

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**ESTUDIO DE LA INFLUENCIA DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL CUERPO
DE BOMBEROS DEL CANTÓN MEJÍA (CBCM).**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL**

HENRY FERNANDO GUACHAMIN GUACHAMIN

henry.g_@hotmail.com

Director: Kléber Hernán Mejía Guzmán

Klever.mejia@epn.edu.ec

2018

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Certificó que el presente trabajo fue desarrollado por Henry Fernando Guachamin Guachamin, bajo mi supervisión.

Kléber Hernán Mejía Guzmán

DIRECTOR

DECLARACIÓN

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

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Henry Fernando Guachamin Guachamin

DEDICATORIA

A mi familia y a todas aquellas personas que han contribuido en este logro académico.
Su paciencia y apoyo se ve plasmado en este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que en algún momento me brindaron sus luces y apoyo. Reconozco y destaco siempre ese deseo de ayudar. A mi familia y amistades por todas las enseñanzas que no han dejado de impartir.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Pregunta de investigación	1
1.2. Objetivo general.....	2
1.2.1. Objetivos específicos.....	2
1.3. Marco teórico	2
2. GENERALIDADES	5
2.1. Planteamiento del problema.....	5
2.2. Justificación	6
2.3. Historia de los cuerpos de bomberos	8
2.4. Antecedentes del cuerpo de bomberos en el Ecuador	11
2.5. Antecedentes del cuerpo de bomberos en el Cantón Mejía.....	13
3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	15
3.1. Análisis del ambiente externo de la institución	15
3.1.1. Microambiente	15
3.1.2. Macroambiente.....	17
3.2. Análisis del ambiente interno de la institución	18
3.2.1. Ambiente Interno	18
3.3. Matriz FODA	23
3.3.1. Matriz de factores externos.....	23
3.3.2. Matriz de factores internos.....	24
4. RIESGOS PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL	25
4.1. Tipos de riesgos Psicosociales	26
4.1.1. Consecuencia de los riesgos psicosociales en el individuo.....	26
4.2. Consecuencia de los riesgos psicosociales en el individuo	27
4.2.1. Cambios psicológicos	28
4.2.2. Trastornos físicos o psicosomáticos	29
4.3. Importancia de la evaluación de los riesgos psicosociales	30
4.4. Metodologías para evaluar los riesgos psicosociales	30
4.4.1. El EPSICO 3.1.....	30

4.4.2.	COPSOQ.....	33
4.4.3.	Método seleccionado.....	36
4.4.4.	Levantamiento de la información con el método seleccionado	37
4.4.5.	Cuestionario aplicado	39
4.4.6.	Método de análisis e interpretación de resultados	40
4.5.	Beneficios y ventajas de la evaluación del desempeño	42
4.6.	Efectos de la evaluación del desempeño	42
4.7.	Metodologías para medir la evaluación de desempeño	42
4.7.1.	Plan de evaluación del desempeño del personal del CBCM.....	43
5.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	49
5.1.	Aplicación de la metodología.....	49
5.2.	Análisis de resultados de la identificación de factores de riesgo	49
5.2.1.	Tabulación e interpretación cuantitativa de resultados.....	50
5.2.2.	Análisis cualitativo de la información.....	56
5.3.	Análisis de resultados de la evaluación de desempeño.....	57
5.4.	Correlación existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de atención de emergencias del CBCM.....	60
5.5.	Propuesta de plan de mitigación de riesgos psicosociales en el personal de atención de emergencias del CBCM.....	61
5.5.1.	El plan de Mitigación propuesto estará compuesto de dos fases	61
5.6.	Cronograma de implementación	64
5.7.	Presupuesto	65
5.8.	Discusiones.....	66
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
6.1.	Conclusiones.....	67
6.2.	Recomendaciones	68
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
	ANEXOS	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Siphona	9
Figura 2 - Primera motobomba	9
Figura 3 -Motobomba y equipo de atención de emergencias CBCM.....	10
Figura 4 -Reunión ECU 911 del Cantón Mejía	16
Figura 5 - Atención en accidentes vehiculares	17
Figura 6 - Extinción de incendios	18
Figura 7 - Ambulancia.....	19
Figura 8 - Motobomba y Vehículo escalera.....	19
Figura 9 - Camionetas de rescate y bus institucional	19
Figura 10 - Canceles donde se encuentra el equipo de emergencia.....	20
Figura 11 - Sala de estar y casilleros para guardar objetos personales	21
Figura 12 – Dormitorios	22
Figura 13 - Estación.....	22
Figura 14 - Factores de riesgo a los que están expuestos	27
Figura 15 - Levantamiento de la información	49
Figura 16 - Presentación general de resultados medición de Riesgos Psicosociales .	50
Figura 17 - Exigencias psicológicas	51
Figura 18 - Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	52
Figura 19 - Apoyo Social de la empresa	53
Figura 20 - Compensaciones	54
Figura 21 - Doble Presencia	55
Figura 22 - Resultado General de la Evaluación aplicada.....	60
Figura 23 - Cambio de Guardia.....	63
Figura 24 - Personal de atención de emergencias CBCM ejercitándose.....	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Matriz de factores externos.....	23
Tabla 2 - Matriz de factores internos.....	24
Tabla 3 - Análisis e interpretación de resultados.....	41
Tabla 4 - Presentación general de resultados medición de Riesgos Psicosociales	50
Tabla 5 – Exigencias Psicológicas	51
Tabla 6 - Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	52
Tabla 7 - Apoyo Social de la empresa	53
Tabla 8 – Compensaciones	54
Tabla 9 - Doble presencia	55
Tabla 10 - Parámetros de los resultados de la evaluación	58
Tabla 11 - Tabulación e interpretación cuantitativa de resultados	59
Tabla 12 - Resultado General de la Evaluación aplicada	60
Tabla 13 - Cronograma de actividades propuesto.....	65

LISTA DE ANEXOS

Anexo I - Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales aplicado	72
Anexo II - Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales aplicado	74
Anexo III - EVAL 001 adaptado al CBCM.....	75
Anexo IV - Resultados de la encuesta aplicada a cada participante	77

RESUMEN

Esta tesis de Maestría tiene la intención de comprobar la correlación existente entre los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía y el desempeño laboral; para lo cual fue necesario recopilar información de fuentes secundarias a fin de estructurar el primer capítulo y sustentar teóricamente la investigación. Adicionalmente se recopiló información de fuentes primarias que permitió realizar un Diagnóstico Situacional que tener una visión general de la problemática; en esta misma fase de levantamiento de información, se aplicaron las encuestas con preguntas cerradas siguiendo la metodología CoPsoQ-istas²¹; y se completó con preguntas abiertas, a fin de realizar una interpretación tanto cuantitativa como cualitativa de la información. También se aplicó el Formulario EVAL 001 a los Jefes y Comandante General, a fin de que evalúen al personal a su cargo. Los resultados de la investigación, permiten determinar que en efecto el personal tiene un alto grado de riesgos psicosociales, lo cual puede estar incidiendo en la evaluación de desempeño por debajo de lo óptimo.

Palabras clave: Rendimiento laboral, investigación, diagnostico situacional.

ABSTRACT

This Master's thesis intends to verify the existing correlation between the psychosocial risks to which the emergency response personnel of the Corps of Firefighters of the Mejía Canton and the work performance are exposed; for which it was necessary to gather information from secondary sources in order to structure the first chapter and theoretically sustain the research. Additionally, information was collected from primary sources that allowed us to perform a Situational Diagnosis that would have a general view of the problem; In this same phase of information gathering, the surveys with closed questions were applied following the methodology CoPsoQ-istas21; and it was completed with open questions, in order to make a quantitative as well as a qualitative interpretation of the information. The EVAL 001 Form was also applied to the Chiefs and General Commander, in order to evaluate the personnel at their expense. The results of the investigation allow us to determine that in fact the personnel has a high degree of psychosocial risks, which may be affecting the performance evaluation below the optimum.

Key words: Work performance, investigation, situational diagnosis.

1. INTRODUCCIÓN

La presente tesis pretende dar a conocer los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía, y su posible incidencia en el desempeño laboral; así como, realizar una propuesta de mitigación de estos riesgos, con la intención de precautelar su la salud mental y física.

El personal de atención de emergencias, es un equipo de primera respuesta ante cualquier tipo de adversidades, por lo que se exponen a riesgos físicos y psicosociales, ya que muchas veces deben enfrentarse a emergencias en condiciones de alta peligrosidad.

Pero el principal factor de riesgo, quizás es el psicosocial, ya que generalmente luego de atender una emergencia donde hay varios heridos o incluso muertos, se generan impactos emocionales que se derivan en aislamientos, se vuelven irritables, sobresaltados, sensibles, depresivos, les cuesta conciliar el sueño, o muestran problemas de adaptación en su entorno laboral; esto producto del estrés post-traumático.

La estabilidad emocional del personal se ahonda, ya que además prestan ayuda en incendios, asisten a víctimas de desastres naturales, accidentes de tránsito, estructuras colapsadas, y cualquier otro tipo de evento adverso en el que se pueden encontrar con personas con conducta suicida, o con enfermedades mentales, mal heridos, mutilados, o incluso fallecidos.

1.1. Pregunta de investigación

Pronosticar la situación actual de los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral, puede dar lugar a una cantidad de preguntas alrededor de esta temática. Considerando el estudio planteado, es oportuno buscar responder a: ¿Existe una relación directa entre el desempeño laboral y los riesgos psicosociales que podría estar enfrentando el personal operativo del CBCM?

1.2. Objetivo general

Establecer la relación existente entre los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía CBCM; y plantear una propuesta de mitigación de estos riesgos.

1.2.1. Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico que permita identificar los factores psicosociales a los que está expuesto el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía.

Identificar por medio de la aplicación del formulario EVAL 001 (formato adaptado a la institución), los niveles de desempeño laboral en los que se encuentra el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía.

Determinar la relación existente entre el desempeño laboral del personal que atiende emergencias del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía y los riesgos psicosociales a los que están expuestos en su trabajo; a fin de verificar si estos riesgos influyen directamente o no en el desempeño del personal dentro de la institución.

Elaborar una propuesta de mitigación de riesgos psicosociales para el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía.

1.3. Marco teórico

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) define a los factores psicosociales en el trabajo como la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del individuo.

Con el fin de determinar estrategias adecuadas para mitigar el efecto de los riesgos psicosociales del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía y sus posibles efectos en el desempeño laboral, se analiza estudios y teorías relacionadas.

En este sentido, diversos autores han señalado que no todas las personas perciben y se afectan de igual forma por los estresores psicosociales, ni responden del mismo modo ante las situaciones de estrés, existiendo una gran variabilidad individual al respecto (Moya-Albiol, Serrano, González, Rodríguez-Alarcón y Salvador, 2005).

La autoeficacia personal se ha mostrado como una variable con efectos moduladores en el proceso de desgaste profesional (Salanova, Cifre, Grau, Llorens, & Martínez, 2005) y a la hora de afrontar excesivas demandas laborales podría llevar a una asunción de riesgos innecesarios (Salanova, Cifre, Grau, Llorens, & Martínez, 2005)

Los individuos con personalidad resistente se enfrentan de forma activa y comprometida a los estímulos estresantes, percibiéndolos como menos amenazantes. Sin embargo, de acuerdo al informe del comité mixto (OIT–OMS, 1984) los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, ya que representan un conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador, y pueden abarcar muchos aspectos.

Durante la última década, la prevención de riesgos laborales en Europa ha experimentado cambios importantes, debido a la promulgación de la directiva europea sobre esta materia y el desarrollo de la correspondiente legislación en los diferentes Estados que componen la Unión Europea. Uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo. (Peiró, 2004)

El hecho de acudir a brindar atención a los pacientes que ingresan a sala de emergencia genera un alto grado de estrés entre los profesionales de la salud, ya que en cada nueva oportunidad, se deben enfrentar con personas en condiciones críticas y hay que estabilizar su estado. Durante los últimos años, se ha desarrollado un creciente interés por el estudio del estrés y de los factores psicosociales relacionados con el trabajo, debido a la repercusión que éstos pueden tener sobre la salud de los trabajadores y su desempeño. (Mamani, Obando, Uribe, & Vivanco, 2007)

Al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes; entre ellos se señalan: trabajo apresurado, peligro

constante, riesgo vital, confinamiento (médicos y enfermeras), alta responsabilidad y riesgo económico. (Mamani, Obando, Uribe, & Vivanco, 2007)

2. GENERALIDADES

2.1. Planteamiento del problema

El presente estudio, aborda la problemática del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía (CBCM), referente a los efectos que provocan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal que atiende emergencias. Ya que el Estado garantiza la prevención de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo (Acuerdo 2393, RO 565, 1986).

En este contexto, es importante que instituciones como el CBCM, se preocupe por la salud del personal que atiende las emergencias suscitadas en la comunidad del Cantón Mejía.

La presencia de factores de riesgo psicosocial y la influencia sobre el estado físico y psicológico del personal operativo, puede llegar a provocar problemas laborales, como: el abandono voluntario del lugar de trabajo, el absentismo, las enfermedades profesionales, los accidentes e incidentes que pueden manifestarse en un bajo desempeño, baja productividad y un inadecuado servicio a la cliente.

Para el cumplimiento de la misión institucional, el personal de atención de emergencias del CBCM, cumple con jornadas extendidas de 24 horas laboradas y 48 horas de descanso continuo; esto con los respectivos relevos de turno; este tipo de modalidades de trabajo toma el nombre de jornadas especiales de trabajo LOSEP N° 294, 2010, art. 25; pero de acuerdo al tipo de emergencia atendida, puede extenderse hasta el cumplimiento de las actividades de rescate. (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2010)

El personal de atención de emergencias del CBCM, realiza actividades adicionales como la extinción de incendios; capacitación a la comunidad en normas de prevención de incendios, atención de rescates acuáticos, en alturas, estructurales, inundaciones o deslaves, atención de accidentes vehiculares, manejo de materiales peligrosos, etc.

Este tipo de actividades conllevan a una carga mental fuerte, debido a la sobre exigencia laboral y el alto nivel de responsabilidad; incluso pueden atentar contra su propia salud y vida, ya que se exponen a peligros extremos por realizar rescates. Esta

realidad puede provocar desgaste emocional y físico. Adicionalmente; tanto el clima organizacional como la motivación laboral, también representan un papel igualmente importante en el origen del desgaste profesional (Mañas, Salvador, Boada, González, & Argulló, 2007)

La permanencia en las denominadas estaciones de bomberos por 24 horas, origina una convivencia del personal femenino y masculino, donde interactúan distintas culturas, comportamientos, costumbres y maneras de manejar el estrés laboral; situación que puede ocasionar conflictos socioculturales, de jerarquización (por ser una institución tipo militarizada) e incluso de género (por la fuerza corporal y mental que requiere el trabajo).

La institución tiene conocimiento de lo que ocurre en turnos de trabajo del personal de atención de emergencias, ya que hace monitoreos permanentes; sin embargo, se desconoce las actividades que realizan en sus periodos de descanso. Esta situación se vuelve delicada, ya que el personal que sale franco puede hacer uso de su tiempo como considere, pero también puede ser la causa de un incremento de ansiedad, estrés u otros factores que alimentan los Riesgos Psicosociales.

2.2. Justificación

El Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía, atiende emergencias en todo el Distrito y requiere de personal competente y comprometido con su labor, que garantice la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

En el Ecuador las investigaciones referentes a intervenciones en salud mental en el campo de atención de emergencias que realizan los bomberos es escasa o nula, de ahí la importancia del presente estudio que pretende determinar la presencia o ausencia de los efectos de los riesgos psicosociales y el posible programa de mitigación, a fin de ser un referente de utilidad para otros Cuerpos de Bomberos u otras instituciones cuyo personal atiende emergencias.

En el Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica, elaborado por Fernando Mansilla Izquierdo año 2008, los factores psicosociales relacionados con el trabajo han ido adquiriendo más relevancia, por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales y el incremento de procesos mórbidos en los

trabajadores, por tanto los riesgos psicosociales en el trabajo deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud de los trabajadores.

En la profesión del bombero, se convive con los riesgos; sin embargo, no se ha prestado atención a aquellos riesgos desafiantes al momento de atender una emergencia y que pueden llegar a ser amenazas cuando el personal operativo no encuentra soluciones para afrontar los riesgos psíquicos como la ansiedad, miedo, cambios en el estado de ánimo, dificultad para concentrarse; lo que incluso puede derivar en otros trastornos como: el consumo de sustancias adictivas como alcohol y el tabaco para calmar la ansiedad. Son evidentes ciertos síntomas que desencadenan los bomberos por exposiciones continuas a situaciones estresantes durante la atención de emergencias.

En el CBCM se puede encontrar variados factores psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el tipo de puesto y el entorno de trabajo, así como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, las tareas asignadas y la jerarquía entre grados. Estos elementos se relacionan con otros existentes fuera de la organización (exigencias domésticas), y aspectos del individuo (personalidad, actitudes, vicios o gustos) que se convierten en factores que en el mediano tiempo afectan al desarrollo del trabajo y a la salud física y mental de las personas.

En la investigación realizada por (Gil, 2012) Riesgos psicosociales en el trabajo y Salud Ocupacional, menciona que, en España, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; de los cuales, los principales accidentes se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención en un 45%, cansancio o fatiga común 17,8%. En la misma investigación, menciona que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología-psicosomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) (Gil, 2012)

El equilibrio trabajo-familia que debería existir en los individuos, en ocasiones se puede tornar complejo ante la incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro. El horario laboral que mantiene el personal operativo, no le permite compartir tiempo con la familia, sumado el hecho de que los mismos poseen

actividades económicas fuera de la jornada laboral que incide en su normal desempeño. De igual manera, existe una situación preocupante con el personal femenino que ha debido adaptarse a este modo de trabajo y del cual nada se sabe referente a su satisfacción con las actividades y horario de trabajo.

Los bomberos muestran ciertas conductas agresivas y rasgos depresivos que en algunos casos va acompañado del consumo de alcohol y otras sustancias, con consecuencias que se evidencian en las malas relaciones de trabajo e insatisfacción laboral, falta de motivación para aspirar a nuevos cargos institucionales y relaciones familiares deficientes.

En este contexto, los sitios de trabajo se vuelven cada vez más importantes para generar un adecuado ambiente laboral, donde el personal pueda rendir y se encuentre, en lo posible, libre de posibles trastornos psicológicos y pueda mantener una mejor salud mental que reduzca el apareamiento de enfermedades laborales.

Las Norma internacionales NFPA 1500, manifiestan que los departamentos de bomberos deben adoptar políticas escritas, que establezcan programas para aliviar el estrés causado durante la atención de incidentes y que podrían afectar adversamente el bienestar psicológico y físico de sus miembros.

2.3. Historia de los cuerpos de bomberos

El fuego debidamente controlado es el amigo más fiel del hombre; pero de la misma manera que el hombre conoció sus beneficios, también conoció sus efectos al salirse de control, con los consecuentes daños materiales y humanos.

Al ver como el agua que caía en forma de lluvia apagaba el fuego y a medida que la civilización evolucionaba se fue perfeccionando inventos básicos que permitían almacenar y posteriormente lanzar el agua de manera más efectiva; lo cual no resultó suficiente cuando los pueblos crecieron en todas las direcciones y las edificaciones ganaban altura y longitud; por lo que esos inventos fueron evolucionando hasta llegar a los de esta época donde se produce la transición desde el recipiente de agua hasta la moderna bomba de alta presión y otros inventos que además de agua tienen varios elementos químicos que permiten apagar incendios de gran magnitud o complejidad precisamente por los combustibles que los generaron.



Figura 1- Siphona
(Fuente: Google imágenes)

La primera máquina creada para combatir incendios fue llamada Siphona, inventada cuatro siglos antes de Cristo, por los científicos griegos Ctesibius y Herón, cuyas características esenciales fueron usadas durante más de 2,000 años, aunque la máquina en sí se adaptó a las nuevas necesidades del ser humano y sus ciudades.



Figura 2 - Primera motobomba
(Fuente: Google imágenes)

Conforme se crean los primeros vehículos también se crea la primera autobomba; que aun cuando no era tan rudimentaria como la Siphona, tampoco era muy útil en incendios de gran magnitud.



Figura 3 -Motobomba y equipo de atención de emergencias CBCM
(Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía)

Tal como se puede observar en la Figura 3 las autobombas en la actualidad son vehículos grandes y equipados con todo lo necesario para extinción de incendios e incluso para la atención de otro tipo de emergencias.

Los Cuerpos de Bomberos organizados nacen en las antiguas ciudades de Grecia y Roma antes de la era cristiana; posteriormente durante el primer siglo después de Cristo el Cuerpo de Bomberos toma fuerza e importancia en la sociedad, los miembros de este organismo, en su mayoría esclavos, tenían el nombre de "vigiles". Este sistema de "esclavos bomberos" funcionó varios años después de Cristo, cuando Augusto reorganizó el Cuerpo de Bomberos que en esa época estaba compuesto por 10.000 bomberos, (esclavos o ciudadanos), con equipo adecuado y suficiente para esa época. Aunque se seguían llamando "vigiles" eran miembros de una organización semi-militar, con divisiones y subdivisiones parecidas a las del ejército romano. Este Cuerpo de Bomberos estaba dividido en diez cohortes urbanas, cada una de estas también controlaba y era responsable de la seguridad de los distritos semi-urbanos, en los que la ciudad estaba dividida; organización muy parecida a la que los Cuerpos de Bomberos a nivel mundial tienen hasta la presente fecha. Cada cohorte contaba con edificios lujosos, cómodos y de gran tamaño, en sus instalaciones tenían dos Siphonas, escaleras, escobas de metal, picotas, mallas, palas, mantas llamadas "formiones", hachas, arpón, y cubos de agua hechos de sogas fuertemente tejidas y entrelazadas. (Cuerpo de bomberos de Aragua, 2009)

El personal tenía distintos rangos jerárquicos, incluyendo un prefecto, sub-prefecto, diez tribunos cien centuriones, cien vexillarii, y un número indeterminado de bomberos de distintas clasificaciones, denominadas aquarii, siphonarii, uncurarii, y falcarii. Sus clasificaciones indicaban el trabajo que realizaban en la escena del incendio. El

prefecto tenía el comando de todo el Cuerpo, como los Tenientes Coroneles o Coroneles, los demás rangos correspondían a los Mayores, Capitanes, Tenientes, Subtenientes, Suboficiales, Sargentos, Cabos y Bomberos de los modernos Cuerpos de Bomberos. Los siphonarii estaban a cargo del manejo de las máquinas y los pisteros, mientras los acquarii, uncunarii, y falcarii eran los bomberos a cargo suplir agua a la siphona y extinguir el incendio por cualquier otro medio. (Cuerpo de bomberos de Aragua, 2009)

De ahí en adelante fueron evolucionando las técnicas e inventos para controlar y extinguir el fuego, así como el reclutamiento y formación de los bomberos; pero sin duda el salto más vertiginoso fue el de la época de la revolución industrial en donde a causa de la aparición de los combustibles la generación de incendios era más común, por tal motivo los Cuerpos de Bomberos de la época son obligados a repotenciarse.

2.4. Antecedentes del cuerpo de bomberos en el Ecuador

Los primeros cuerpos de bomberos en crearse en el Ecuador fueron los de Quito, Guayaquil y Cuenca, posteriormente se van creando otros en ciudades con menos población. En el año 1915 es fundado el primer Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía.

En esa época no existían incendios de gran magnitud, debido a que las ciudades eran pequeñas; en el caso de ciudades grandes las edificaciones no sobrepasaban los cuatro pisos, pero en ciudades pequeñas como Machachí estas edificaciones eran de máximo dos pisos.

Adicionalmente en aquellos tiempos, los seres humanos respetaban el medio ambiente que era su principal fuente de alimento, por lo que no eran comunes los incendios forestales; por estas razones los miembros del Cuerpo de Bomberos no atendían emergencias con mucha frecuencia.

La mayoría de estaciones de bomberos del país, no contaban con autobomba y ninguna tenía equipo de protección personal, por lo que ser bombero era un trabajo de alto riesgo. Los equipos existentes eran básicos, por no decir rudimentarios; poco a poco a pesar del escaso presupuesto, las condiciones de los cuerpos de Bomberos

mejoraron, lo cual sin duda también contribuyó a una mejora en el desempeño individual y clima laboral institucional.

Si bien es cierto los sueldos en un inicio no eran gratificantes, pero les permitían vivir de una manera modesta, y al ser una institución de régimen militarizado tenía los beneficios de ley y de una pronta jubilación que oscilaba entre los 25 hasta los 30 años de servicio.

En la actualidad las condiciones han cambiado ya que los cuerpos de bomberos cuentan con asignación presupuestaria propia que permite solventar las necesidades; la mayoría de estaciones cuentan con autobombas, ambulancia y varias motocicletas para atención de pre hospitalaria, las que están equipadas con lo indispensable para estabilizar al paciente; hay también motocicletas de primera respuesta (siniestros), algunos cuerpos de bomberos mucho mejor equipados como el del Distrito Metropolitano de Quito cuentan con un helicóptero, vehículos utilitarios 8x8, equipo completo de investigación de incendios y rescate de víctimas en estructuras colapsadas, montañas y de accidentes varios.

Actualmente en el cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía el personal operativo de todos los rangos reciben como parte de su dotación no solo uniformes institucionales sino también equipos de protección personal, la estación cuenta con equipamiento e instrumentos especiales para cada tipo de emergencia: trajes térmicos para combate de incendios, trajes para atención de emergencias con agentes químicos o materiales peligrosos, trajes de protección para conducción de motocicletas, rescates, etc.

El entorno laboral también dio un giro vertiginoso ya que la infraestructura de las estaciones a nivel país no ofrecían comodidades; al inicio los bomberos debían dormir en colchonetas en el piso en un solo cuarto grande con un solo baño; posteriormente se adquirió camas y colchones. Conforme se iban construyendo y adecuando las estaciones se evidencia que su diseño ya atiende las necesidades existentes ya que ofrecían mayor comodidad, incluso a raíz de la incorporación de mujeres a las filas bomberiles los cambios debieron ser mayores.

Respecto a las instalaciones, infraestructura y mobiliario para el personal administrativo, este se ha ido adaptando a las necesidades y crecimiento de la masa laboral, misma que no ha tenido una adecuada planificación, por tal motivo no existen estaciones de trabajo para todos debiendo adaptar escritorios, algunas computadoras

no funcionan adecuadamente, y algunos equipos como las copadoras / impresoras se dañan constantemente por su uso.

2.5. Antecedentes del cuerpo de bomberos en el Cantón Mejía

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Machachi fue fundado el 24 de septiembre de 1980 mediante Acuerdo Ministerial N° 001371, publicado en el Registro Oficial N° 354 del 09 de enero de 1981. Esto fue una iniciativa de la Licenciada Magdalena de la Cueva mientras desempeñó el cargo de Presidenta del Ilustre Concejo Municipal de Mejía.

Las actividades operativas y administrativas inician desde el 01 de noviembre de 1983 con la dirección del Comandante Hugo Guarderas, quien fue designado para desempeñar el cargo de Jefe del Cuerpo de Bomberos de Machachi, cuyo nombramiento fue el 18 de octubre de 1983 otorgado por la Dirección Nacional del Departamento de Administración de la Presidencia de la República del Ecuador. Es importante recalcar que al inicio de funciones, esta institución no tenía presupuesto asignado.

El mobiliario con el que contaba la institución era una oficina facilitada por el Concejo de Mejía con una silla y un escritorio. Más tarde, en el año de 1985 el Comandante Guarderas gestionó la obtención del primer auto tanque para la Institución, el mismo que fue un vehículo marca IFA de chasis cabinado. Este carro fue donado por el Ministerio de Bienestar Social, que en la actualidad se llama Ministerio de Inclusión Económica y Social.

El 15 de enero de 1986, a través de una Escritura Pública firmada entre el Presidente del Ilustre Concejo Municipal de Mejía, Ing. Nelson Guañuna Guerrero, y el Jefe del Cuerpo de Bomberos de Machachi, se firma la Escritura de Donación del terreno en el que hoy se encuentran ubicadas las instalaciones de la Institución.

Las labores del Cuerpo de Bomberos de Machachi no eran respetadas ni valoradas por la comunidad y el personal administrativo y operativo era escaso. Además, los trabajadores, en sus inicios, no percibían ningún salario mensual, pues laboraban bajo el impulso y el deseo de servir a la comunidad.

Conforme pasó el tiempo, en el año de 1999 el Ministerio de Bienestar Social, mediante un Convenio de Comodato, hace la entrega de la primera Motobomba de marca TECIN ROSENBAUER con una capacidad de 3.400 litros de agua. Además, en el año 2005, se amplió la infraestructura de las instalaciones construyéndose la segunda planta, en la cual funcionan las oficinas donde se brinda atención a la comunidad.

El lema, Abnegación y Disciplina, ha impulsado al Cuerpo de Bomberos de Machachi a su fortalecimiento institucional cada día para brindar el mejor de los servicios a la Comunidad.

3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1. Análisis del ambiente externo de la institución

Este diagnóstico no estará enfocado a la institución como tal, sino únicamente al personal que de Atención de Emergencias.

3.1.1. Microambiente

Clientes

Los clientes se dividen en dos: clientes internos y externos: Los internos son los mismos compañeros de trabajo que requieren información o que se les provea de alguno de los productos generados en el área de atención de emergencias. Cabe resaltar que el personal operativo de otras áreas es muy solidario con la gestión que realizan y las relaciones interpersonales son muy buenas, salvo casos puntales y aislados de algún mal entendido; se considera que este factor constituye una **OPORTUNIDAD ALTA** toda vez que en cualquier organización los clientes son lo más valioso.

Los clientes externos están constituidos por la comunidad que requiere de su ayuda, lo cual se genera en un ambiente de alta peligrosidad catalogándolo como una **AMENAZA ALTA** tanto psicosocial como física.

Proveedores

Hay varios proveedores de insumos médicos y medicamentos que se utilizan para salvar vidas en la atención de emergencias, lo cual hace relativamente fácil la selección y adquisición de mejores proveedores siendo este factor una **OPORTUNIDAD MEDIA**, ya que los insumos son fáciles de adquirir.

Por otro lado, más que llamados proveedores, las instituciones o personas que suministran insumos o servicios para atender emergencias se los podría llamar **colaboradores**, que en este caso son el Centro de Operaciones de Emergencias, ECU 911 quienes notifican la emergencia y proveen de contingencia ante el evento, la Policía, Cruz Roja, y el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito

principalmente; quienes hacen posible atendiendo a la comunidad. Estas instituciones realizan un trabajo coordinado y colaborativo lo cual permite realizar de mejor manera la labor de atención de emergencias médicas; siendo este apoyo una **OPORTUNIDAD ALTA**, los demás servicios que complementan la labor del CBCM realizan su trabajo de manera óptima.



Figura 4 -Reunión ECU 911 del Cantón Mejía
(Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía)

Organismos de Control

Para la gestión de atención de emergencias existen varios organismos de control:

- Ministerio de Salud que debe realizar inspecciones a los vehículos de emergencia y chequeo médico para el personal que labora en ellos; y
- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad que emite políticas y directrices en materia de seguridad y salud ocupacional.

Esto ayuda a realizar un trabajo más eficiente y seguro tanto para el personal institucional como la comunidad que recibe su servicio, lo cual es una **OPORTUNIDAD ALTA**.

3.1.2. Macroambiente

Factores políticos

Por no ser un organismo que pertenece al gobierno central y ser una institución de ayuda a la sociedad, los factores políticos no influyen.

Factores económicos

Más del 90% del presupuesto proviene de una tasa cobrada en las planillas de luz eléctrica de la empresa eléctrica del Cantón Mejía, se considera que el no depender presupuestariamente del gobierno central es una **OPORTUNIDAD ALTA**.

Factores Socio – Culturales

La comunidad que vive o labora en cantón Mejía no se tiene una adecuada cultura de prevención de accidentes, por lo que el personal de atención de emergencias cada vez atiende más sucesos de magnitudes más graves entre los cuales se encuentran colisiones u otro tipo de accidentes vehiculares, lo que constituye una **AMENAZA ALTA**.



Figura 5 - Atención en accidentes vehiculares
(Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía)

Adicionalmente otra de las constantes amenazas son los incendios causados por mano del hombre, eventos en los que el personal de atención de emergencias también acude y está pendiente para atender tanto a sus compañeros bomberos o a la comunidad que viva o labore cerca del siniestro **AMENAZA ALTA**.



Figura 6 - Extinción de incendios
(Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía)

Factores Ambientales

Nadie puede controlar las catástrofes naturales, ya que se presentan de manera sorpresiva por lo que el personal de emergencia debe estar siempre alerta y preparados para atender a la comunidad ante estos eventos **AMENAZA ALTA**.

3.2. Análisis del ambiente interno de la institución

3.2.1. Ambiente Interno

Presupuesto Institucional

En la actualidad la asignación presupuestaria es suficiente para cubrir los gastos institucionales, por lo menos respecto al área de atención de emergencias; lo cual sirve para dar un adecuado mantenimiento a vehículos de emergencia, y adquirir equipos, insumos y medicamentos, constituyéndose en una **DEBILIDAD BAJA**; porque existen otro tipo de necesidades que no han podido ser atendidas como arreglo de la estación o compra de equipos y mobiliario nuevo para renovar el existente en oficinas y demás instalaciones.

Infraestructura y Equipos



Figura 7 - Ambulancia
(Fuente: Autor)



Figura 8 - Motobomba y Vehículo escalera
(Fuente: Autor)



Figura 9 - Camionetas de rescate y bus institucional
(Fuente: Autor)



Figura 10 - Canceles donde se encuentra el equipo de emergencia
(Fuente: Autor)

El CBCM está equipado para atender las necesidades de la comunidad con los siguientes vehículos:

- Moto denominada “Delta” que es usada por los paramédicos para primera respuesta, esta moto se encuentran equipada con todo lo que se necesita para realizar una primera evaluación y estabilización del paciente.
- Moto de bomberos denominada “Yankee” que sirve para primera respuesta y evaluación en caso de incendios, inundaciones o cualquier otro tipo de evento adverso (siniestro)
- Motobomba, que es un vehiculo grande que sirve para extinguir todo tipo de incendios.
- Camioneta 4x4 para atender todo tipo de emergencia dentro o fuera del perímetro urbano del canton.
- Vehiculo escalera que principalmente se usa para rescate de víctimas de estructuras colapsadas o alturas en las que no se puede acceder por tierra.

- Ambulancia, que esta equipada con lo necesario para estabilizar al paciente y transportarlo a un casa de salud.

Por todo lo expuesto se evidencia que respecto a los vehiculos la insitución tiene una **FORTALEZA ALTA**.

En relación a la infraestructura existe lo necesario tanto en espacio físico como en equipamiento; en la estación se han adaptado cuartos, baños, cocina y comedor. Al momento se puede decir que, sin existir lujos, hay lo necesario para que el personal de atención de emergencia labore en los turnos de 24 horas consecutivas y 48 horas de descanso, es una **DEBILIDAD BAJA**; ya que a pesar de tener lo necesario por otro lado los muebles ya estan desgastados y a la infraestructura le hace falta un mantenimientolo que tambien puede generar un mal ambiente laboral.

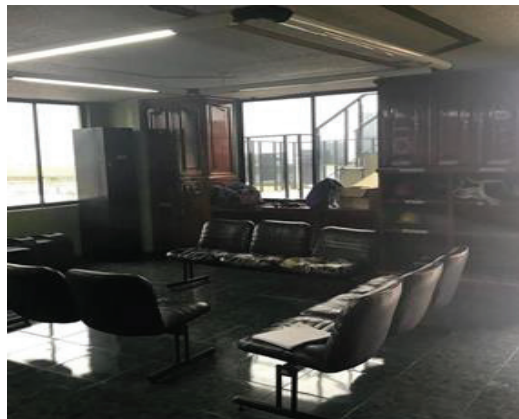


Figura 11 - Sala de estar y casilleros para guardar objetos personales
(Fuente: Autor)



Figura 12 – Dormitorios
(Fuente: Autor)



Figura 13 - Estación
(Fuente: Autor)

Imagen institucional

El CBCM tiene una excelente imagen institucional debido a toda la ayuda que presta a la comunidad, lo que constituye una **FORTALEZA ALTA**, los bomberos de la institución son muy queridos y aceptados en la comunidad que los ve inclusive como héroes.

Personal capacitado

El personal operativo se divide en tropa y oficiales, quienes para ingresar a la institución deben realizar el curso de formación que para tropa dura nueve meses y para oficiales dos años. Cada siete años sean personal de tropa u oficiales deben ascender al siguiente rango, posterior a cumplir todos los requisitos definidos en LIBRO IV y el curso de ascenso.

También están los bomberos u oficiales de servicios, que ingresan a la institución con título de tercer nivel en una de las profesiones que necesita el Cuerpo de Bomberos como por ejemplo Paramédicos, este grupo de Servidores Públicos también debe realizar el curso de formación para el ingreso, con una duración de seis meses; posteriormente para ascender realizan los cursos respectivos **FORTALEZA ALTA**.

3.3. Matriz FODA

3.3.1. Matriz de factores externos

Tabla 1 - Matriz de factores externos

AMENAZA	Baja	Media	Alta
La comunidad que vive o labora en cantón Mejía no se tiene una adecuada cultura de prevención de accidentes.			X
Los incendios causados por mano del hombre			X
Factores ambientales que no pueden ser controlados			X
OPORTUNIDAD	Baja	Media	Alta
Clientes internos y externos satisfechos.			X
Varios proveedores de los productos o servicios que la institución necesita.		X	
Instituciones colaboradoras			X
Organismos de control dan total apoyo a la institución			X
Facto económico depende de la tasa cobrada a la comunidad			X

(Fuente: Autor)

3.3.2. Matriz de factores internos

Tabla 2 - Matriz de factores internos

DEBILIDAD	Baja	Media	Alta
El presupuesto institucional únicamente sirve para suplir las necesidades prioritarias no todas las existentes.	X		
Infraestructura y equipamiento interno en mal estado	X		
FORTALEZA	Baja	Media	Alta
Vehículos institucionales suficientes y en buen estado			X
Imagen institucional buena, toda la comunidad aprecia mucho su labor			X
Personal capacitado			X

(Fuente: Autor)

4. RIESGOS PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente estudio pretende abordar la problemática del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía, referente a los efectos que provocan los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal de bomberos que atiende emergencias.

El Estado garantiza la prevención de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo (Acuerdo 2393, RO 565, 1986), en este contexto, es importante que instituciones como el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía, se preocupe por la salud del personal que trabaja en la atención de emergencias en la comunidad.

El Cuerpo de Bomberos mantiene 35 efectivos operativos para atender las emergencias, quienes laboran turnos de 24 horas de trabajo y 48 de descanso durante los 365 días. La presencia de factores de riesgo psicosocial y la influencia sobre el estado físico y psicológico del personal operativo, puede llegar a provocar problemas en su área laboral como es el abandono voluntario del lugar de trabajo, el absentismo, las enfermedades profesionales, los accidentes e incidentes, que pueden manifestarse en un bajo desempeño laboral, baja productividad y un inadecuado servicio a la cliente.

El desempeño laboral y la aplicación del régimen disciplinario, constituye una primera variable a analizar, a fin de determinar la relación que podría existir con los efectos que pueden generar los riesgos psicosociales en el personal, que por varios años han venido laborando en jornadas especiales y atendiendo emergencias de todo tipo.

Identificar posibles consecuencias de los efectos psicosociales en el desempeño laboral del personal operativo del CBCM, podría asegurar el mantenimiento de personal calificado técnica y emocionalmente para brindar ayuda durante la atención de una emergencia.

Los riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas que más dificultades causan en el CBCM, estos se presentan cuando la persona se enfrenta a su máxima tolerancia tanto física como mental, al atender las emergencias, la adrenalina está presente y se obligan a poner todo el empeño y capacidades; situación que se

revierte, cuando la emergencia fue controlada y atendida de la mejor manera, y el cuerpo y mente inician un proceso de relajación.

4.1. Tipos de riesgos Psicosociales

4.1.1. Consecuencia de los riesgos psicosociales en el individuo

Con estos antecedentes se puede destacar que los principales riesgos en materia psicosocial del personal de Atención de Emergencias son:

Burn Out

Síndrome caracterizado por agotamiento emocional (sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo), despersonalización (respuesta impersonal y fría hacia los que realizan las tareas profesionales) y realización personal reducida (sentimientos de escasa competencia y fracaso profesional) (Jimenez, Gonzalez, & Garrosa, 2001)

Trastornos por estrés laboral

Son diversas repercusiones que sufre el trabajador tras estar expuesto a situaciones laborales de alto riesgo, o demasiado traumáticas.

Estrés postraumático

Este tipo de estrés se origina como consecuencia de la exposición repetida a sucesos traumáticos durante el trabajo diario.

Fatiga mental

Es una alteración temporal que produce disminución de la eficiencia funcional mental y física, esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad que produjo la presión mental.



Figura 14 - Factores de riesgo a los que están expuestos
(Fuente: Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía)

4.2. Consecuencia de los riesgos psicosociales en el individuo

La salud de los trabajadores puede verse dañada por los efectos que producen determinados fenómenos psicosociales; los condicionamientos psicosociales laborales unidos a los factores de orden personal, tienen una repercusión directa sobre el individuo, determinando su grado de satisfacción o insatisfacción en el trabajo. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)

Como consecuencia de ese mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo, aparece un conjunto de síntomas que se plasman en anomalías, incidentes, accidentes, etc. y, en último término, deterioran directa y progresivamente la salud del trabajador.

En función de las habilidades de cada individuo ese deterioro se dará en mayor o menor medida. Así, lo que para uno puede ser causa de problemas de salud, para el otro puede no serlo.

Lo deseable es que se produzca un equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, ya que este “buen clima” repercutirá en un aumento de la motivación del trabajador, en su capacidad de trabajo, en la confianza en sí mismo y, en definitiva, en la mejora de su salud. (Gómez, Hernández, & Méndez, 2014)

Las reacciones que tienen lugar debido a esta interacción del individuo con el medio de trabajo, no son inmediatas y, por lo general, los efectos son diferentes, pudiendo ser modificados por determinados factores individuales. Estos efectos que los factores psicosociales pueden causar sobre la salud pueden agruparse en los tres siguientes apartados:

4.2.1. Cambios psicológicos

Cuando la organización y el contenido del trabajo constituyen una amenaza psíquica se producen cambios psicológicos. En este momento el individuo activa los mecanismos de defensa que dispone para conseguir el equilibrio, mediante la adaptación a la nueva situación. Si no consigue restablecer este equilibrio, puede dar lugar a la aparición de alteraciones emocionales o psicológicas que van a afectar al trabajador fuera del medio laboral y también en el desempeño de sus tareas, fundamentalmente al rendimiento en el trabajo. No cabe duda de que el origen de estas alteraciones se puede encontrar, tanto en las demandas del entorno laboral, como en el extra laboral, aunque ciertas conductas patológicas, ciertas desadaptaciones o ciertos trastornos neuróticos están íntimamente unidos a la actividad profesional. (Moreno & Báez, 2010)

Al principio, las alteraciones del comportamiento son leves: falta de apetito, rapidez en el habla, pero si se mantienen los factores causantes del problema, el comportamiento se agrava dando lugar a trastornos más graves, como los temblores, el tartamudeo, el abuso de alcohol y tabaco.

Frente a situaciones estresantes es importante el tipo de conducta que tengamos, porque es un indicativo de cómo se activa nuestro organismo, reflejando los posibles trastornos físicos y emocionales que pueden derivarse a medio o largo plazo.

A modo de conclusión cabe destacar que los factores de estrés psicosocial inherentes al trabajo actúan durante largos períodos de tiempo, de forma continua o intermitente, y pueden ser causa de trastornos de las funciones psicológicas y de comportamiento.

De hecho, pueden darse actitudes negativas que se ponen en evidencia a través de la irritación, preocupación, tensión, depresión, agresividad, miedo y fobias, de las que puede derivarse un mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas, como por ejemplo, una disminución de la capacidad de concentración y memorización. (Mañas, Salvador, Boada, González, & Argulló, 2007)

4.2.2. Trastornos físicos o psicosomáticos

Está demostrada la relación existente entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límites. Entre los trastornos físicos se pueden citar: la tensión, neuralgias, dolores musculares, disfunciones gástricas, trastornos circulatorios, respiratorios y envejecimiento prematuro. En cuanto a los estados psicológicos habría que hacer referencia a una mayor agresividad, tendencia a la depresión y a otras neurosis de reacción. (Salanova, Cifre, Grau, Llorens, & Martínez, 2005)

Se desconoce la etiología de la mayoría de las enfermedades psicosomáticas, pero sí se sabe que surgen de la interacción de numerosos factores individuales y de las características de determinadas situaciones.

Insatisfacción

La insatisfacción en el trabajo puede provocar que el individuo vaya perdiendo el interés por la tarea y la forma de realizarla, además de generar agresividad que le puede llevar al individuo a adoptar una postura de rechazo hacia las normas de seguridad implantadas, como una forma de mostrar su disconformidad hacia la organización.

El trabajador tiende a desligarse de la organización, por no sentirse parte de ella. La falta de identificación con el proyecto de la empresa, provoca falta de interés, desmotivación, y consiguiente descenso de compromiso con la empresa.

Esta actitud puede tener para el individuo una serie de efectos tales como el absentismo, descenso progresivo de la productividad, falta de calidad en la producción y, sobre todo, accidentes de trabajo.

4.3. Importancia de la evaluación de los riesgos psicosociales

En todas las organizaciones se debe aplicar programas periódicos para medir los riesgos psicosociales y poder mitigarlos a tiempo antes que la organización se vea sumergida en problemas como insatisfacción laboral, bajo rendimiento, ausentismo, conflictos sociales internos u otros que a la larga desembocarán en la consecución de los objetivos institucionales.

Si se toma en cuenta que esta es una organización en la que su personal corre más riesgos tanto físicos como psicosociales mayores a otras, con mayor razón se deben aplicar este tipo de estudios.

4.4. Metodologías para evaluar los riesgos psicosociales

Existen varias metodologías para medir los riesgos psicosociales, dentro de las cuales están las dos metodologías modelos o test avalados por el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, así:

4.4.1. El EPSICO 3.1

De acuerdo al (Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, 2014) el EPSICO 3.1 es un instrumento de evaluación avalado y calificado para la entrega de resultados en torno al análisis de perfiles que nos permiten determinar factores de riesgo dentro de una empresa o una Institución; cuenta con 30 preguntas, las cuales estudia 5 variables:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación
- Gestión de tiempo
- Cohesión de grupo, y
- Mobbing.

Además, el cuestionario ISTAS, que es otro método que se utilizaba anteriormente para medir factores de riesgo, cuenta con 38 preguntas y hace el análisis de 6 variables:

- Exigencias psicológicas,
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

- Apoyo social y calidad de liderazgo

- Inseguridad

- Doble presencia, y

- Estima.

Los perfiles del test FPSICO 3.1 de acuerdo al (Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo, 2014) son:

Tiempo de trabajo

Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso. Es importante mencionar que la jornada laboral del personal de atención de emergencias del CBCM es atípica ya que cumplen 24 horas laboradas por 48 horas de descanso.

Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como el tiempo que se usa para la atención de una emergencia, cuestiones de procedimiento y organización del trabajo en caso de la planificación y procesos a ser tomados en cuenta durante una actividad de emergencia.

Carga de trabajo

Se mide en torno a presiones de tiempos, esfuerzo de atención y la cantidad y dificultad de la tarea, hay que tomar en cuenta que para el personal operativo este factor dependerá del tipo y la cantidad de emergencias que sean atendidas, de esta forma la carga laboral en su turno o guarda puede ser elevada, pero el periodo de descanso puede compensar dicha carga.

Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se enfrenta un trabajador en su área laboral.

Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para el trabajador, en la institución y para la sociedad en general, lo que nos permite conocer cómo se identifica con su rol de nuestro personal en las diferentes labores realizadas como actividades de rescate, emergencias médicas, incendios, etc.

Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del mismo, en el presente caso de estudio, se da sobre las decisiones que puedan tomar en el entorno laboral y el que ejerce la institución sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres, dado desde el rango y antigüedad de los superiores al personal de menor rango (línea de mando militarizada).

Interés por el trabajador / Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la institución muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Desempeño de rol

Comprende dos aspectos fundamentales que son la claridad de rol que tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades establecidas en el reglamento interno del CBCM y la pronta respuesta ante cualquier emergencia que en ocasiones el personal podría estar expuesto a un conflicto de rol debido a la demanda de la emergencia.

Relaciones y apoyo social

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo, en el caso del personal de atención de emergencia del CBCM se ve en la necesidad de crear vínculos de amistad significativos debido a la permanencia de 24 horas de convivencia lo que puede ser un beneficio o un perjuicio de acuerdo a la capacidad de adaptación de cada sujeto.

4.4.2. COPSQ

En la última década, la metodología (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014) de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales. COPSQ, desarrollado originariamente por el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, es hoy un instrumento presente en la investigación y en la práctica de la prevención en las empresas de distintos países. COPSQ es hoy una red de cooperación internacional de la que forman parte equipos investigadores europeos, americanos y asiáticos.

En España, la primera versión del COPSQ apareció en 2003 (CoPsoQ-istas21) como un instrumento de dominio público y uso gratuito, y desde entonces se ha utilizado en varios miles de empresas, forma parte de diversos proyectos de investigación, y es el método recomendado (CoPsoQ psqcat21) por la Generalitat de Catalunya para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales; las dimensiones que aborda esta metodología son las siguientes:

Dimensión Exigencias Psicológicas

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea; desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo; y desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional. (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014); en el presente caso de estudio estas exigencias son más de tipo emocional por los factores de riesgo o peligrosidad que implica la realización de la tarea.

Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Se refiere al grado de autonomía que un individuo tiene al realizar su tarea, esto está directamente relacionado con las habilidades, destrezas y competencias técnicas y conductuales que el individuo posea, y la confianza que tenga de sus superiores para poder aplicarlas en un tiempo determinado por el mismo. El CBCM por ser una institución jerarquizada de tipo militar existen roles preestablecidos que en el momento de la emergencia se deben cumplir; pero cada persona sabe que si la emergencia así lo determina, cada uno podrá tomar la mejor decisión a fin de salvar vidas humanas o precautelar la integridad física de todos los seres vivos, que en ese momento dependen de las decisiones acertadas que puedan tener.

Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas corresponden con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, al ser una institución de tipo militarizado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización. (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

Compensaciones

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo –recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud. (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

Doble Presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar; estas son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21

En las empresas con una plantilla de 25 o más personas se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21, por ser un instrumento de evaluación orientado a la prevención, que identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas.

Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen (eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable)

4.4.3. Método seleccionado

De los dos cuestionarios con sus respectivos métodos previamente analizados, se escogió para el presente estudio el método (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014) ya que:

1. Garantiza la Participación de los Agentes Sociales

Sin participación, se obtendría información parcial y sesgada que se interpretaría deficientemente, el diagnóstico de los problemas sería erróneo y las propuestas preventivas inadecuadas o irrealizables. Esta participación permite enriquecer el conocimiento y facilita la toma de las decisiones preventivas más acertadas y aceptadas.

Incorpora conocimiento y metodología científica

El conocimiento científico permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y cómo proceder para poderlas identificar, localizar, medir, valorar y controlar en el ambiente de trabajo.

2. Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable

El uso de cuestionarios estandarizados es imprescindible para la evaluación de riesgos psicosociales. Las encuestas individuales realizadas en el CBCM, tiene gran utilidad ya que permitió una visión clara de la realidad de los riesgos psicosociales a los que están expuestos.

3. Incorpora valores de referencia

El establecimiento de valores de referencia es la base más racional y factible para la determinación de niveles de acción dada la imposibilidad de establecer niveles límite para las exposiciones psicosociales. Los valores de referencia de una determinada dimensión (por ejemplo, influencia) son las puntuaciones de esta dimensión que distribuyen la población de referencia en tres partes de igual número de individuos (terciles); la forma de cálculo se encuentra a final de cada uno de los cuestionarios.

4.4.4. Levantamiento de la información con el método seleccionado

Antecedentes

Las consecuencias identificadas por diferentes estudios respecto a los riesgos psicosociales en las organizaciones, radican en que las organizaciones necesitan empleados motivados y sanos, tanto física como psicológicamente; La OIT/OMS (1984) definen los factores de riesgo psicosocial como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

La salud de las organizaciones depende de la salud mental y física del personal que labora en ellas, por lo que es muy importante precautelar el bienestar de todos quienes la conforman, más aún si este trabajo implica riesgos de todo tipo como los que enfrentan día a día el personal de atención de emergencias del CBCM; para contrarrestar las consecuencias de estos riesgos es preciso llevar a cabo este tipo de estudios que permitirán identificar las causas por las cuales existen riesgos psicosociales, si estos repercuten en el desempeño laboral y finalmente a partir de los hallazgos desarrollar una propuesta de mitigación de estos riesgos y sus consecuencias.

Una situación psicosocial inadecuada puede afectar en diversos niveles de salud como son: alteraciones psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, depresión, etc.) o emocionales, además fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas), y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores.

Las afectaciones mencionadas no solo causan conflictos a nivel personal sino también dentro del marco laboral proporcionándose niveles de ausentismo elevados, conflictos dentro del entorno laboral (con los compañeros de estaciones y los pacientes a ser atendidos), problemas de consumo de drogas y/o alcohol producido también por factores estresantes a los cuales nuestro personal (ante todo operativo) se encuentra expuesto a diario.

Las implicaciones prácticas detectadas, se derivan de la misma dedicación a la tarea; los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo por alcanzar los objetivos cuando estos son difíciles de alcanzar o no dependen de factores internos (controlables) sino de externos (no controlables), como es el caso de este estudio; por otra parte, debe tenerse en cuenta que los riesgos psicosociales pueden tener consecuencias más amplias como problemas de conducta y salud que tienen incidencias de mayor importancia. (Moreno & Báez, 2010)

Con el fin de determinar estrategias adecuadas para mitigar el efecto de los riesgos psicosociales en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía y sus posibles efectos en el desempeño laboral, se realiza este estudio, que además apoyará a la solución o mitigación de los problemas que se logren identificar.

Para el levantamiento y análisis de la información se seleccionó el método CoPsoQ-istas21, ya que se adapta fácilmente a cualquier tipo de organización y el cuestionario es amigable, por lo que la recogida de los datos se facilita, de igual manera este método explica claramente cómo se debe realizar el análisis y la interpretación de los resultados, por lo que al momento se adaptó a las necesidades existentes, para interpretar los resultados obtenidos se realizará un análisis cuantitativo.

Por otro lado se creyó pertinente aplicar preguntas abiertas a fin de saber el sentir real del personal que atiende emergencias en el Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía; esto a fin de poder tener una visión más amplia de la problemática existente y el posible plan de mitigación; ya que en base a la investigación realizada de los diferentes métodos de análisis de riesgos psicosociales, se pudo observar que todos los métodos son adaptados a trabajos administrativos que no implican riesgo psicosocial fuerte y que definitivamente no implican mayores riesgos físicos; por lo que el método CoPsoQ-istas21 permitirá establecer una primera perspectiva de la problemática, pero es preciso complementarlo con preguntas abiertas que permitan tener una visión global de los riesgos psicosociales a los que se enfrenta el personal de atención de emergencias del CBCM.

Objetivos

a. Objetivo general

Realizar un levantamiento de información relevante que permita identificar los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de atención de emergencias del CBCM, para posteriormente diseñar un plan de mitigación en base al análisis de los resultados obtenidos.

b. Objetivos específicos

Entregar un estudio que permita:

- Mantener la estabilidad emocional y física del personal con el afán de cumplir con el lema de ser más para servir mejor.
- Mejorar el rendimiento laboral y la calidad de trabajo del personal de atención de emergencias del CBCM.

4.4.5. Cuestionario aplicado

El cuestionario aplicado se encuentra en el ANEXO 1; cabe resaltar que antes de ser entregado al personal que atiende emergencias se dio una pequeña charla de lo que se trataba obtener con este estudio adicionalmente se aseguró total confidencialidad de la información para que puedan contestar con total sinceridad tanto las preguntas cerradas como abiertas.

Finalmente se dio las siguientes instrucciones para su llenado:

1. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
2. Utilice lápiz pasta para marcar sus alternativas.
3. Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

4. Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.
5. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).
6. Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
7. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
8. La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
9. Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.
10. Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.
11. Finalmente se solicita contestar con total sinceridad las preguntas abiertas que se encuentran al final del cuestionario a fin de poder tener una mejor perspectiva de lo que sienten antes, durante y después de atender una emergencia.

4.4.6. Método de análisis e interpretación de resultados

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4, de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

Categorías de puntajes por terciles

De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones.

Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 3 - Análisis e interpretación de resultados

Dimensiones Psicosociales	Tu puntaje	Puntaje población de referencia		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

(Fuente: CoPsoQ-istas21)

Entonces, estos intervalos significan:

- **Bajo:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Medio:** nivel de exposición psicosocial intermedio
- **Alto:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si en algún apartado la puntuación obtenida le sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Desde un inicio en el desarrollo de la investigación, se explicó que sería poco real tratar de medir los riesgos psicosociales a los que se enfrenta el personal que atiende emergencias en el CBCM, únicamente con un modelo preestablecido, ya que estos modelos no fueron diseñados para seres humanos que arriesgan su vida en el desarrollo de su trabajo o que asisten a víctimas de desastres naturales, accidentes de tránsito, estructuras colapsadas, y cualquier otro tipo de evento adverso en el que se

pueden encontrar con personas con conducta suicida, o con enfermedades mentales, mal heridos, mutilados, o incluso fallecidos.

Por lo que para complementar el estudio y obtener mejores resultados también se aplicaron varias preguntas abiertas, mismas que se encuentran en el **ANEXO 2**.

4.5. Beneficios y ventajas de la evaluación del desempeño

La evaluación de personal es uno de los más importantes subsistemas de talento humano, pues permite valorar el nivel de desempeño y gestión de los servidores y servidoras del CBCM, a través de instrumentos técnicos que permitan determinar medidas para mejorar y fortalecer sus competencias personales y profesionales, todo ello enmarcado en la legislación y normativa vigentes.

El alcance de la evaluación es para 35 personas de la institución que atienden emergencias, este estudio se lo realizó para determinar si existe o no relación entre el desempeño laboral y los riesgos psicosociales, definiendo previamente lineamientos técnico-legales para realizar de manera adecuada la evaluación de personal del CBCM a través de un instrumento técnico (EVAL001), para analizar la información de manera más rápida y certera.

4.6. Efectos de la evaluación del desempeño

Para el presente estudio, se espera que la evaluación de desempeño proporcione una mejor perspectiva de la realidad en la que se encuentra el personal de atención de emergencia del Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía, para así determinar la relación existente entre Riesgos Laborales y evaluación de desempeño.

4.7. Metodologías para medir la evaluación de desempeño

Por ser una institución pública, para el efecto de este estudio se escogió únicamente la metodología de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Personal promulgada mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2015-0160

4.7.1. Plan de evaluación del desempeño del personal del CBCM

Antecedentes

El Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía es una entidad con autonomía administrativa, financiera y operativa, que tiene como misión salvar vidas y proteger bienes mediante acciones oportunas y eficientes en prevención y atención de emergencias en la Comunidad del cantón.

En este sentido es deber institucional cumplir lo que establece la Ley Orgánica del Servicio Público respecto a la evaluación de los Servidores Públicos, a fin de fomentar el mejor desempeño laboral tanto del personal operativo como administrativo.

El subsistema de evaluación del desempeño permite evaluar el nivel de desempeño y gestión de los servidores y servidoras del CBCM a través de instrumentos técnicos que permitan determinar medidas para mejorar y fortalecer sus competencias personales y profesionales, todo ello enmarcado en la legislación y normativa vigentes, así como lineamientos técnico-legales para que el personal evaluador determine las estrategias tendientes a potenciar el talento humano de la Institución.

Justificación

El Subsistema de evaluación de desempeño es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Se debe realizar la evaluación del desempeño del personal del CBCM en base a las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita al CBCM medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del personal en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

La evaluación del desempeño debe medir los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Trabajo emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor. La evaluación del desempeño

programada y por resultados, constituye un proceso permanente que se llevará a cabo una vez al año, según lo dispuesto en la normativa vigente.

La evaluación tiene como base, indicadores cuantitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el Art. 3 de la (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2010).

Objetivos

a. Objetivo general

Evaluar el desempeño de los servidores y servidoras públicos del CBCM, a fin de verificar si su gestión se encuentra enmarcada en los parámetros de: Perspectiva institucional; Perspectiva de los procesos internos; y Perspectiva del Talento Humano.

b. Objetivos específicos

- Capacitar a los servidores públicos de la institución, respecto al proceso de evaluación y los parámetros a evaluar;
- Difundir los formularios de compromisos del personal a fin de que cada servidor público se fije parámetros adicionales que permitirán a los evaluadores realizar una evaluación en base a cumplimientos;
- Comparar los compromisos preestablecidos con lo efectivamente ejecutado en un periodo fiscal por cada servidor público, adicional calificar los demás parámetros del EVAL 001 y establecer la calificación final;
- Receptar los EVAL001 y consolidarlos en el EVAL003 a fin de determinar estadísticas de la evaluación de personal de cada periodo fiscal.

Base legal

Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2010).

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

Reglamento a Ley Orgánica de Servicio Público

En varios artículos del Reglamento a Ley Orgánica de Servicio Público (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2016) se establece normativa y procedimiento para realizar la evaluación de desempeño en los servidores públicos, por lo que a continuación se citan los principales:

Art. 215.- De la evaluación. - Consiste en la evaluación continua de la gestión del talento humano, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor.

Art. 216.- Objetivo específico.- La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Art. 217.- Ámbito de aplicación de la evaluación del desempeño. - Estarán sujetos a la evaluación del desempeño todas y todos los servidores públicos que prestan servicios en las instituciones determinadas en el artículo 3 de la LOSEP.

Art. 219.- De los resultados esperados. - Los resultados esperados se evaluarán a través del conjunto de las siguientes perspectivas o variables de medición, en forma integral y complementaria:

- a) **Perspectiva institucional:** Incorpora a la evaluación del desempeño de la o el servidor, los resultados de la medición de los objetivos y metas estratégicas derivadas de la naturaleza, especialización y cumplimiento de la misión institucional y su gestión;
- c) **Perspectiva de los procesos internos:** La evaluación del desempeño de la o el servidor respecto de la calidad, productividad y uso de los recursos en la generación de los insumos necesarios para elaborar los productos y servicios de cada unidad organizacional; y
- d) **Perspectiva del talento humano:** Incluirá en la evaluación del desempeño de la o el servidor la calificación de la calidad y resultados del liderazgo de los procesos internos, el uso eficaz del tiempo y la colaboración del trabajo en equipo de las y los servidores.

Norma Técnica del Subsistema de Evaluación

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo VI de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), se establecen las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permita al Cuerpo de Bomberos del Catón Mejía medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Todo ello deriva en la evaluación continua de la gestión del talento humano fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor.

Ámbito de aplicación. Comprende obligatoriamente a todo el Cuerpo de Bomberos del Distrito del Cantón Mejía sujeto a la LOSEP.

Por lo expuesto se debe tomar en cuenta lo establecido en (SENRES 38, 2008) Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el Art. 3 de la LOSEP. (SENRES 38, 2008)

Formulario EVAL 001 desarrollado para el presente estudio

Cabe resaltar que el formulario que se aplicó no es el proporcionado por el Ministerio del Trabajo, sino una adaptación del mismo, pero claro que bajo los parámetros estipulados en la normativa que se expuso anteriormente; mismo que se encuentra en el **ANEXO 3**.

La Evaluación del Desempeño es importante ya que por medio de ella se determinan las deficiencias que limitan los resultados individuales para el logro de los objetivos, misión y visión institucionales.

De esta se obtiene información que resulta útil para planificar el entrenamiento, desarrollar las políticas de personal, retroalimentar al trabajador para que él pueda evaluar la forma en que está trabajando, y como es el caso del presente estudio diseñar un adecuado plan de mitigación de los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral del personal de atención de emergencia del CBCM.

Instrucciones para llenar el formulario EVAL 001

Antes de aplicar el formulario EVAL 001 se instruyó de manera verbal a los evaluadores y de igual manera se les proporcionó este instructivo; cabe mencionar que el formulario fue llenado en formato digital en programa Excel.

Formulario para la Evaluación del Desempeño para uso del Jefe Inmediato (EVAL-01)	
INSTRUCCIONES DE LLENADO	
A. DATOS PERSONALES:	
1. Ingrese los datos correspondientes al evaluado y al evaluador.	
2. Ingrese los datos correspondientes a las fechas exactas de evaluación.	
B. PERSPECTIVAS DE EVALUACIÓN:	
Todos los factores se califican de 1 a 5 puntos.	
B.1. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL (CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ALINEADAS A OBJETIVOS EST.)	
1. Ingrese las actividades directamente relacionadas con el puesto a evaluar.	
2. Revise que el campo "ACTIVIDADES" conste el número exacto de actividades a evaluar.	
3. Revise que el campo "CALIF. MÁXIMA" contenga el máximo puntaje a obtener.	
B.2. PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS (INDICADORES DE EFICIENCIA/EFICACIA/CALIDAD)	
1. Ingrese los indicadores directamente relacionados con los procesos ejecutados en el puesto.	
2. Revise que en el campo "INDICADORES" conste el número exacto de indicadores a evaluar.	
3. Revise que el campo "CALIF. MÁXIMA" contenga el máximo puntaje a obtener.	
B.3. PERSPECTIVA DEL TALENTO HUMANO (COMPETENCIAS UNIVERSALES)	
1. Ingrese las competencias universales.	
2. Revise que en el campo "COMPETENCIAS UNIVERSALES" conste el número exacto de competencias a evaluar.	
3. Revise que el campo "CALIF. MÁXIMA" contenga el máximo puntaje a obtener.	
B.4. PERSPECTIVA DEL CONOCIMIENTO TÉCNICO (SOLIDEZ EN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS)	
1. Ingrese los aspectos de conocimiento.	
2. Revise que en el campo "ASPECTOS DE CONOCIMIENTO" conste el número exacto de aspectos a evaluar.	
3. Revise que el campo "CALIF. MÁXIMA" contenga el máximo puntaje a obtener.	
B.5. PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO (QUEJAS PROVENIENTES DEL FORMULARIO EVAL-02)	
Solamente en el caso de que existan quejas:	
1. Ingrese el nombre de la persona que realiza la queja.	
2. Redacte la descripción de la queja.	
3. Ingrese el número de formulario.	
4. En el caso de que el usuario haya indicado que la queja aplique con menos 4% a la evaluación del desempeño del servidor, ingrese la palabra "Sí"; caso contrario, ingrese la palabra "No".	
5. En el caso de ingresar "Sí", el formulario calculará automáticamente el respectivo descuento.	
C. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:	
1. No se debe ingresar ningún valor, pues el formulario arroja los resultados automáticamente.	
D. OBSERVACIONES ESPECIALES:	
1. En el caso de eventos como felicitaciones, observaciones o comentarios, ingréselos en el espacio en blanco.	
E. EVALUACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN / FORMACIÓN:	
1. En los cursos de capacitación profesional, especifique todos los cursos requeridos para suplir las necesidades profesionales y técnicas del servidor evaluado.	
2. En los cursos de capacitación interpersonal, especifique todos los cursos requeridos para suplir las necesidades de mejoramiento de las relaciones interpersonales y de vinculación con los miembros de la Institución.	
F. CERTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO EVALUADOR:	
1. Revise y firme la evaluación realizada.	
2. Solicitar al funcionario evaluado que firme su evaluación.	
3. En el caso de que el funcionario evaluado se rehúse a firmar la evaluación, consigne la respectiva razón para el proceso correspondiente.	

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Aplicación de la metodología

Se aplicaron los dos formularios (para evaluar factores de riesgo psicosocial y para evaluar el desempeño laboral) a todo el personal de atención de emergencias 35 personas, entre paramédicos, médicos, y bomberos. En este tiempo se pudo cubrir los tres turnos de trabajo o como lo llaman guardias.

Primero se aplicó la encuesta de factores de Riesgo a todo el personal y posteriormente el EVAL 001 a los evaluadores o jefes inmediatos, a fin de identificar la correlación existente.



Figura 15 - Levantamiento de la información
(Fuente: Autor)

5.2. Análisis de resultados de la identificación de factores de riesgo

Ninguna encuesta lleva nombre de la persona que la llenó a fin de asegurar la sinceridad de sus respuestas, por lo que se otorgará únicamente números a cada persona participante.

5.2.1. Tabulación e interpretación cuantitativa de resultados

En base a los resultados obtenidos en la encuesta que se encuentra en el ANEXO 4 se obtuvieron los siguientes resultados en la tabulación siguiente en la que se concluye que definitivamente existen riesgos psicosociales en el personal de atención de emergencia del CBCM:

Tabla 4 - Presentación general de resultados medición de Riesgos Psicosociales

Dimensiones Psicosociales	No. De Respuestas		
	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	2	4	29
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9	7	19
Apoyo Social de la empresa	6	10	19
Compensaciones	6	6	23
Doble presencia	6	8	21

(Fuente: Autor)

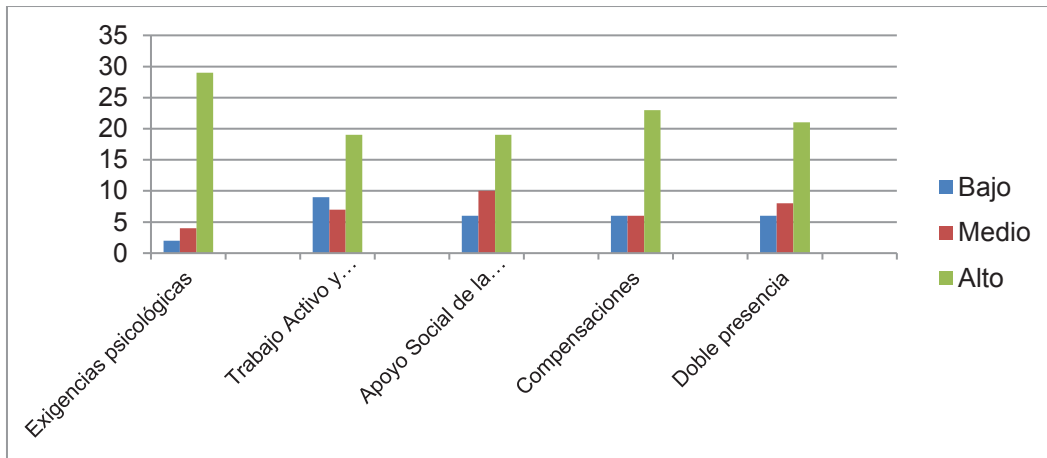


Figura 16 - Presentación general de resultados medición de Riesgos Psicosociales (Fuente: Autor)

Tal como se puede observar tanto en la Tabla 4 y figura 16; cada una de las dimensiones tienen un alto. Es evidente que en la institución existe un elevado índice de factores psicosociales especialmente respecto a:

- Exigencias psicológicas;
- Compensaciones; y
- Doble presencia

Presentación de resultados por dimensión

1. Exigencias psicológicas

Tabla 5 – Exigencias Psicológicas

Niveles	No. Personas	%
Bajo	2	5,71%
Medio	4	11,43%
Alto	29	82,86%

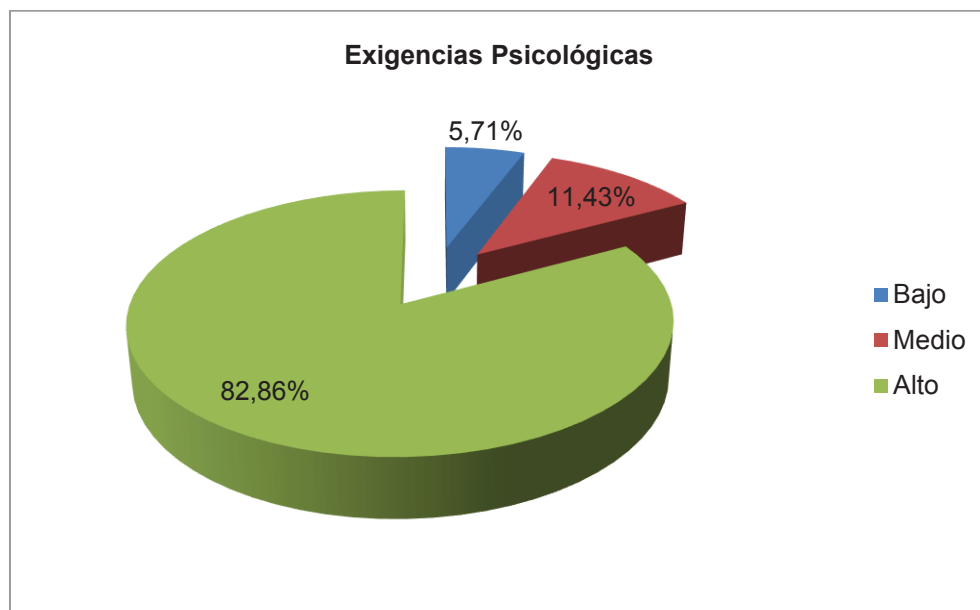


Figura 17 - Exigencias psicológicas
(Fuente: Autor)

Tanto numérica como porcentualmente se nota el alto riesgo que demuestra tener el personal de atención de emergencias en la primera dimensión evaluada; ya que el 82,86% del personal se encuentra en el rango de riesgo alto, el 11,43% se encuentra en un riesgo medio y solo el 5,71% e encuentra en un riesgo bajo.

2. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Tabla 6 - Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Niveles	No. Personas	%
Bajo	9	25,71%
Medio	7	20%
Alto	19	54,29%

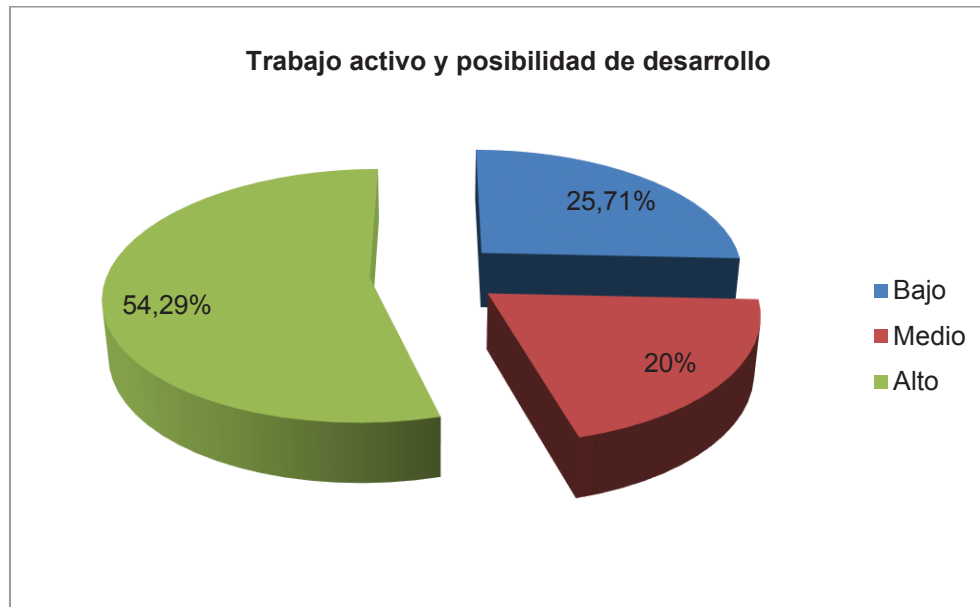


Figura 18 - Trabajo activo y posibilidad de desarrollo
(Fuente: Autor)

En esta dimensión la diferencia entre uno y otro factor es menos notoria que en la primera dimensión, posiblemente a que es una institución de tipo militarizada, en la que el personal tiene opción a acceder a su rango superior después de haber cumplido lo establecido en la normativa interna; cabe resaltar que la incomodidad puede radicar en que antes de tener la posibilidad para ascender debía transcurrir cinco años, pero con la reforma de la normativa específicamente a partir de la promulgación del libro cuarto, este período se incrementa a siete años. Este análisis se basa en que el 54,29% del personal se encuentra en el rango de riesgo alto, el 20,00% se encuentra en un riesgo medio y solo el 25,21% e encuentra en un riesgo bajo.

3. Apoyo Social de la empresa

Tabla 7 - Apoyo Social de la empresa

Niveles	No. Personas	%
Bajo	6	17,14%
Medio	10	28,57%
Alto	19	54,29%

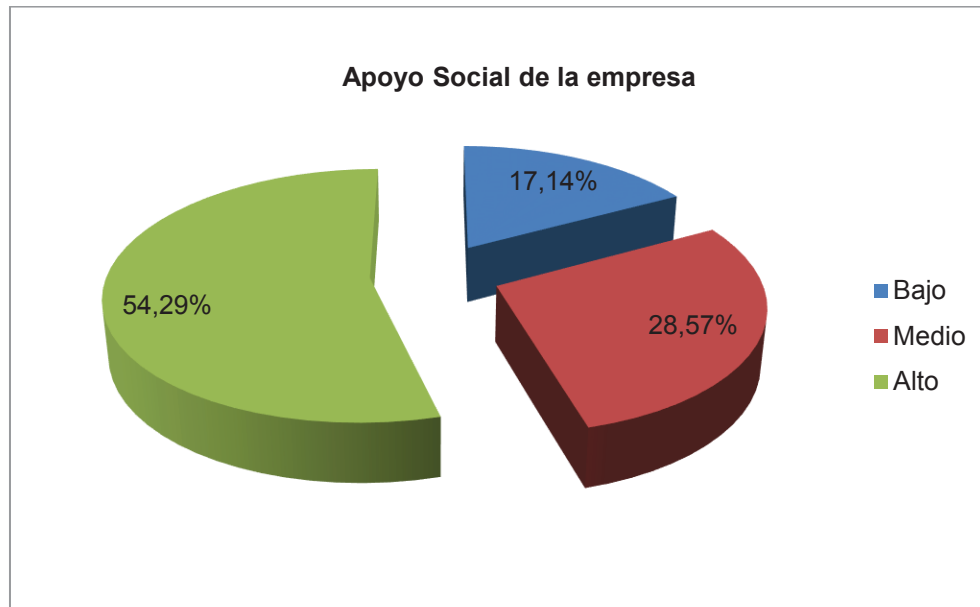


Figura 19 - Apoyo Social de la empresa
(Fuente: Autor)

Esta dimensión tampoco evidencia grandes diferencias entre uno y otro parámetro; pero si refleja cierto grado de riesgo, que puede ser atribuido a que en la institución no existe un departamento de seguridad y salud ocupacional, ni quien haga sus veces o por lo menos un psicólogo; por lo que no reciben apoyo psicológico ni antes ni después de atención de emergencias, lo cual también pone en evidencia lo vulnerable que está el personal respecto a su salud mental. Este análisis se sustenta en que el 54,29% del personal se encuentra en el rango de riesgo alto, el 28,57% se encuentra en un riesgo medio y solo el 17,14% encuentra en un riesgo bajo.

4. Compensaciones

Tabla 8 – Compensaciones

Niveles	No. Personas	%
Bajo	6	17,14%
Medio	6	17,14%
Alto	23	65,71%

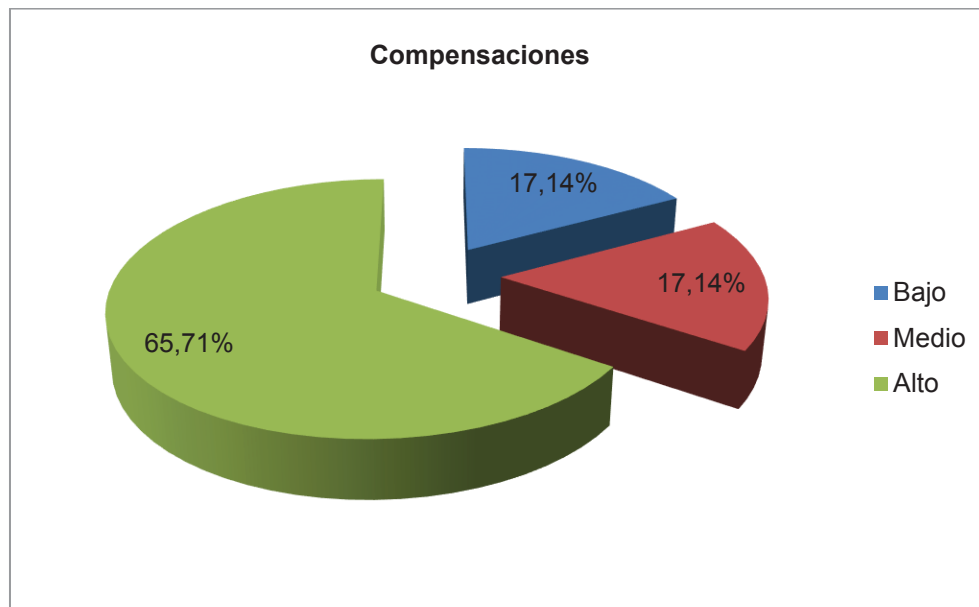


Figura 20 - Compensaciones
(Fuente: Autor)

En esta dimensión existe un porcentaje de 65,71% personas con alto riesgo, lo cual se debe a que no están conformes con el sueldo que perciben y tampoco existe otro tipo de compensaciones no monetarias, el riesgo medio y bajo se encuentran en el mismo porcentaje de 17,14% cada uno.

5. Doble presencia

Tabla 9 - Doble presencia

Niveles	No. Personas	%
Bajo	6	17,14%
Medio	8	22,86%
Alto	20	60,00%

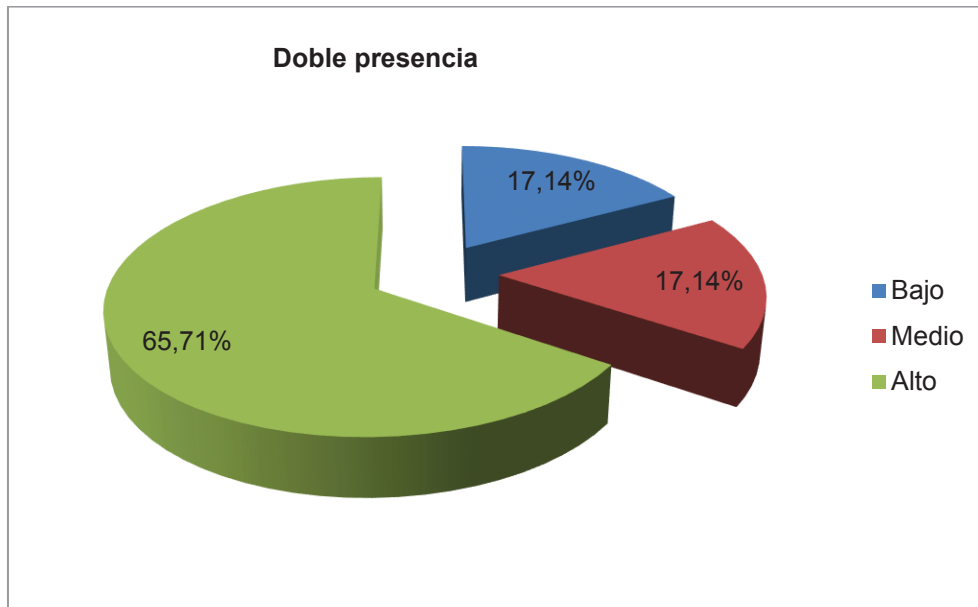


Figura 21 - Doble Presencia
(Fuente: Autor)

Este resultado es atribuible a que todo el personal que atiende emergencia en el CBCM tiene familia como hijos, esposa, padres, hermanos, etc.; lo cual eleva su estrés diario por la responsabilidad de tener que cumplir su trabajo a cabalidad salvando las vidas y protegiendo los bienes de la comunidad y también tener que protegerse a sí mismo, pensando que existen seres queridos que los necesitan y esperan verlos a diario. Se llegó a este análisis ya que el 60% del personal se encuentra en el rango de riesgo alto, el 22,86% se encuentra en un riesgo medio y solo el 17,14,71% e encuentra en un riesgo bajo.

5.2.2. Análisis cualitativo de la información

En el ANEXO 5 se encuentran los resultados de todas las encuestas aplicadas, pero a continuación se encuentra el análisis a manera de resumen de cada una de las preguntas contestadas por las 35 personas objeto de la presente investigación.

Pregunta N°. 1.- Explique en 10 líneas que es lo que más le causa preocupación en su trabajo.

La mayor parte del personal considera:

- Tener accidentes laborales;
- No poder regresar donde sus seres queridos;
- Que algún miembro de su equipo de trabajo sufra un accidente;
- Que la persona a la que tienen que atender fallezca y no puedan ayudar.

Pregunta N°. 2.- Explique qué siente antes de acudir a una emergencia

La mayor parte del personal considera:

- Incertidumbre con lo que les espera;
- Ansias;
- Estrés;
- Nerviosismo;
- Angustia.

Pregunta N°. 3.- Explique qué siente mientras está atendiendo una emergencia

La mayor parte del personal considera:

- Concentración en realizar la tarea de manera adecuada;
- Seguir los protocolos;
- Responsabilidad;
- Guardar la calma.

Pregunta N°. 4.- Explique qué siente después de acudir a una emergencia tanto en su trabajo como en su hogar

La mayor parte del personal considera:

- Cansancio físico y mental;
- Alivio por regresar sin novedad;
- Ira por la irresponsabilidad de las personas que ponen en riesgo su vida y la de los demás;
- Ganas de llorar;
- Irritabilidad;
- Sensibilidad.

5.3. Análisis de resultados de la evaluación de desempeño

Como se explicó con antelación, el instrumento utilizado fue una adaptación del EVAL001 diseñado por el Ministerio del Trabajo, para evaluar a todos los servidores públicos de las instituciones u organismos del Estado.

Esta evaluación se elaboró en hoja electrónica, a fin de obtener automáticamente los resultados de cada una de las dimensiones a ser evaluadas que son:

- Perspectiva institucional;
- Perspectiva de los procesos internos;
- Perspectiva del talento humano;
- Perspectiva del conocimiento técnico
- Otras perspectivas.

Después de evaluar todos estos parámetros, la calificación obtenida en porcentaje entra en un rango, al cual se le otorga una calificación de la siguiente manera:

Tabla 10 - Parámetros de los resultados de la evaluación

Porcentaje obtenido	Ponderación
De 0% – 60%	Insuficiente
De 60,5% – 70,49%	Regular
De 70,5% – 80,49%	Satisfactorio
De 80,5% – 90,49%	Muy Bueno
De 90,5% - 100%	Excelente

(Fuente: Autor)

Los resultados de la aplicación de evaluación de desempeño hecha al personal de atención de emergencias del CBCM, se encuentran a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 11 - Tabulación e interpretación cuantitativa de resultados

EVAL 003 Aplicado al personal que atiende emergencias médicas del CBCM								
Participante	Perspectiva institucional	Perspectiva de los procesos internos	Perspectiva del talento humano	Perspectiva del conocimiento técnico	Otras perspectivas	Total	Porcentaje	Equivalencia
1	55	8	80	9		152	85,90%	Muy Bueno
2	39	8	79	9		135	83,90%	Muy Bueno
3	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
4	30	13	80	9		132	87,40%	Muy Bueno
5	56	8	81	9		154	86,50%	Muy Bueno
6	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
7	30	9	77	10		126	90,30%	Muy Bueno
8	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
9	30	9	77	10		126	90,30%	Muy Bueno
10	30	9	75	10		124	89,90%	Muy Bueno
11	31	8	77	10		126	88,50%	Muy Bueno
12	30	9	75	10		124	89,80%	Muy Bueno
13	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
14	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
15	29	13	77	8		127	83,80%	Muy Bueno
16	35	9	76	10		130	90,50%	Muy Bueno
17	30	9	77	10		126	90,30%	Muy Bueno
18	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
19	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
20	30	9	75	10		124	89,80%	Muy Bueno
21	34	9	74	10		127	89,30%	Muy Bueno
22	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
23	30	8	75	9		122	84,80%	Muy Bueno
24	32	8	77	10		127	90,50%	Muy Bueno
25	35	9	81	10		135	91,90%	Excelente
26	44	9	84	10		147	92,80%	Excelente
27	35	9	76	10		130	90,50%	Muy Bueno
28	30	9	77	10		126	90,30%	Muy Bueno
29	30	9	75	10		124	89,80%	Muy Bueno
30	30	9	75	10		124	89,80%	Muy Bueno
31	30	9	75	10		124	89,80%	Muy Bueno
32	29	9	74	10		122	88,80%	Muy Bueno
33	29	9	77	10		125	90,00%	Muy Bueno
34	30	9	76	10		125	90,00%	Muy Bueno

(Fuente: Autor)

Resultado General de la Evaluación aplicada

Tabla 12 - Resultado General de la Evaluación aplicada

	No. Personas	%
Excelente	2	5,71%
Muy Bueno	33	94,29%



Figura 22 - Resultado General de la Evaluación aplicada
(Fuente: Autor)

Con estos resultados se puede identificar que solo dos de las treinta y cinco personas analizadas tienen una calificación de excelente, las demás se encuentran en un rango de muy bueno, que para el caso de análisis no es lo óptimo.

5.4. Correlación existente entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el personal de atención de emergencias del CBCM

Con los resultados obtenidos tanto del análisis de riesgos psicosociales (análisis cuantitativo y cualitativo), como del desempeño laboral se puede identificar claramente la relación en el objeto de estudio entre las dos variables; por lo que es imprescindible aplicar un plan de mitigación a fin de tratar que el personal que atiende emergencias en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Mejía puedan sobrellevar esta situación y que

no derive en problemas más graves que seguirán afectando su desempeño laboral o incluso su vida de hogar.

En base al análisis cualitativo de la información obtenida de las encuestas de riesgos psicosociales ANEXO 5 y análisis cualitativo de la información que se encuentra a partir de la página 82 del presente documento; se logró identificar una situación psicosocial inadecuada que puede afectar en diversos niveles de salud como son: alteraciones psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, depresión, etc.) o emocionales, además fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas), y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores.

Las afectaciones mencionadas no solo causan conflictos a nivel personal sino también dentro del marco laboral proporcionándose niveles de ausentismo elevados, conflictos dentro del entorno laboral (con los compañeros de estaciones y los pacientes a ser atendidos), problemas de consumo de drogas y/o alcohol producido también por factores estresantes a los cuales nuestro personal (ante todo operativo) se encuentra expuesto a diario.

5.5. Propuesta de plan de mitigación de riesgos psicosociales en el personal de atención de emergencias del CBCM

5.5.1. El plan de Mitigación propuesto estará compuesto de dos fases

Plan de Mitigación de Riesgos Psicosociales primera fase

Primero es necesario la contratación de un psicólogo clínico, ya que al momento la institución no cuenta con este profesional, y el personal debe superar por si solo todos los problemas o traumas que genera su actividad laboral; este psicólogo deberá iniciar un programa de tratamiento clínico que promueva la psicoprofilaxis de la salud mental en el CBCM, y ante todo que permita mantener conocimientos de autocuidado e intervención en crisis lo cual disminuirá o evitará los síntomas como depresión, ansiedad, irritabilidad, propensión a sufrir accidentes, drogadicción, problemas de consumo de alcohol y cigarrillos, agresividad, ausentismo, baja calificación en las evaluaciones de desempeño, relaciones laborales conflictivas y antagonismos; para lo cual se recomienda:

1. Realizar talleres de autocuidado emocional y herramientas de sostenimiento personal, con el objetivo de la concientización en autocuidado de la salud mental y social en el espacio bomberil.
2. Crear un grupo de Intervención en crisis para sostenimiento del personal operativo que mantengan inestabilidad emocional, de esta forma las personas que mantengan un malestar emocional frente a una emergencia tendrán las herramientas para mantener la calma y responder de forma adecuada hasta que la profesional en salud mental de la Institución acuda a la emergencia.
3. Talleres a las familias de los compañeros operativos para el conocimiento del trabajo de sus familiares y propagar la estabilidad familiar que servirá para mejorar el estado anímico de varios compañeros.
4. Formar un grupo de intervención para el tratamiento de factores de riesgo psicosocial, el cual empezará con una capacitación sobre esta temática, con la finalidad de que el plan propuesto en este informe integre la colaboración de otros especialistas en áreas diferentes con el fin de abarcar los factores de riesgo con una visión integral desde los técnicos, lo social, laboral, legal y clínico.
5. Realizar charlas motivacionales por parte de los encargados de cada guardia, a fin de que la gente se sienta motivada a inicio de sus actividades, esta charla puede concluir con una pequeña oración que refuerce la espiritualidad de las personas, sean estén de cualquier religión. En la siguiente imagen se puede apreciar las reuniones de inicio de guardia en las que al momento solo se dictan instrucciones.



Figura 23 - Cambio de Guardia
(Fuente: Autor)

6. Incentivar la práctica de ejercicio diario a fin de que el personal de atención de emergencia del CBCM, tenga una óptima condición física que permitirá atender de manera eficiente las emergencias y descargar todo el estrés que estas causan en su organismo; en la Imagen No. 16 se puede observar a personal en el área de gimnasio de las instalaciones de la Estación.



Figura 24 - Personal de atención de emergencias CBCM ejercitándose
(Fuente: Cuerpo de Bomberos del Catón Mejía)

Plan de Mitigación de Riesgos Psicosociales segunda fase metodología CoPsoQ –istas 21

1. Fomentar el trabajo en equipo

El apoyo de compañeros y superiores en la realización del trabajo se ha mostrado beneficioso para la salud y moderador de los efectos nocivos de las altas exigencias y el bajo control. Para mejorar el apoyo en el trabajo primero es necesario facilitar la relación social (sin relaciones sociales no puede existir apoyo), evitando los puestos de trabajo aislados, y en segundo lugar, proporcionar las condiciones organizativas

que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores en la realización de las tareas. (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

2. Información del personal

Debe existir más que en comunicación interna y externa, tratando de transmitir la misión, visión, objetivos, políticas y demás normativa interna; así como tratar de dialogar de cuestiones extra-laborales (matrimonios, celebraciones de nacimientos, cumpleaños, cómo va el equipo de fútbol, etc.). Las medidas preventivas frente a la baja previsibilidad pasan por la política de información, pero con un objetivo distinto: permitir que los(as) trabajadores(as) tengan la información necesaria para hacer bien su trabajo y respecto a los cambios que puedan afectar a su futuro. Se trata de que la información se refiera a las cuestiones cotidianas, a lo que afecta a las tareas que realizamos, y que sirva para aumentar la transparencia. (Moncada, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

3. Realizar círculos de prevención

Son espacios de consulta en grupo a los trabajadores, donde a través de las preguntas que va realizando un/a moderador/a, todos los integrantes dan su opinión. En cada ocasión, el objetivo de la sesión será discutir el origen de alguna exposición nociva y plantear medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminar o reducir la exposición.

5.6. Cronograma de implementación

A fin de evaluar los resultados del plan de mitigación se deberá realizar un plan piloto de tres meses, al final del periodo deberá aplicarse nuevamente el estudio a fin de verificar la efectividad del mismo.

Tabla 13 - Cronograma de actividades propuesto

Mes / Actividad	Mes		
	Primero	Segundo	Tercero
Contratación de Psicólogo Clínico	X		
Realizar talleres de autocuidado emocional y herramientas de sostenimiento personal	X		
Crear un grupo de Intervención en crisis para sostenimiento del personal operativo que mantengan inestabilidad emocional	X		
Talleres a las familias de los compañeros operativos para el conocimiento del trabajo de sus familiares		X	
Formar un grupo de intervención para el tratamiento de factores de riesgo psicosocial, el cual empezará con una capacitación sobre esta temática		X	
Realizar charlas motivacionales por parte de los encargados de cada guardia	X	X	X
Incentivar la práctica de ejercicio diario	X	X	X
Fomentar el trabajo en equipo	X	X	X
Información del personal	X	X	X
Realizar círculos de prevención			X

(Fuente: Autor)

5.7. Presupuesto

El presupuesto que la institución requiere para ejecutar este Plan de mitigación de Riesgos Psicosociales, básicamente se radica en la contratación del psicólogo clínico, quien podría desarrollar todo el Plan en los tres meses, la contratación podría ser bajo la modalidad de servicios profesionales con una remuneración de 1000,00 (UN MIL DOLARES) mensuales.

Finalmente se puede destacar que para ejecutar este plan de mitigación de riesgo psicosociales es necesario que todo el personal tenga la predisposición de dar y recibir ayuda, por lo que los responsables principales podrían ser el Comandante General y los encargados de cada guardia, sin eximir la participación activa de los demás miembros institucionales incluso el personal administrativo.

5.8. Discusiones

En los resultados presentados a partir de la página 76 se evidencia claramente dos factores de riesgo marcados, los cuales son la demanda psicológica y la participación / supervisión, es menester informar que la inestabilidad en ambos factores puede ocasionar desequilibrio a nivel cognitivo y emocional debido al nivel de estrés que podrían originar en un ser humano por el nivel de exigencia en el entorno laboral del CBCM, lo cual puede producir síntomas como:

Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, baja autoestima, nerviosismo, además efectos conductuales (propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, pérdida del apetito o excesiva ingesta de alimentos, cigarrillos y/o alcohol, impulsividad, inquietud, temblor), efectos cognoscitivos (incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueo mental), también se pueden presenciar efectos laborales u organizacionales (ausentismo, relaciones laborales conflictivas, baja productividad, alto índice de accidentes, antagonismos, insatisfacción laboral).

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En la investigación se ha podido establecer la relación existente entre los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía CBCM; ya que la evaluación de las dimensiones fue muy alta y en la evaluación de desempeño únicamente dos personas obtuvieron una calificación óptima.

Adicionalmente se logró plantear una propuesta de mitigación de estos riesgos, misma que contiene dos fases y once puntos a desarrollar en total sintetizados en la Tabla No. 13 Cronograma de Actividades.

El diagnóstico situacional permitió identificar los factores psicosociales a los que está expuesto el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía, lo cual ayudó a preparar un plan de mitigación de riesgos adaptado a su realidad, mismos que se encuentran sintetizados en la Tabla No. 13.

Se identificó por medio de la aplicación del formulario EVAL 001 (formato adaptado a la institución), los niveles de desempeño laboral en los que se encuentra el personal investigado, obteniendo como resultado que únicamente dos de las treinta y cinco personas tienen una evaluación de excelente, los demás muy buena; lo cual evidencia que los altos niveles de riesgo psicosocial al que están expuestos día a día, está repercutiendo en su desempeño laboral.

Se llegó a determinar la relación existente entre el desempeño laboral del personal que atiende emergencias y los riesgos psicosociales a los que están expuestos en su trabajo; a fin de verificar si estos riesgos influyen directamente o no en el desempeño del personal, demostrando además la correlación que existe: a mayor propensión al riesgo menor desempeño laboral.

Se elaboró una propuesta de mitigación de riesgos psicosociales para el personal que atiende emergencias en el CBCM, misma que consta de dos fases y once puntos básicos a ejecutar; de acuerdo al cronograma contenido en la en la Tabla No. 13; esta

propuesta será presentada a la institución a fin de ser tomada en cuenta para precautelar la integridad y salud mental de su personal.

6.2. Recomendaciones

Después de los tres meses de la propuesta sintetizada en la Tabla No. 13 es recomendable realizar otra investigación a fin de establecer la pertinencia de la implementación del plan de mitigación de Riesgos Psicosociales a fin de verificar si los riesgos disminuyeron y el y el desempeño laboral del personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía CBCM incrementó.

Se recomienda implementar la propuesta de mitigación de estos riesgos, misma que contiene dos fases y once puntos a desarrollar en total sintetizados en la Tabla No. 13.

Es recomendable tomar en cuenta el diagnóstico situacional realizado por medio del cual se identifican claramente los factores psicosociales a los que está expuesto el personal de atención de emergencias del Cuerpo de Bomberos del cantón Mejía.

Es recomendable dentro de tres meses volver a aplicar el formulario EVAL 001 (formato adaptado a la institución), a fin de medir los niveles de desempeño laboral en los que se encuentra el personal investigado, y así poder verificar si existe o no un incremento en el rendimiento laboral.

Toda vez que se determinó la relación existente entre el desempeño laboral del personal que atiende emergencias y los riesgos psicosociales a los que están expuestos en su trabajo; es recomendable volver a aplicar este estudio: Encuesta para medir Riesgos Psicosociales y EVAL 001 para medir desempeño laboral e identificar si sigue existiendo una correlación entre las dos variables.

Se recomienda implementar la propuesta de mitigación de riesgos psicosociales para el personal que atiende emergencias en el CBCM, misma que consta de dos fases y once puntos básicos a ejecutar; de acuerdo al cronograma contenido en la en la Tabla No. 13; esta propuesta será presentada a la institución a fin de ser tomada en cuenta para precautelar la integridad y salud mental de su personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cuerpo de bomberos de Aragua. (01 de octubre de 2009). *Cuerpo de bomberos del Estado Aragua*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <http://bomberosaraguahistoriamundial.blogspot.com/>
<http://bomberosaraguahistoriamundial.blogspot.com/>
- Gil, P. (abril de 2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-341. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (abril de 2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de <http://www.cienciaytrabajo.cl/cytqa/Paginas/Factores-de-Riesgo-Psicosocial-y-Satisfacci%C3%B3n-Laboral-en-una-Empresa-Chilena-del-%C3%81rea-de-la-Miner%C3%ADa.aspx>
- Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. (10 de junio de 2014). *AIP.29.1.14 - F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. - Año 2014 (en catálogo)*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <http://www.insht.es>:
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Jimenez, B., Gonzalez, J., & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud personal. *Empleo, estrés y salud*, 1(1), 59-83. Recuperado el 3 de mayo de 2017, de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. *Rev Per Obst Enf*, 3(1), 50-57. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AekV84XYxZMJ:www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/download/543/415+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Argulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicologico como antecedentes del riesgo psicosocial.

- Psicothema*, 19(3), 395-400. Recuperado el 4 de mayo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72719306.pdf>
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (6 de octubre de 2010). *Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público*. Recuperado el 1 de junio de 2017, de <http://www.ueb.edu.ec>:
http://www.ueb.edu.ec/sitio/images/PDF/LEYES/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (25 de enero de 2016). *El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público*. Recuperado el 4 de mayo de 2017, de http://www.ueb.edu.ec/sitio/images/PDF/LEYES/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Moncada, L., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQistas21 para evaluación e riesgos psicosociales* (1a ed.). Barcelona, España: ISTAS. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- Moreno, B., & Báez, C. (1 de noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, concecuencuas, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 3 de mayo de 2017, de <http://www.insht.es>:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Peiró, J. (diciembre de 2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Univ. Psychol. Bogotá*, 3(2), 179-186. Recuperado el 9 de mayo de 2017, de http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf
- Salanova, M., Cifre, E., Grau, R., Llorens, S., & Martínez, I. (2005). Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: un modelo causal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 159-176. Recuperado el 3 de mayo de 2017, de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/96813.pdf>
- SENRES 38. (27 de marzo de 2008). *Norma Técnica de calificación de servicios y evaluación de desempeño*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de <http://www.politica.gob.ec>:
<http://www.politica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/NORMA-TECNICA-DEL-SUBSISTEMA-DE-EVALUACION-DEL-DESEMPE%C3%91O.pdf>

ANEXOS



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Preguntas cerradas

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediato superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18=..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = puntos						

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Preguntas abiertas

Explique en 10 líneas que es lo que más le causa preocupación en su trabajo.

Explique qué siente antes de acudir a una emergencia

Explique qué siente mientras está atendiendo la emergencia

Explique qué siente después de acudir a una emergencia tanto en su trabajo como en su hogar

Anexo III - EVAL 001 adaptado al CBCM

Formulario para la Evaluación del Desempeño (EVAL-01) (Para uso del jefe inmediato)

Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):

A. DATOS PERSONALES DEL (LA) SERVIDOR (A) / COLABORADOR (A)

Apellidos y nombres del (la) servidor (a) evaluado (a):	
Cédula Ciudadanía:	
Fecha de Ingreso (dd/mm/aaaa):	
Área de Gestión:	
Grupo Ocupacional:	
Régimen:	
Cargo:	

Apellidos y nombre del Jefe Superior Inmediato (Evaluador):	
Cédula Ciudadanía:	
Cargo:	
Periodo de Evaluación desde (dd/mm/aaaa):	
Periodo de Evaluación hasta (dd/mm/aaaa):	

B. PERSPECTIVAS DE EVALUACIÓN

CALIFICACIÓN: 1: INSUFICIENTE 2: REGULAR 3: SATISFACTORIO 4: MUY BUENO 5: EXCELENTE

B.1. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL (CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ALINEADAS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS)

FACTOR:	35%
ACTIVIDADES:	3
CALIF. MÁXIMA:	15

ACTIVIDADES:	CALIFICACIÓN:	OBSERVACIONES:
B.1.1. Conducir vehículos livianos, semipesados, pesados o especiales, según su ámbito de competencia y colaborar en el desarrollo de ciertas actividades de apoyo a los equipos de trabajo especializados, de acuerdo con las seguridades e instrucciones determinadas por el supervisor del grupo.		
B.1.2. Revisar y verificar diariamente las condiciones de funcionamiento del automotor, realizar el mantenimiento preventivo y reparación menor del mismo, con el fin de reportar daños y solicitar reparaciones mayores requeridas por el automotor.		
B.1.3. Respetar las señales y más disposiciones de circulación vehicular y peatonal, a fin de no ocasionar daños a personas, a la propiedad de terceros o al vehículo y guardarlo terminada la jornada de trabajo en los lugares determinados por la respectiva autoridad.		
SUBTOTAL:	0	

B.2. PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS (INDICADORES DE EFICIENCIA/ERCACIA/CALIDAD)

FACTOR:	25%
INDICADORES:	3
CALIF. MÁXIMA:	15

INDICADORES:	CALIFICACIÓN:	OBSERVACIONES:
B.2.1. Eficiencia en el uso de los recursos (tiempo, insumos, materiales, etc.) durante la ejecución de trabajos		
B.2.2. Eficacia en la ejecución de trabajos respecto a las metas establecidas en los cronogramas de trabajo		
B.2.3. Calidad en los trabajos presentados		
SUBTOTAL:	0	

B.3. PERSPECTIVA DEL TALENTO HUMANO (COMPETENCIAS UNIVERSALES)

FACTOR:	20%
COMPETENCIAS:	18
CALIF. MÁXIMA:	90

COMPETENCIAS UNIVERSALES:	CALIFICACIÓN:	OBSERVACIONES:
B.3.1. Actitud positiva (demostrar optimismo en el trabajo y en las relaciones laborales)		
B.3.2. Calidez en la atención al usuario interno y externo (actuar con amabilidad y respeto en la atención)		
B.3.3. Liderazgo en actividades relacionadas al puesto (influir en el equipo para el logro de objetivos)		
B.3.4. Puntualidad en la jornada de trabajo (cumplir los horarios de trabajo)		
B.3.5. Proactividad (lograr adelantarse a los hechos/problemas y prevenirlos)		
B.3.6. Solución de problemas (identificar las causas de los problemas y ejecutar soluciones efectivas)		
B.3.7. Planificación del trabajo y actividades (definir estrategias para lograr objetivos y metas)		
B.3.8. Organización de la información (estructurar, clasificar u ordenar la información para su uso)		
B.3.9. Atención al detalle (actuar de manera planificada, organizada y minuciosa)		
B.3.10. Generación de ideas y propuestas (proponer varias y diferentes alternativas a los hechos/problemas)		
B.3.11. Responsabilidad (asumir efectivamente el trabajo encomendado y ejecutarlo adecuadamente)		
B.3.12. Trabajo en equipo (cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás)		
B.3.13. Orientación al logro (establecer metas realistas pero desafiantes y persistir en su consecución)		
B.3.14. Toma de decisiones (ponderar los probables costos y beneficios de una acción potencial)		
B.3.15. Autocontrol (regular las propias emociones para lograr actuaciones constructivas)		
B.3.16. Iniciativa (proponer acciones que incrementen el valor, el impacto o el beneficio del puesto o unidad)		
B.3.17. Apertura al aprendizaje (aceptar sugerencias y retroalimentación para mejorar el propio desempeño)		
B.3.18. Confianza e integridad (evidenciar prudencia, reserva y discreción con las opiniones)		
SUBTOTAL:	0	

B.4.	PERSPECTIVA DEL CONOCIMIENTO TÉCNICO (SOLIDEZ EN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA SU DESEMPEÑO)	
	FACTOR:	20%
	ASPECTOS TÉC:	1
	CALIF. MÁXIMA:	5

	ASPECTOS DE CONOCIMIENTO:	CALIFICACIÓN:	OBSERVACIONES:
B.4.1.	Evaluación de conocimientos técnicos - teóricos en aplicación durante las funciones asignadas.		
	SUBTOTAL:	0	

B.5.	PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO (QUEJAS PROVENIENTES DEL FORMULARIO EVAL-02)	
	FACTOR:	-4% (Porcentaje establecido por el MRL)

B.5.1.	Nombre de la persona que realiza la queja	Descripción	No. Formulario	¿Aplica descuento en evaluación total?
				Seleccione Sí o No:

C. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

		CALIFICACIÓN:	FACTORES:
B.1.	PERSPECTIVA INSTITUCIONAL (CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ALINEADAS A OBJETIVOS EST.)	0	0%
B.2.	PERSPECTIVA DE LOS PROCESOS INTERNOS (INDICADORES DE EFICIENCIA/EFICACIA/CALIDAD)	0	0%
B.3.	PERSPECTIVA DEL TALENTO HUMANO (COMPETENCIAS UNIVERSALES)	0	0%
B.4.	PERSPECTIVA DEL CONOCIMIENTO TÉCNICO (SOLIDEZ EN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS)	0	0%
	SUBTOTAL:	0	0%
B.5.	PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO (QUEJAS PROVENIENTES DEL FORMULARIO EVAL-02)	0,0	0%
	TOTAL:	0,0	0,0%
	EQUIVALENCIA:	INSUFICIENTE	
	DESCRIPCIÓN:	Desempeño muy bajo a lo esperado	

RANGOS REFERENCIALES:	INSUFICIENTE	REGULAR	SATISFACTORIO	MUY BUENO	EXCELENTE
	0 - 60,49%	60,5 - 70,49%	70,5 - 80,49%	80,5 - 90,49%	90,5 - 100%

D. OBSERVACIONES ESPECIALES

D.1	FELICITACIONES, OBSERVACIONES, ENTRE OTROS ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	
D.1.1.	Descripción	

E. EVALUACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN / FORMACIÓN

E.1	CURSOS DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL
E.1.1.	Descripción
E.2	CURSOS DE CAPACITACIÓN INTERPERSONAL
E.2.1.	Descripción

F. CERTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO EVALUADOR

Certifico que he evaluado al (a la) funcionario (a) acorde al procedimiento del Instructivo de Evaluación del Desempeño y que los resultados obtenidos servirán como insumo para la toma de decisiones posteriores conforme a lo establecido en las correspondientes bases legales.

Firma del Jefe Inmediato

Firma del Evaluado

NN _____
C.C.: _____

NN _____
C.C.: _____

OBSERVACIONES:

OBSERVACIONES:

Anexo IV - Resultados de la encuesta aplicada a cada participante

Participante 1.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	7	X		
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	10			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	5			X

Participante 2.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	1	X		

Participante 3.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	7	X		
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	4	X		
Apoyo Social de la empresa	3	X		
Compensaciones	4		X	
Doble presencia	0	X		

Participante 4.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	4	X		
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	0	X		

Participante 5.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	15			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	5	X		
Apoyo Social de la empresa	3	X		
Compensaciones	7			X
Doble presencia	2		X	

Participante 6.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	7		X	
Apoyo Social de la empresa	3	X		
Compensaciones	5		X	
Doble presencia	2		X	

Participante 7

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	1	X		

Participante 8.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	10		X	
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	6		X	
Apoyo Social de la empresa	8			X
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	2		X	

Participante 9.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	15			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	0	X		
Apoyo Social de la empresa	3	X		
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	1	X		

Participante 10.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	15			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	5	X		
Apoyo Social de la empresa	3	X		
Compensaciones	7			X
Doble presencia	2		X	

Participante 11.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	9		X	
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	5	X		
Apoyo Social de la empresa	8			X
Compensaciones	5		X	
Doble presencia	4			X

Participante 12.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	10		X	
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	8			X
Compensaciones	3		X	
Doble presencia	3		X	

Participante 13.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	9		X	
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	5	X		
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	5		X	
Doble presencia	2		X	

Participante 14.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	11		X	
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9		X	
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 15.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	18			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	6		X	
Apoyo Social de la empresa	3	X		
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 16.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	10		X	
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	1	X		
Apoyo Social de la empresa	6		X	
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	3		X	

Participante 17.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	7		X	
Apoyo Social de la empresa	4		X	
Compensaciones	1	X		
Doble presencia	6			X

Participante 18.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	16			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	7		X	
Apoyo Social de la empresa	11			X
Compensaciones	5		X	
Doble presencia	3		X	

Participante 19.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	4	X		
Apoyo Social de la empresa	1	X		
Compensaciones	6			X
Doble presencia	3	X		

Participante 20.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	15			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	8			X
Apoyo Social de la empresa	6			X
Compensaciones	7			X
Doble presencia	2		X	

Participante 21.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	17			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	10			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	5			X

Participante 22.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 23.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	7		X	
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 24

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	17			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	10			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	5			X

Participante 25.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	6			X

Participante 26.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	8		X	
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	3		X	

Participante 27.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	3		X	

Participante 28.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	7			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	0	X		

Participante 29.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	4	X		
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 30.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	17			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	10			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	2	X		
Doble presencia	5			X

Participante 31

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 32

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	7		X	
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	4			X

Participante 33

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	17			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	10			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	5			X

Participante 34

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	12			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	9			X
Apoyo Social de la empresa	5		X	
Compensaciones	6			X
Doble presencia	6			X

Participante 35.

Dimensiones Psicosociales	Puntaje obtenido	Ponderación		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	14			X
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo	8		X	
Apoyo Social de la empresa	9			X
Compensaciones	6			X
Doble presencia	3		X	