

Gestión de prevención de riesgos psicosociales en el personal que labora en el cuerpo de bomberos del cantón Guano, Provincia de Chimborazo



Management of prevention of psychosocial risks in personnel working in the fire department of the Guano canton province of Chimborazo

Magali Alexandra Uvidia Vilema.¹, Fátima Gabriela Flores Paltán.², Manfredy Ismael Chugñay Cargua.³ & Angélica Lizeth Chugñay Cargua.⁴

Recibido: 14-07-2019 / Revisado: 23-07-2019 / Aceptado: 29-07-2019/ Publicado: 10-09-2019

Abstract

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.4.876>

The objective of the investigation was to determine how the Psychosocial Risk Prevention Management influences the work performance of the personnel working in the Fire Department of the Guano canton in the province of Chimborazo, applying the prevention program. Therefore, the research design was pre-experimental, of an application type and the deductive method was used according to its steps. The study population corresponds to the administrative and operational personnel of the Fire Department of the Guano canton, forming a total of 23 people. The identification of the baseline by means of the FPSICO psychosocial risk assessment instrument showed that the risk factors were very high, so the psychosocial risk prevention program was established verifying the decrease in risk factors and the increase of performance standards. The psychosocial risk prevention program included strategies such as emotion management, staff participation in distribution of tasks, adequate distribution of personnel, definition of recreational activities, functions and activities and conflict management. Hypothesis testing was performed using the Chi Square test with the data obtained before and after program implementation. With this, it was obtained that the management of prevention of psychosocial risks improves the work performance of the operational and administrative personnel of the Fire Department of the Guano canton;

¹ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Sede Orellana, Ambiental, Francisco de Orellana, Ecuador, m_uvidia@esPOCH.edu.ec

² Consultor Independiente, fagabriela89@gmail.com

³ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Sede Orellana, Ambiental, Francisco de Orellana, Ecuador, machugnay@esPOCH.edu.ec

⁴ Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, IPEC, Riobamba, Ecuador, angelica.chugnay@esPOCH.edu.ec

and it is recommended to continue developing the activities proposed in the program to ensure that there is a continuous management of the risks, thus maintaining the good performance of the workers.

Keywords: Psychosocial risk prevention management, work performance, Guano, risk factors.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar como la Gestión de prevención de riesgos psicosociales influye en el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo aplicando el programa de prevención. Por lo que, el diseño de la investigación fue pre experimental, de tipo aplicativa y se utilizó el método deductivo acorde a sus pasos. La población de estudio corresponde al personal administrativo y operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano formando un total de 23 personas. La identificación de la línea base mediante el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO, demostró que los factores de riesgo estaban muy elevados, por lo que, se estableció el programa de prevención de riesgos psicosociales verificando la disminución de los factores de riesgo y el incremento de los estándares de desempeño. El programa de prevención de riesgos psicosociales incluyó estrategias como manejo de emociones, participación del personal en distribución de tareas, distribución adecuada de personal, definición de actividades, funciones y actividades de recreación y manejo de conflictos. La comprobación de hipótesis se realizó usando la prueba Chi Cuadrado con los datos obtenidos antes y después de la implementación del programa. Con ello se obtuvo que la gestión de prevención de riesgos psicosociales mejora el desempeño laboral del personal operativo y administrativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano; y se recomienda continuar desarrollando las actividades planteadas en el programa para asegurar que se tiene una gestión continua de los riesgos manteniendo así el buen desempeño de los trabajadores.

Palabras claves: Gestión de prevención de riesgos psicosociales, desempeño laboral, Guano, factores de riesgo.

Introducción

A lo largo de los años se han venido identificando varios factores responsables de cambios en el mundo de trabajo, tales como: el imperativo del desarrollo, la transformación tecnológica, la intensificación de la competencia a escala mundial y la orientación en función de los mercados. Estos cambios, además de afectar la economía de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, influyen en las relaciones sociales o familiares, en las necesidades de formación, en la actualización de conocimientos y destrezas, en los ritmos de trabajo, en la disponibilidad de recursos, cambios en las ofertas laborales y también sobre la salud de la población. Debido a estos cambios se ha venido observando que

el escenario de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas, hacia una situación en la que los riesgos de origen psicosocial han sido protagonistas (Gil Monte P., 2012).

Beltrán C. et al. (2011) menciona que el incremento de enfermedades y accidentes laborales es debido a la presencia de factores psicosociales negativos en el lugar de trabajo, entendiéndose que los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones de trabajo organizativas relacionadas con la tarea, el contenido del trabajo y el entorno social. Estudios afines publicados demuestran que la población trabajadora se encuentra vulnerable a padecer las consecuencias negativas por la exposición a los factores psicosociales siempre y cuando estos sean negativos para el trabajador. La Fundación Europea en 1991 y 1992 reveló que el 30% de los trabajadores percibía que su trabajo era un riesgo para su integridad personal y que trabajar en la noche, la carga laboral excesiva y las posturas forzadas eran los riesgos más frecuentes (Salas C., 2003 & Paoli P., 1992).

Generalmente las primeras manifestaciones de un trabajador expuesto a un riesgo psicosocial dañino son emocionales, ya que el trabajador busca manejar sus emociones e incluso ocultarlas lo que conlleva a un cambio en aspectos como su personalidad, concentración, comportamiento que no son nada más que estrategias para afrontar esa situación de riesgo por la que está atravesando. Estas situaciones de riesgo se pueden originar debido a las características de la organización, características de las actividades que desempeña el trabajador, características del lugar de trabajo, el tiempo de trabajo, entre otros. Por tales motivos anteriormente expuestos a los riesgos psicosociales se les debe dar la misma importancia que a cualquier otro tipo de riesgo; por lo tanto, se ha considerado importante evaluar este factor de riesgo en el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano y poder conocer la situación actual de la institución y además poder identificar cómo los riesgos psicosociales pueden influir o no en el desempeño de los trabajadores y el clima laboral del establecimiento.

Metodología

La presente investigación tuvo un diseño pre experimental por tratarse de un solo grupo de estudio, que es el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano, y por lo tanto se tuvo un grado de control mínimo.

Tipo de investigación

Es una investigación aplicada, una vez identificado el problema se aplica las técnicas y métodos necesarios para solucionar el problema.

Es una investigación descriptiva, puesto que recoge la información de forma independiente para conocer los fenómenos que se suscitan en la institución y permitió identificar las características y factores psicosociales que afectan a los trabajadores.

Es una investigación explicativa, permitió responder las causas que originan que el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano este expuesto a riesgos de tipo psicosocial y cómo este afecta o contribuye con el desempeño laboral.

Es una Investigación correlacional, permitió conocer la relación existente entre las variables de la investigación, teniendo como variable independiente gestión de prevención de riesgos psicosociales y variable dependiente desempeño laboral.

Métodos de investigación

Los métodos de investigación aplicados fueron:

Método deductivo: El razonamiento deductivo nos lleva de verdades generales a verdades específicas. Es decir, aborda el problema general hacia sus partes y elementos que forman parte del todo. El método deductivo comprendió de: aplicación, comprensión y demostración.

Población de estudio

La población de estudio fue los trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano, a la fecha de la investigación es de 23 trabajadores entre personal administrativo y operativo de la institución. En este caso debido a que es una población pequeña se consideró tomar una muestra intencional no probabilística que es igual a la población; por lo tanto, se trabajó con la totalidad del personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guano.

Tabla 1. Población de estudio

PERSONAL	CANTIDAD
Administrador general	1
Recursos humanos	1
Seguridad ocupacional	1
Secretaria-contadora	1
Guardalmacén	1
Recaudación	1
Jefe operativo	1
Sargentos	2
Cabos	6
Bomberos	4
Ayudantes operativos	4
Total	23

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Resultados

Evaluación de factores de riesgo mediante FPSICO

La evaluación inicial de factores de riesgo psicosocial mediante el método FPSICO nos arroja los siguientes resultados:

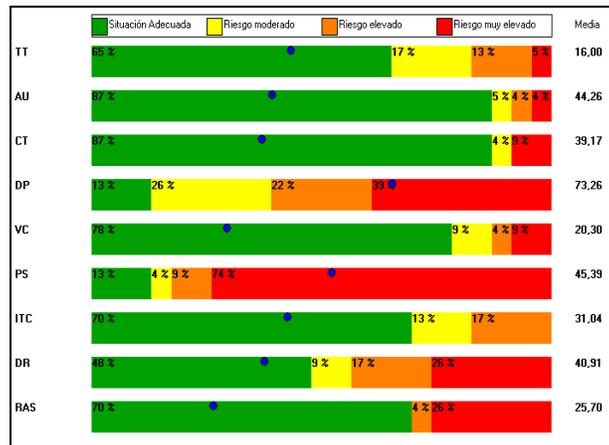


Figura 1. Perfil valoratorio diagnóstico

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

El gráfico muestra que los factores con porcentajes más altos de niveles de riesgos son: demandas psicológicas, participación/supervisión, desempeño del rol y relaciones y apoyo social. Por lo que, después de implementar las medidas planteadas en el programa para mitigar los niveles de riesgo de las cuatro dimensiones problemáticas tenemos:

Demandas psicológicas:

Entre las estrategias aplicadas para disminuir este riesgo se tiene:

- Estrés postraumático: Tratamiento psicológico del personal operativo de la institución.
- Exposición a situaciones de impacto emocional: Técnicas de respiración profunda y la técnica de relajación progresiva de Jacobson.
- Ocultación de emociones ante superiores y compañeros: Aplicación de la técnica D.E.P.A de comunicación asertiva.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

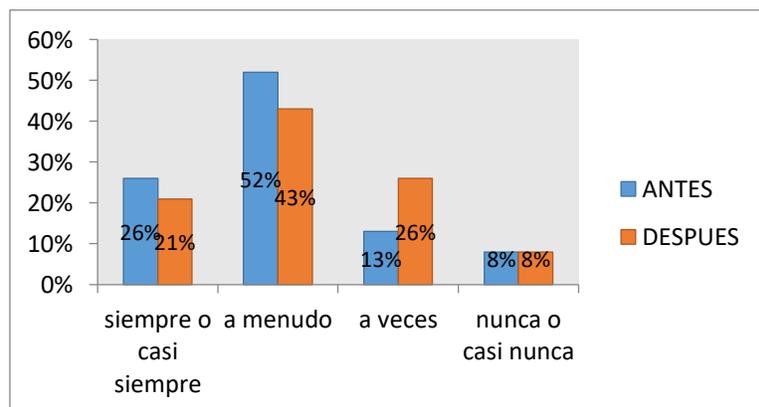


Figura 2. Demandas de respuesta emocional

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

De acuerdo al gráfico se evidencia que el personal puede manejar sus emociones y superar las situaciones que generan estrés postraumático.

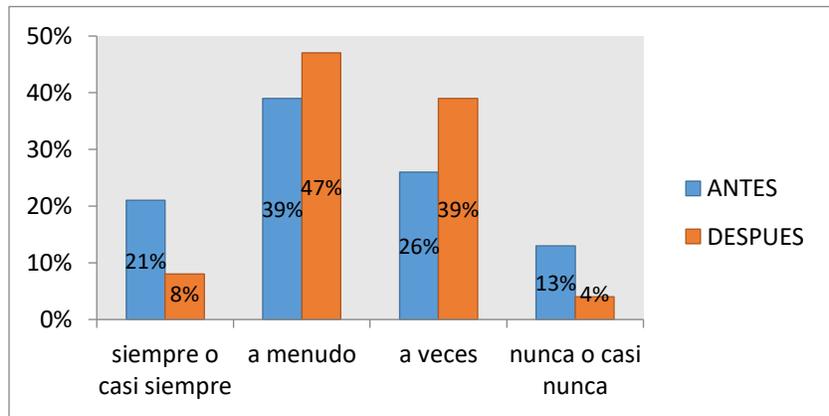


Figura 3. Exposición a situaciones de impacto emocional
Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano
Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Se observa que se ha mejorado y controlado las emociones del personal pudiendo atender de manera más eficiente las emergencias.

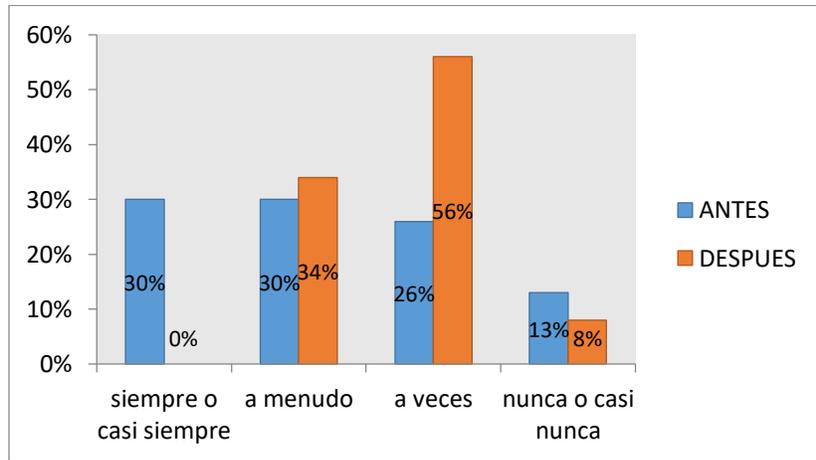


Figura 4. Ocultación de emociones ante superiores
Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano
Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Las emociones se han podido comunicar de manera efectiva entre superiores, subordinados y compañeros.

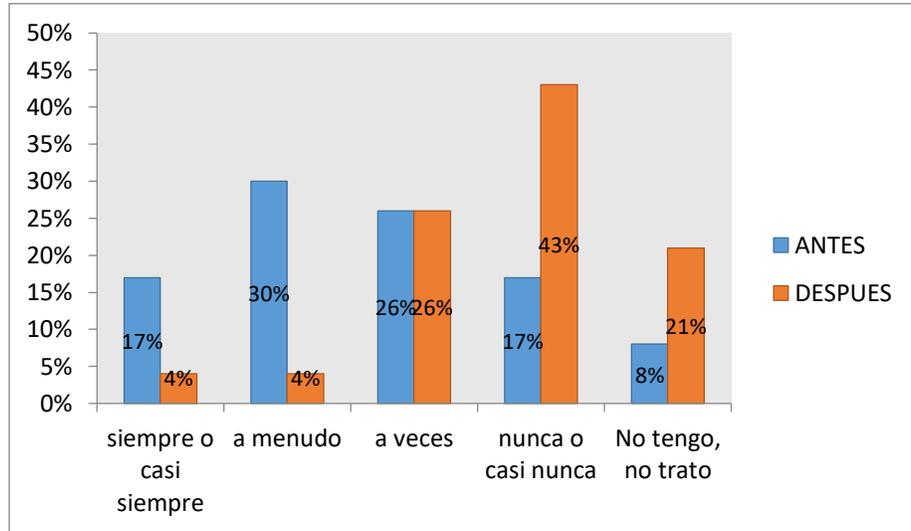


Figura 5. Ocultación de emociones ante subordinados

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

En el gráfico se muestra un antes con el 17% del personal que ocultaba siempre sus emociones a sus subordinados, el 30% ocultaba a menudo y solo el 17% nunca. Después el 43% el personal nunca o casi nunca oculta sus emociones a sus subordinados y sólo el 4% de trabajadores oculta sus emociones siempre o a menudo.

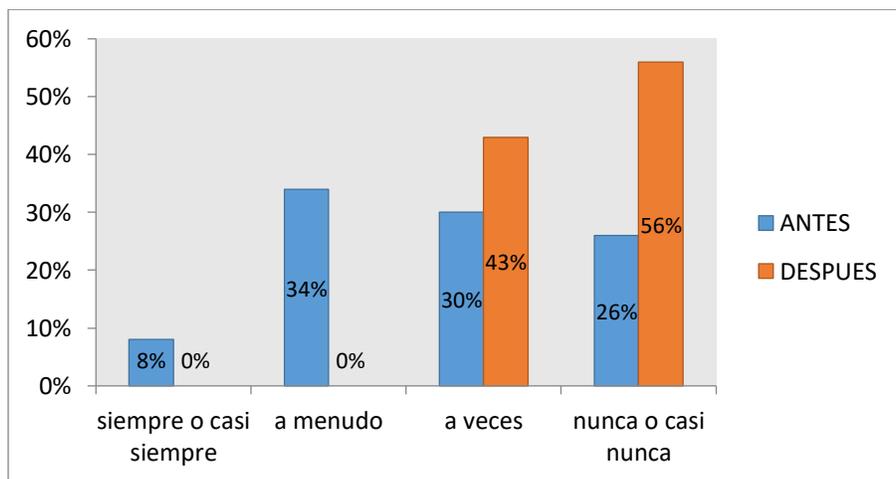


Figura 6. Ocultación de emociones ante compañeros

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

De acuerdo al gráfico se muestra que los trabajadores ocultan sus emociones entre sus compañeros a veces 43% y nunca 56% a comparación del antes. Esto demuestra la efectividad en la mejora de comunicación.

Participación /Supervisión

El progreso en la disminución del riesgo en esta dimensión se debe a la implementación de estrategias como:

- Participación del personal en formación de grupos de trabajo y distribución de actividades, mediante la técnica de organización del trabajo y creación de protocolos de atención general de emergencias.
- Participación del personal en capacitaciones y servicios que oferta la institución, para lo cual el personal ha sido capacitado en áreas específicas y requeridas por los trabajadores (personal administrativo como operativo). Además, se ha distribuido al personal en grupos de trabajo para que asistan a evaluación de simulacros y a las capacitaciones solicitadas por la comunidad del cantón Guano.
- Participación en distribución y horarios de guardias, mediante la aplicación de la técnica estructura organizacional se distribuyeron adecuadamente las guardias del personal operativo, garantizando el máximo aprovechamiento de los conocimientos y perfiles de cada trabajador y por lo tanto ofrecer una mejor atención a los pacientes.

Los ítems que comprende este factor son:

Participación en la elaboración de normas de trabajo, distribución de tareas y equipos de trabajo

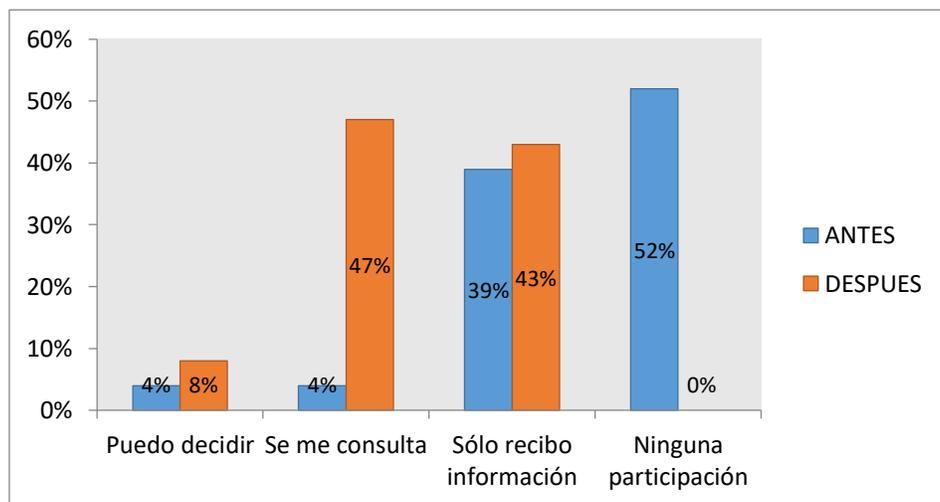


Figura 7. Participación en la elaboración de normas de trabajo

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

A partir de la participación del personal en actividades propias de la organización, mediante el gráfico se observa que al 47% del personal se le consulta antes de implementar medidas y todo el personal es partícipe.

Participación en la introducción de métodos de trabajo y servicios que oferta la empresa

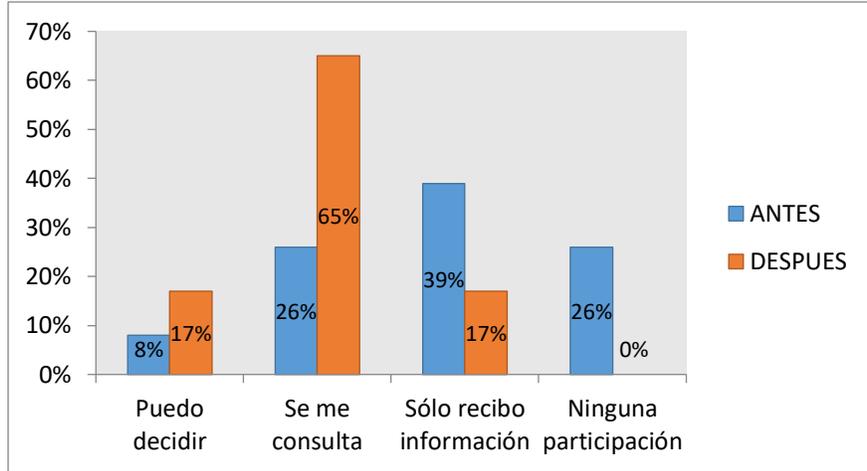


Figura 8. Participación en la introducción de métodos de trabajo

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

De acuerdo al gráfico se observa que la participación del personal en capacitaciones y servicios ofertados se ha incrementado. Al 65% de trabajadores se le consulta y el 17% puede decidir las actividades y capaciones a realizar y recibir.

Participación en la reorganización de áreas de trabajo

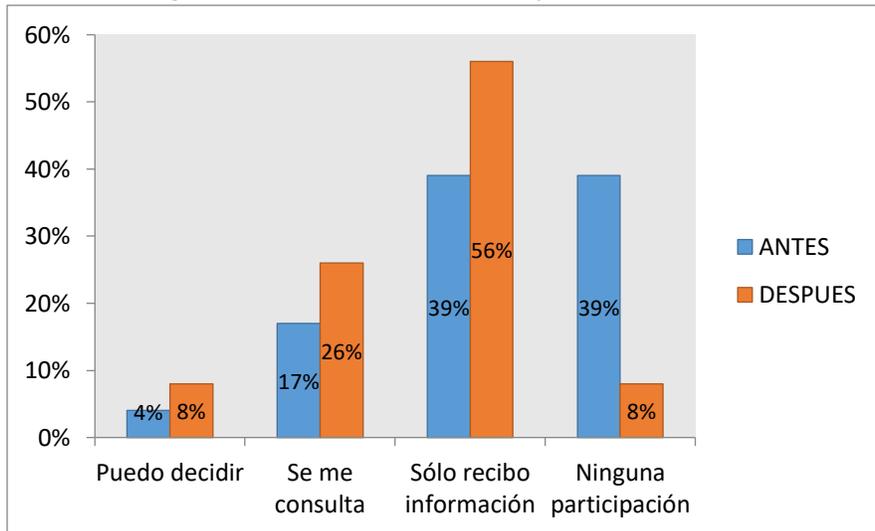


Figura 9. Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Desempeño de rol

Las estrategias utilizadas para el control de este riesgo fueron:

- Demandas incongruentes y claridad del rol: Se facilitó al personal la información necesaria acerca de sus funciones, autoridad y responsabilidades dentro de la institución para aclarar posibles dudas. De igual manera se optó por el adiestramiento del personal gestionando con el Cuerpo de Bomberos de Riobamba y el Cuerpo de Bomberos de Quito para que puedan capacitar al personal en temas referentes a la Ley de Defensa contra Incendios y Reglamento de Prevención Mitigación y Protección contra Incendios.

Todo lo anterior con la finalidad de permitir al personal cómo realizar su trabajo, lo que la institución espera de cada uno y la responsabilidad que trae consigo su puesto de trabajo.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

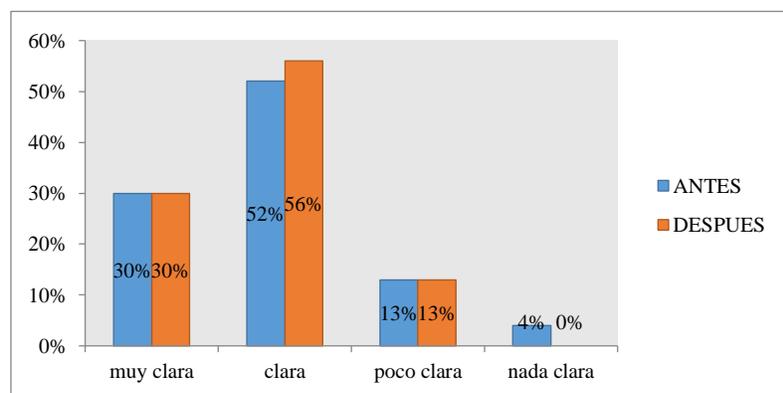


Figura 10. Especificaciones de los procedimientos

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

De acuerdo al gráfico, se observa que el personal obtuvo más información y aclaró un poco más los procedimientos de cada puesto de trabajo.

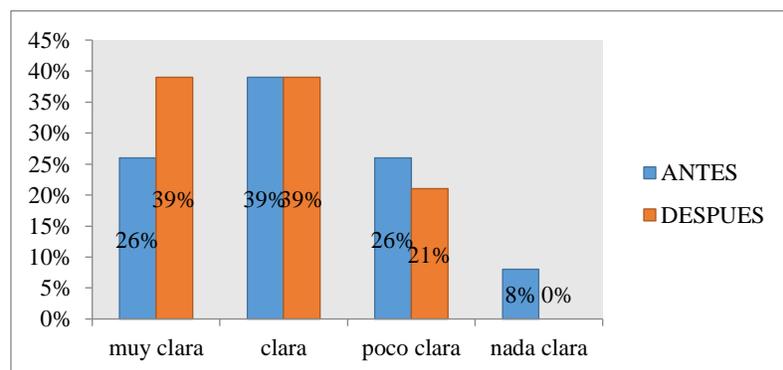


Figura 11. Especificaciones de la responsabilidad del puesto

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

De acuerdo al gráfico se evidencia que el personal aclaró la responsabilidad que conlleva su puesto de trabajo.

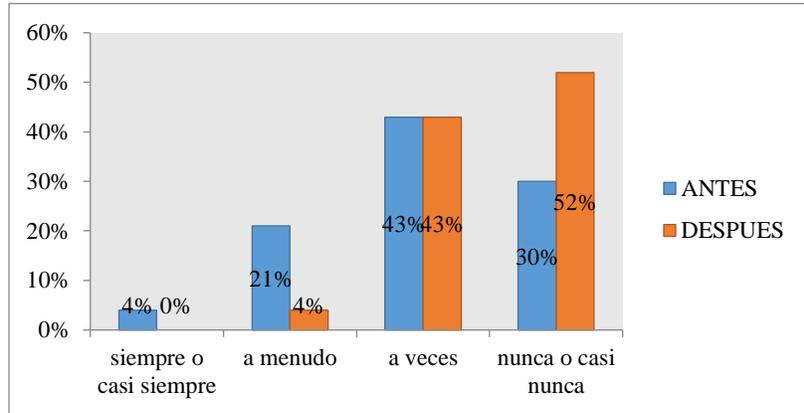


Figura 12. Instrucciones contradictorias

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Se observa que el personal desempeñó sus funciones de acuerdo a las órdenes recibidas por el personal a cargo evitando problemas de autoridad mediante su definición clara.

Relaciones y apoyo social

Para mejorar relaciones entre compañeros se optó por realizar actividades como:

- Conflictos interpersonales: Los conflictos entre compañeros se pudieron solucionar mediante la aplicación de la técnica de mediación donde los implicados pudieron llegar a una estrategia o alternativa para solucionar sus conflictos con la ayuda de una tercera persona.
- Calidad de relaciones: Se fomentó el apoyo entre compañeros mediante la realización de actividades deportivas y festejos de cumpleaños.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

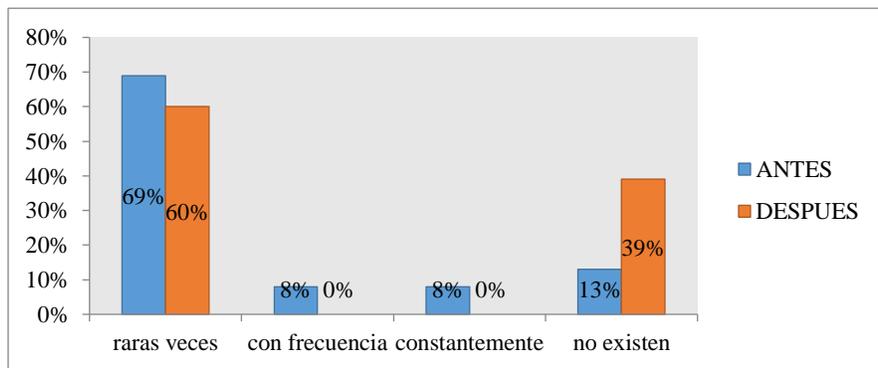


Figura 13. Exposición a conflictos interpersonales

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Se evidencia que los conflictos han disminuido entre compañeros de trabajo.

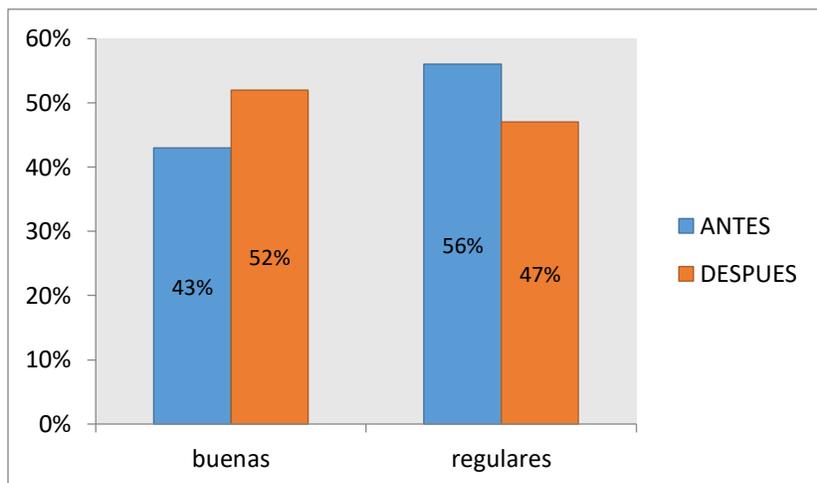


Figura 14. Calidad de las relaciones

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Las relaciones entre compañeros se pudieron mejorar, existe un progreso a comparación con los datos iniciales.

Por lo tanto, se obtuvo un perfil valorativo final aplicando el método FPSICO:

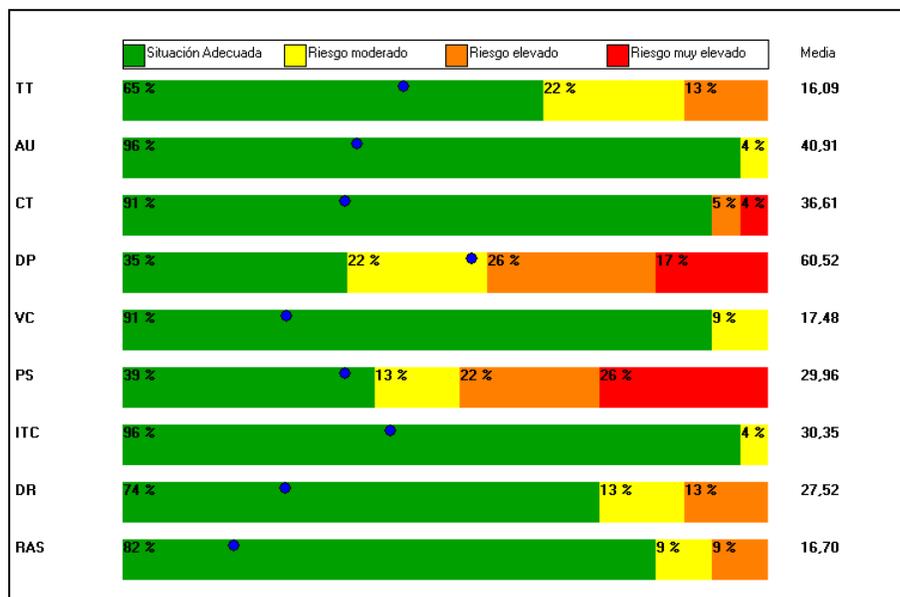


Figura 15. Perfil valorativo resultados finales

Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano

Elaborado por: Fátima Flores, 2018

En cuanto al desempeño laboral se refiere tenemos los resultados a continuación:

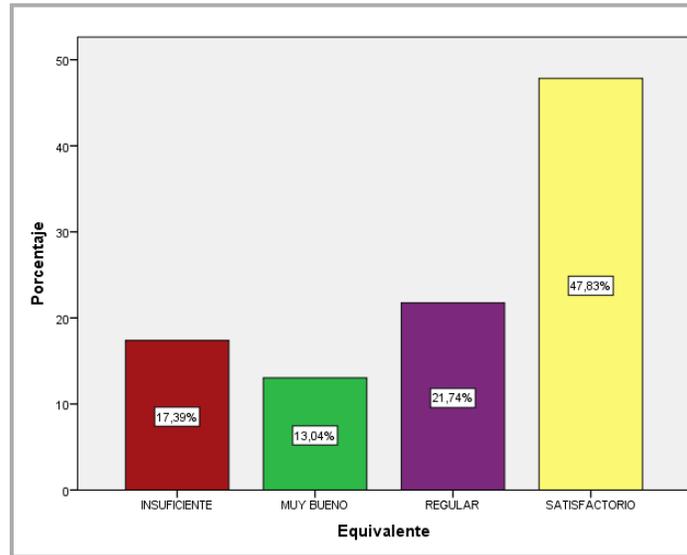


Figura 16. Diagnóstico evaluación de desempeño
Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano
Elaborado por: Fátima Flores, 2018

Como se puede apreciar en el gráfico, el 47.83% de los funcionarios evaluados tienen un desempeño satisfactorio, el 13.04% muy bueno, el 21.74% regular, y el 17.39% insuficiente.

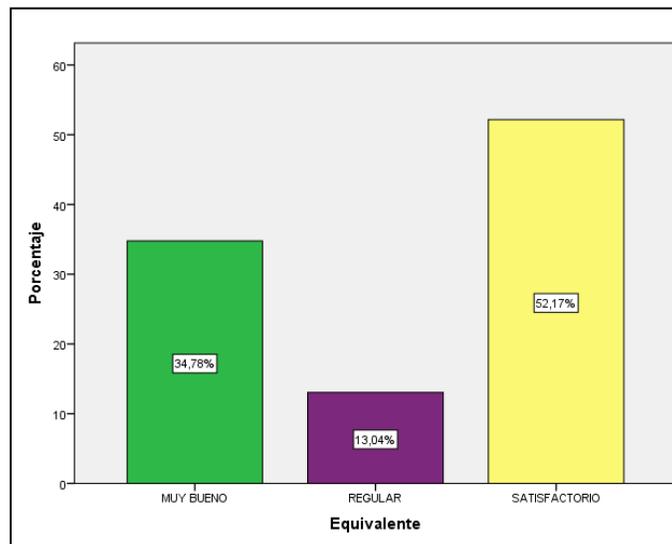


Figura 17. Evaluación de desempeño final
Fuente: Trabajadores del Cuerpo de Bomberos del cantón Guano
Elaborado por: Fátima Flores, 2018

En relación con los datos iniciales se observa una mejora significativa del desempeño de los trabajadores de la institución.

Más de la mitad de los trabajadores, el 52,17% tienen un desempeño laboral satisfactorio; el 34,04% un desempeño muy bueno y el 13,04% un desempeño laboral regular.

Conclusiones

- La gestión de prevención del factor de riesgo demandas psicológicas mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo las exigencias emocionales a través de técnicas de relajación, tratamiento psicológico y comunicación asertiva lo que permite una mejor manejo y control de las emociones.
- La gestión de prevención del factor de riesgo participación/supervisión mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, incrementando la participación del personal mediante la distribución y disposición adecuada del personal en actividades y guardias.
- La gestión de prevención del factor de riesgo desempeño de rol mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, disminuyendo el conflicto de roles mediante la definición clara de funciones, responsabilidades y autoridad.
- La gestión de prevención del factor de riesgo relaciones y apoyo social mejora el desempeño laboral del personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano provincia de Chimborazo periodo mayo - diciembre 2017, mejorando las relaciones entre compañeros mediante la implementación de actividades recreativas y solución de conflictos.
- Se ha demostrado los beneficios de la gestión de prevención de riesgos psicosociales en el personal que labora en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guano lo que ha permitido que los estándares de rendimiento mejoren significativamente y por lo tanto también la calidad del servicio a la comunidad.

Referencias bibliográficas.

- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., López, T. T., Estrada, J. S., & Torres, J. L. S. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(2), 266-278.

Salas, C. (2003). Implantación de un SGPRL (Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales) en una SAL (Sociedad Anónima laboral). In *Trabajo presentado en el Simposio Internacional de Prevención de Riesgos Laborales ORP*.

Paoli, P. (1992). First European survey on the work environment 1991-1992. *European Foundation for the improvement of living and working conditions*.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Uvidia Vilema, M., Flores Paltán, F., Chugñay Cargua, M., & Chugñay Cargua, A. (2019). Gestión de prevención de riesgos psicosociales en el personal que labora en el cuerpo de bomberos del cantón Guano, Provincia de Chimborazo. *Ciencia Digital*, 3(3.4.), 301-316. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.4.876>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

