañeros de trabajo, supervisores y/o familiares.

**Autonomía:** el grado de libertad y capacidad que tiene un empleado para tomar decisiones y realizar tareas de manera independiente dentro de su trabajo.

**Bornout:** se refiere al agotamiento en el aspecto emocional, mental y físico provocado por padecer estrés crónico a causa del trabajo.

**Clima organizacional:** la percepción colectiva de los empleados sobre las normas, valores, actitudes y expectativas de una organización.

**Desmotivación:** la falta de interés, entusiasmo o compromiso hacia el trabajo o las tareas laborales.

**Estrés:** la respuesta del cuerpo y la mente a demandas físicas o emocionales que pueden ser percibidas como desafiantes o amenazantes.

**Exigencias psicofísicas:** son las demandas que incluyen energía física y mental dentro del entorno laboral.

**Factores psicosociales:** son aspectos del trabajo que influyen en el bienestar y la salud integral de los empleados.

**Istas 21:** una herramienta diseñada para evaluar el nivel de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

**Previsibilidad:** capacidad de predecir o anticipar eventos o situaciones futuras en el entorno laboral.

**Productividad:** la eficiencia y eficacia con la que se utilizan los recursos para lograr los objetivos y resultados en el trabajo.

**Relaciones laborales:** interacciones y dinámicas entre empleados y empleadores, incluyendo temas como negociaciones, condiciones laborales y derechos.

**Relaciones sociales:** conexiones y vínculos que los empleados establecen con otras personas dentro y fuera del entorno laboral.

**Recursos humanos:** departamento o función de una organización encargada de gestionar aspectos relacionados con el personal, como contratación, capacitación y desarrollo.

**Riesgo psicosocial:** son los factores del entorno laboral que por su naturaleza perjudican la salud mental y el bienestar integral de los empleados.

**Satisfacción laboral:** grado de contento y gratificación que los empleados experimentan en relación con su trabajo y sus condiciones laborales.

**Secuelas:** efectos o consecuencias que pueden surgir a raíz de una situación o experiencia laboral específica.

**Resolución:** capacidad para afrontar y solucionar problemas o conflictos en el entorno laboral.

### **Base legal**

Las referencias utilizadas para dar el cumplimiento del plan de acción, cuanto para establecer los lineamientos para el proceso sistemático de identificación continua de peligro,



evaluación y determinación de controles relacionados a la Seguridad y Salud Ocupacional dentro de las actividades e instalaciones de trabajo.

-Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III, Art.11, literal b) y c).

-(Decreto Ejecutivo 2393, 2015). Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

Art. 13.- Obligaciones de los Trabajadores.

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.

5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

8. (Agregado por el Art. 4 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Acatar en concordancia con el Art. 11, numeral siete del presente Reglamento las indicaciones contenidas en los dictámenes emitidos por la Comisión de Evaluación de las Incapacidades del IESS, sobre cambio temporal o definitivo en las tareas o actividades que pueden agravar las lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa, o anteriormente.

### **Art. 11 Obligación 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.

5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.

6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88) Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

8. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.

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 se apliquen 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.

Según los Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.

### **Medidas preventivas y correctivas**

Gracias al manual del instrumento ISTAS 21 es posible establecer las medidas preventivas y correctivas para cada dimensión evaluada, para ello se toma en cuenta los

riesgos psicosociales más perjudiciales y significativos encontrados tras la aplicación del instrumento en la población administrativa del cuerpo de bomberos Cayambe. A continuación, se exponen las dimensiones, su posible origen y las medidas preventivas que se deben aplicar para reducir el impacto y las secuelas de los riesgos psicosociales estudiados.

**Tabla 4**

*Matriz de dimensiones con medidas preventivas y correctivas*

<b>Exposición, origen de los riesgos y medidas preventivas</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Origen del riesgo</b>	<b>Medidas preventivas y correctivas</b>
<b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</b>	La jornada se prolonga en ciertos días. Las variaciones no se compensan ni con tiempo ni con salario.	Establecer un tiempo mínimo de respuesta. Justificar la distribución de horas. Los cambios en la jornada laboral se comunicarán con antelación. Las horas extras trabajadas serán compensadas. Capacitar regularmente sobre normas y procedimientos de seguridad específicos.
Exposición más desfavorable = 20	Posible subjetividad por parte de los responsables en aplicar.	Definir los procedimientos internos de forma justa y conocida por los trabajadores.
Exposición intermedia = 1		Establecer un programa de mantenimiento regular para equipos, mobiliario y sistemas eléctricos.
Exposición más favorable = 3		Instalar señalización clara y visible que indique rutas de evacuación, ubicación de extintores y salidas de emergencia. Establecer un sistema de reporte de incidentes y accidentes en el área administrativa para investigar las causas y tomar acciones correctivas pertinentes. Fomentar una cultura de mejora continua en materia de seguridad laboral. Incentivar la participación activa de los empleados en la

identificación de riesgos y propuestas de soluciones.

<p><b>Conflicto de rol</b> Exposición más desfavorable = 17 Exposición intermedia = 5 Exposición más favorable = 2</p>	<p>Los trabajadores a menudo se encuentran en situaciones en las que tienen que realizar tareas con las que no están de acuerdo lo que les causan un conflicto ético por varias razones, como cuando se les pide que hagan algo que consideran ilegal o inmoral, o cuando se les pide que hagan algo que va en contra de sus creencias personales o tienen que elegir entre dos órdenes contradictorias.</p>	<p>Clara determinación de objetivos, responsabilidades, recursos, tareas, funciones y planificación. Participación activa de todos los protagonistas incluidos los trabajadores. Asistencia para responder y aclarar dudas con respecto a las tareas asignadas para su rol. Recomponer procesos o rotar entre puestos. Fomentar una comunicación abierta y transparente entre los miembros del equipo. Facilitar reuniones periódicas para discutir tareas, expectativas y compartir información relevante. Establecer metas claras y alcanzables para el equipo administrativo en conjunto con el cuerpo de bomberos. Ante la aparición de conflictos, involucrar a un mediador imparcial para facilitar el diálogo entre las partes involucradas. Encontrar soluciones mutuamente aceptables y promover la resolución pacífica de los desacuerdos.</p>
<p><b>Doble presencia</b> Exposición más desfavorable = 14 Exposición intermedia = 6 Exposición más favorable = 4</p>	<p>Insuficientes medidas de conciliación para colectivo de trabajadoras con altas cargas doméstico-familiares.</p>	<p>Realizar una evaluación detallada de la carga de trabajo de cada empleado. Identificar posibles desequilibrios y asegurarse de que las tareas asignadas sean realistas y manejables. Proponer la negociación y flexibilidad con un plan de personal bien estructurado que considere las necesidades del personal.</p>

Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo para que los empleados adquieran nuevas habilidades y conocimientos, lo que puede permitir una distribución más eficiente de las tareas y reducir la necesidad de doble presencia.

Reasignar tareas o redistribuir las responsabilidades para aliviar la carga de trabajo de los empleados afectados.

Definir límites claros en cuanto a la cantidad de horas que un empleado puede trabajar para evitar que la doble presencia se convierta en un problema recurrente.

Mantener un enfoque proactivo en la identificación y resolución de problemas relacionados con la doble presencia.

Realizar evaluaciones periódicas del rendimiento y bienestar de los empleados para abordar cualquier situación problemática a tiempo.

---

<b>Sentido del trabajo</b>	Se refiere al contenido que	Enriquecimiento del trabajo.
Exposición más desfavorable = 14	incluye su trabajo donde las tareas no	Comunicar de manera clara y constante la misión y los valores del cuerpo de bomberos a todo el personal administrativo.
Exposición intermedia = 9	tienen sentido ni significado.	Evaluar el liderazgo dentro y proporcionar retroalimentación constructiva a los líderes para
Exposición más favorable = 1	El sentido ayuda a que el trabajador afronte las exigencias emocionales y cuantitativas.	fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador. Mostrar cómo las funciones administrativas contribuyen directamente al logro de los objetivos y al servicio a la comunidad. Fomentar relaciones cooperativas y apoyo mutuo entre los miembros del equipo. Establecer objetivos individuales y colectivos que tengan un propósito significativo y estén

alineados con la visión y metas de la organización.

Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas que valore los logros y el desempeño destacado del personal.

Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y capacitación para el personal

<b>Exigencias cuantitativas</b> Exposición más desfavorable = 13 Exposición intermedia 9 Exposición más favorable = 2	La cantidad de trabajo no está bien distribuida, por lo que se acumula al final del día y la jornada laboral se alarga casi todos los días.  La maquinaria y los materiales de trabajo se estropean con frecuencia.  Se cogen demasiados encargos de un día para otro.	Planificar el trabajo en equipo.  Hacer un inventario de los equipos y maquinarias de la garita.  Establecer el tiempo mínimo para las respuestas.
<b>Posibilidades de desarrollo</b> Exposición más desfavorable = 13 Exposición intermedia = 5 Exposición más favorable = 6	Parcelación del trabajo en movimientos de corta duración.  Estandarización de la forma de realización de las tareas  División radical entre tareas de ejecución y concepción	Establecer un plan de desarrollo profesional que identifique las habilidades y competencias necesarias para el crecimiento en el área administrativa.  Incentivar a los empleados a participar en programas de educación continua, como cursos en línea, conferencias o seminarios.  Ofrecer apoyo financiero o de tiempo para facilitar su participación.



Implementar programas de rotación o job shadowing que permitan a los empleados adquirir experiencia en diferentes áreas.

Reconocer y celebrar el esfuerzo y el progreso de los empleados en su desarrollo profesional.

Realizar una revisión periódica de las medidas implementadas para evaluar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.

<b>Previsibilidad</b>	<p>La comunicación en la empresa es deficiente.</p> <p>Se centra en cuestiones redundantes, como las políticas y procedimientos, en lugar de en las cuestiones cotidianas y relevantes del trabajo, esto puede causar confusión y frustración a los trabajadores, que pueden no saber lo que se espera de ellos.</p>	<p>Desarrollar un plan estratégico con objetivos claros y definidos para tener una visión a largo plazo y guiará las acciones en función de las metas establecidas.</p> <p>Asegurarse de que la información fluya adecuadamente para evitar malentendidos y errores mediante una comunicación clara y constante entre los diferentes departamentos del cuerpo de bomberos.</p> <p>Recopilar feedback del equipo sobre la previsibilidad de las operaciones y tomar en cuenta sus sugerencias para implementar mejoras y facilitar su trabajo.</p> <p>Evaluar regularmente los planes de contingencia y actualizarlos según sea necesario para asegurar que estén alineados con las nuevas circunstancias y posibles escenarios.</p>
Exposición más desfavorable = 13		
Exposición intermedia = 6		
Exposición más favorable = 5		
<b>Confianza vertical</b>	<p>Desconfianza de la información proveniente de la dirección hacia los trabajadores.</p>	<p>Eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones.</p> <p>Fomentar un liderazgo transparente y abierto, en el que los líderes compartan información relevante sobre la visión y dirección del cuerpo de bomberos.</p>
Exposición más desfavorable = 13		
Exposición intermedia = 8		

Exposición más favorable =3	Desconfianza sobre la base de un trato injusto.	<p>Realizar evaluaciones de desempeño regulares y constructivas para identificar fortalezas y áreas de mejora en el desarrollo de cada empleado.</p> <p>Dar a los empleados cierto grado de autonomía para tomar decisiones y asumir responsabilidades en su área de trabajo.</p> <p>Escuchar activamente sus opiniones y tomar medidas correctivas basadas en sus necesidades y preocupaciones.</p> <p>Proporcionar capacitación y desarrollo en habilidades de liderazgo para los líderes y jefes superiores, esto les permitirá mejorar sus habilidades de comunicación y gestión de equipos.</p> <p>Abordar cualquier conflicto o problema de manera rápida y justa.</p> <p>Promover una cultura de respeto y trabajo en equipo, donde los conflictos se resuelvan de manera constructiva y sin represalias.</p> <p>Reconocer y valorar los esfuerzos y logros de los empleados en su desarrollo profesional.</p> <p>Celebrar los éxitos individuales y colectivos para fortalecer la motivación y el compromiso.</p>
-----------------------------	---	---

<b>Exigencias emocionales</b>	Es un trabajo público.	Formación en técnicas de asertividad y resolución de conflictos.
Exposición más desfavorable = 9	Conflicto por las condiciones en las que se desarrolla el	Capacitación y sensibilización a todo el personal sobre la importancia de las emociones en la salud mental.
Exposición intermedia = 13	trabajo.	Proporcionar técnicas de manejo del estrés y la ansiedad que incluyan ejercicios de respiración,
Exposición más favorable =2	Relaciones entre los superiores y sus trabajadores.	técnicas de relajación y prácticas de mindfulness para ayudar a los empleados a enfrentar situaciones difíciles.
	Miedo a diferir.	

Esconder las emociones.

Proporcionar recursos de apoyo emocional, como servicios de asesoramiento o acceso a profesionales de la salud mental, para los empleados que puedan necesitarlo.

Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para reducir el riesgo de agotamiento emocional.

Implementar grupos de apoyo donde los empleados puedan compartir sus experiencias y apoyarse mutuamente.

Si se identifican empleados que están experimentando una carga emocional abrumadora, considerar redistribuir tareas para aliviar la presión y permitir una recuperación adecuada.

---

<p><b>Inseguridad en el trabajo</b></p> <p>Exposición más desfavorable = 8</p> <p>Exposición intermedia = 7</p> <p>Exposición más favorable = 9</p>	<p>Inestabilidad del trabajo y las posibilidades de empleabilidad.</p> <p>Preocupación por despido o no renovación del contrato.</p>	<p>Identificar posibles peligros relacionados con equipos, mobiliario, ergonomía y procedimientos de trabajo.</p> <p>Capacitar regularmente a todo el personal sobre normas y procedimientos de seguridad específicos para su área.</p> <p>Establecer un programa de mantenimiento regular para equipos, mobiliario y sistemas eléctricos.</p> <p>Fomentar una cultura de comunicación abierta en la que los empleados se sientan cómodos compartiendo cualquier preocupación o problema relacionado con la seguridad en el área de trabajo.</p> <p>Investigar cualquier accidente o situación insegura para identificar las causas y tomar acciones correctivas.</p>
---	--	---

<p><b>Calidad de liderazgo</b></p> <p>Exposición más desfavorable = 8</p> <p>Exposición intermedia = 8</p> <p>Exposición más favorable = 8</p>	<p>Política empresarial de gestión laboral.</p>	<p>Reconocer y recompensar públicamente a los líderes que demuestren un liderazgo excepcional y un impacto positivo en el área administrativa.</p> <p>Informar cambios ante los imprevistos.</p> <p>Proporcionar capacitación continua en liderazgo para mejorar las habilidades de gestión y comunicación.</p> <p>Formación a superiores y encargados.</p> <p>Establecer canales de comunicación claros y abiertos entre los líderes y el equipo administrativo.</p> <p>Consultar o como mínimo justificar los cambios.</p> <p>Tratar con respeto, no humillar ni comparar con otros trabajadores.</p>
<p><b>Influencia en el trabajo</b></p> <p>Exposición más desfavorable = 7</p> <p>Exposición intermedia = 11</p> <p>Exposición más favorable = 6</p>	<p>Los trabajos se asignan a los trabajadores al azar, sin tener en cuenta sus habilidades o preferencias.</p> <p>Cada trabajador siempre hace el mismo trabajo, sin tener la oportunidad de aprender cosas nuevas o desarrollar sus habilidades.</p>	<p>Planificar el trabajo en conjunto con los demás miembros de la unidad o departamento.</p> <p>Tener en cuenta la opinión de los integrantes más experimentados para tomar decisiones que mejoren el ambiente laboral.</p> <p>Establecer una comunicación abierta y transparente entre los líderes y el equipo administrativo.</p> <p>Estudiar la posibilidad de hacer rotaciones entre los cargos y los trabajadores.</p> <p>Fomentar la participación activa de todos los bomberos sin importar su rango.</p> <p>Involucrar al equipo en la planificación y ejecución de proyectos para que se sientan valorados y comprometidos con el éxito de la organización.</p> <p>Establecer límites claros y expectativas de comportamiento para los líderes y empleados para evitar situaciones en las que la influencia pueda ser perjudicial.</p>

<p><b>Justicia</b> <b>Exposición</b></p> <p>Exposición más desfavorable = 7 Exposición intermedia = 11 Exposición más favorable = 6</p>	<p>Toma de decisiones sin ética y sin fundamentos.</p> <p>Altas posibilidades de ser cuestionados.</p> <p>Existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.</p>	<p>Establecer políticas y procedimientos claros y bien definidos, esto incluye políticas de recursos humanos, procesos de evaluación del desempeño y criterios de promoción.</p> <p>Asegurar que las decisiones relacionadas con el trabajo y el desarrollo profesional sean tomadas de manera transparente y justa.</p> <p>Comunicar claramente las razones detrás de las decisiones para evitar percepciones de favoritismo o injusticia.</p> <p>Promover la igualdad de oportunidades para todos los empleados brindando acceso equitativo a capacitación, desarrollo profesional y posibilidades de ascenso, independientemente de cualquier característica personal.</p> <p>Promover un ambiente de trabajo inclusivo que valore y respete la diversidad de opiniones, perspectivas y experiencias.</p> <p>Proporcionar capacitación en conciencia de sesgos y prejuicios para los líderes y empleados con el fin de ayudarles a identificar y evitar comportamientos o decisiones sesgadas que puedan afectar la justicia en el lugar de trabajo.</p> <p>Revisar regularmente las prácticas de contratación y promoción para asegurar que sean justas y estén basadas en mérito y habilidades.</p>
<p><b>Claridad del rol</b></p> <p>Exposición más desfavorable = 5 Exposición intermedia = 14 Exposición más favorable = 5</p>	<p>Desconocimiento de responsabilidades y tareas.</p> <p>Poca autonomía para tomar decisiones en su trabajo.</p>	<p>Proporcionar a cada empleado una descripción clara y detallada de sus funciones y responsabilidades en el área administrativa.</p> <p>Definir objetivos claros para cada puesto en el área administrativa y establecer expectativas realistas en términos de desempeño y resultados.</p>

Estar disponible para responder preguntas y aclarar cualquier duda relacionada con los roles y responsabilidades.

Realizar una planificación adecuada para los proyectos y tareas, identificando roles específicos y las interacciones entre diferentes miembros del equipo.

Si se identifican problemas de claridad en el rol, considerar la reasignación de tareas o ajuste de funciones para mejorar la eficiencia y la satisfacción laboral.

Proporcionar retroalimentación continua a los empleados sobre su desempeño y cumplimiento de sus roles, así como también destacar logros y áreas de mejora de manera constructiva.

Revisar y actualizar regularmente las descripciones de funciones para asegurarse de que reflejen de manera precisa las responsabilidades actuales de cada puesto.

---

<p><b>Ritmo de trabajo</b> Exposición más desfavorable = 3 Exposición intermedia = 11 Exposición más favorable = 10</p>	<p>Acumulación de tareas en la jornada posterior. Algunas tareas requieren mucho tiempo y esfuerzo.</p>	<p>Programar distribución de tareas semanal y mensualmente. Se anticipará la realización de una tarea larga. Definir expectativas claras sobre la carga de trabajo y los plazos para las tareas. Comunicar de manera transparente las prioridades y los objetivos a alcanzar. Fomentar una planificación efectiva y una buena gestión del tiempo para evitar la acumulación de tareas y la sensación de estar abrumado. Realizar evaluaciones regulares de la carga de trabajo de los empleados en el área administrativa para identificar posibles sobrecargas y tomar medidas correctivas para redistribuir tareas si es necesario.</p>
---	---	---

---

Promover el descanso adecuado y la desconexión del trabajo durante los períodos de descanso y vacaciones. Garantizar que los empleados tengan tiempo para recuperarse y renovar energías.

---

Se han ordenado las dimensiones según el nivel de riesgo que más perjudica la salud de los trabajadores, esto facilitará la planificación de las medidas de prevención tomando en cuenta el orden prioritario de atención establecido por el mayor número de exposición desfavorable.

### **Implementación de medidas preventivas y correctivas**

Anteriormente se ha ordenado los riesgos psicosociales según la exposición menos favorable, así mismo se han establecido medidas preventivas y correctivas para reducir dichos riesgos. El siguiente paso es la planificación de dichas medidas donde se involucre su ejecución, recursos, participantes y materiales para desarrollar finalmente un seguimiento tras cada aplicación. Hágase uso del anexo para la planificación de medidas preventivas.

### **Consideración para la empresa**

La empresa del Cuerpo de Bomberos Cayambe debe definir áreas de responsabilidad con la finalidad de proporcionar los recursos necesarios al personal administrativo para que pueda realizar sus actividades diarias, asimismo debe designar un líder que sea responsable de la gestión de los riesgos psicosociales. Esta persona debe ser responsable de la implementación del modelo de revisión periódica y la presentación de informes a la alta dirección del cuerpo de Bomberos

### **Buenas prácticas generales del área administrativa del Cuerpo de Bomberos Cayambe**

- Mejoramiento de los espacios físicos
- Dotar a los trabajadores de equipos y muebles acorde con las funciones y actividades que realizan.
- Mejorar las técnicas de trabajo.
- Reconocimiento y apoyo entre superiores y compañeros de trabajo.
- Pausas activas
- Limitar la sobrecarga de trabajo en tiempo.
- Capacitar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y las afectaciones a la salud.
- Estudiar el perfil y capacidades de los trabajadores para designar tareas.

### **Plan de intervención**

El modelo propuesto a la empresa del Cuerpo de Bomberos Cayambe tiene un enfoque inmediato en el lado laboral, en el que la responsabilidad mutua con los empleados debe tener cabida para un desempeño satisfactorio que abarque todos los niveles de comportamiento. Las estrategias se consideran teniendo en cuenta actividades sostenibles a largo plazo, anticipando posibles cambios dentro de la organización para complementar las actividades actuales, mantener el equilibrio dentro y fuera de la organización y facilitar las reducciones de riesgos psicosociales a los que se encuentra expuestos el personal.

### **Modelo**

### **Implementación**

Para la implementación de este plan se tomarán en cuenta todas las necesidades detectadas y así proponer una serie de actividades que consoliden una organización mucho más estable.



**Tabla 5***Costos de implementación de medidas preventivas*

<b>Detalle</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Calidad de vida</b>	Persona	Realizar exámenes médicos ocupacionales	Identificar problemas de salud relacionados con el trabajo antes de que se presente sintomatología, o condiciones propias de cada funcionario que podrían agravarse o interferir con el normal desempeño de sus actividades	6 m	Medico ocupacional, departamento de recursos humanos y financiero	\$ 2.000
<b>Capacitación</b>	Persona	Brindar capacitación de salud preventiva para el personal.	Concientizar a los funcionarios sobre temas de salud preventiva para evitar el apareamiento de enfermedades comunes y ocupacionales.	6 m	Departamento de recursos humanos y financiero	\$ 1.000

Detalle	Dimensión	Actividad	Objetivo	Tiempo	Responsable	Presupuesto
<b>Capacitación</b>	Persona	Capacitación de socialización: prevención de riesgo psicosocial	Socializar el programa de prevención de riesgo psicosocial a ser implementado por la institución	6 m	Departamento de recursos humanos y financiero	\$ 1.000
<b>Recreación familiar</b>	Persona	Realizar eventos recreativos cada fin de mes para compartir con las familias	Incentivar el compañerismo y disfrutar junto a sus seres queridos.	6 m	Departamento de recursos humanos y financiero	\$ 2.000
<b>Capacitación</b>	Persona	Capacitación al personal de Gerencia sobre la confianza y el compromiso corporativo	Incentivar a los gerentes a tener más confianza en ellos mismos y se sientan más comprometidos con los empleadores y la empresa	5 m	Departamento de recursos humanos y financiero	\$ 1.000
<b>Total</b>						<b>\$ 7.000</b>

## Capítulo IV

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

Mediante la evaluación y el análisis realizado de acuerdo al método Ista 21 aplicado, se pudo evidenciar que un 83% del personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe se ve afectado directamente por las condiciones inseguras del trabajo, es decir que el personal se encuentra expuesto a una situación muy desfavorable de acuerdo a las estadísticas obtenidas.

Los principales riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos el personal administrativo del Cuerpo de Bomberos Cayambe son condiciones inseguras de trabajo que ocasionan preocupación en los trabajadores, la doble presencia a causa del horario extenso que priva a los bomberos de sus tareas y responsabilidades familiares, y el conflicto de rol a causa de las exigencias contradictorias del trabajo que pueden suponer conflictos profesionales o éticos. Todas estas dimensiones representan un riesgo psicosocial alto relativamente significativo y perjudicial para más del 70% de la población.

La evaluación de riesgos psicosociales es de vital importancia para proteger la salud mental y el bienestar emocional de los bomberos y todo el personal involucrado. Para el personal del cuerpo de bomberos Cayambe, la naturaleza exigente y estresante de su trabajo implica un impacto significativo en su salud mental en caso de no abordar los riesgos adecuadamente, por ello, su importancia se fundamenta en la finalidad de aplicar medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo psicosocial al personal, todas estas medidas para fortalecer la eficiencia, el bienestar y la cohesión del equipo, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad del servicio que se brinda a la comunidad y en el logro de los objetivos organizacionales

## **Recomendaciones**

Es importante atender los puntos críticos identificados, las condiciones inseguras del trabajo, en la empresa del Cuerpo de Bomberos Cayambe, con el fin de mejorar el ambiente laboral y reducir las afectaciones por riesgos psicosociales.

Para abordar eficazmente los factores de riesgos psicosociales, es crucial implementar estrategias preventivas y de intervención. Se sugiere realizar evaluaciones periódicas del entorno laboral para identificar posibles fuentes de estrés y diseñar programas de apoyo emocional.

Promover la comunicación abierta entre los empleados y brindar recursos de salud mental puede contribuir significativamente a mitigar los riesgos psicosociales y fomentar un ambiente laboral más positivo y equilibrado.

## Bibliografía

- Decreto Ejecutivo 2393. (2015). *Decreto Ejecutivo 2393 | Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios*. Obtenido de <https://www.gob.ec/regulaciones/decreto-ejecutivo-2393>
- Alonzo, M., Martínez, M., & Molina, C. (2015). Evaluación de los riesgos psicosociales con el ISTAS-21. *ReiDoCrea*, 4, 123-128.
- Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca. (2014). *Estatuto Orgánico de gestión organizacional por procesos*. Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca.
- Cedeño Bravo, A., & Chávez Carrillo, R. (2020). Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero. *Revista San Gregorio*, 39, 143-162.
- Chiroque, A. (2019). *Evidencia de los Procesos Psicométricos del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en Empleados del Sector Privado del Distrito Veintiséis de Octubre en la Ciudad de Piura: Copsoq istas21 - Versión Media*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Coduti, P., Gattas, B., Sarmiento, L., & Achmid, A. (2014). *Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional*. San Rafael: Universidad Nacional de Cuyo.
- Comisión de Legislación y Codificación. (2012). *Código del trabajo*. Comisión de Legislación y Codificación del H. Congreso Nacional.
- Confederación de Empresarios de Andalucía. (03 de febrero de 2023). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Obtenido de <https://www.cea.es/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-en-el-trabajo/>

(2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional.

Coordinación de gestión de Talento Humano . (s.f.). *Reglamento orgánico de gestión organizacional por procesos de benemérito*. Coordinación de gestión de Talento Humano (Cuerpo de bomberos de Guayaquil).

Cuerpo de Bomberos. (2014). Obtenido de <https://www.bomberos.gob.ec/lotaip/2019/Octubre/Literal%20k/EstatutoOrganicoGestionOrganizacionalProcesos.pdf>

Cuerpo de Bomberos de Cayambe. (2023). *Cuerpo de Bomberos del cantón Cayambe*. Obtenido de <https://www.bomberoscayambe.gob.ec/#>

Dirección de Políticas y Estándares, Subsecretaría de Gestión de Riesgos. (2016). *Guía Operativa para la Organización y funcionamiento de los cuerpos de bomberos a nivel nacional*. (Primera edición). Secretaría de Gestión de Riesgos .

Fernández, M., & Chinchilla, P. (2015). Estrés laboral y burnout. *Enfermería Clínica*, 23(3), 169-175.

Flores, J., & Robalino, A. (2020). *Evaluación de los factores psicosociales ante el COVID-19 en el personal de un supermercado de la ciudad de Quito-Ecuador*. Quito: Universidad Internacional SEK.

García, M. (2020). *El nuevo paradigma del riesgo psicosocial en el. Cielo*.

Gil-Monte, P. (2017). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.

Hammond, M. (20 de enero de 2023). *Las 5 funciones del departamento de atención al cliente*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/funciones-atencion-cliente>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2003). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393)*.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Resolución No. 172).

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Leyton-Pavez, C., Valdés-Rubilar, S., & Huerta-Riveros, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 31-40.

Liccioni, E. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal del Cuerpo de Bomberos*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Lozano, P. (2021). *Resolución administrativa No. 0024-IKIAM-PR-2021-R (Universidad Regional Amazónica)*. Universidad Regional Amazónica Ikiam .

Medicina y Seguridad del Trabajo. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002#:~:text=pdf.,importante%20y%20grave%20la%20salud](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002#:~:text=pdf.,importante%20y%20grave%20la%20salud).

Mendoza-Llanos, R., & Moyano-Díaz, E. (2019). Hacia la validación del SUSES ISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos. *Terapia psicológica*, 37(1), 15-23.

Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de Septiembre de 2013). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Moreno, B., & Báez, C. (2015). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma.

Navarro, A., Fernández-Cano, M., Salas-Nica, S., Llorens, C., Moriña, D., & Moncada, S. (2022). Relación entre exposición a riesgos psicosociales y salud: un estudio de cohorte mediante el COPSOQ-Istas21. *Gaceta Sanitaria*, 36(4), 376-379.

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.

Noguera-Martínez, K., & Puerres-Almeida, D. (2021). *Factores psicosociales y su influencia en la calidad de vida en los servidores policiales técnico operativo del eje preventivo del distrito ciudad blanca pertenecientes a la Subzona Imbabura N° 10 en el contexto del Covid-19*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Nuevo Tiempo. (17 de septiembre de 2022). *Los riesgos psicosociales y el estrés laboral en Ecuador*. Obtenido de <https://elnuevotiempo.com/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-laboral-en-ecuador/>

OIT. (2005). *Recomendación R196*. Oficina Internacional del Trabajo .

Organización de las Naciones Unidas. (5 de diciembre de 2022). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://news.un.org/es/story/2022/12/1517277>

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Boletín Internacional de Investigación Sindical*. Servicio de Producción, Impresión y Distribución de Documentos y Publicaciones (PRODOC) de la OIT.



- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (s.f.). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, 34, 34-75.
- Secretaría de gestión de riesgos. (2023). *Resolución Nro. SGR-017-2023*. Gobierno del encuentro (Presidente Guillermo Lasso).
- Superintendencia de Seguridad Social. (2013). *Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (Versión breve)*. Superintendencia de Seguridad Social [Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral].
- Teruel, S. (4 de noviembre de 2021). *Control financiero: deficiencia, objetivos e implementación*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>
- Torres, N. (2023). *Evaluación de riesgos mecánicos en las operaciones de mantenimiento e instalación de la tubería de oleoducto oriente para prevenir accidentes de trabajo en la ciudad del Chaco perteneciente al Cuerpo de Ingenieros del Ejército*. (Departamento de seguridad). ESPE [Universidad de las fuerzas armadas].
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166.
- Zelaschi, M., Reif, L., Cornelio, C., & Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). *Revista de Psicología*, 20(2), 2-17.