

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Voluntarios “Internacional 14”

Breña – Lima, periodo 2019

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Karla Isabel Bocanegra Farías

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico primero a Dios, por iluminar siempre mi vida.

A mis padres y abuelos por ser mi guía, mi soporte y el motor y motivo que me impulsa a ser mejor cada día.

A mi hermano, que espero que al ver mi ejemplo continúe firme en sus decisiones y seguir el camino de la vida con la frente en alto.

A mí por esforzarme cada día, sin importar el cansancio del trabajo.

Y principalmente también a los futuros profesionales del país, que esta investigación sea una contribución en su desarrollo y desempeño profesional.

Agradecimiento

Agradecimiento especial a mi casa de estudios Universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser mi alma mater de donde me inculcaron desde el principio una formación profesional transparente, a la plana docente de alto nivel calificado.

A todos los bomberos voluntarios del Perú especialmente a la compañía Internacional 14 por su incondicional apoyo en el proceso de recolección de datos de una muestra un poco difícil de obtener, sin embargo, muy importante de estudiar.

A ti mamita, por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia, a todo mi equipo de trabajo por las consideraciones y apoyo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2019, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Voluntarios “Internacional 14” Breña – Lima, periodo 2019”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Karla Isabel Bocanegra Farías

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Anexos	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4. Justificación e importancia	24
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes internacionales	27
2.1.2. Antecedentes nacionales	31
2.2. Bases teóricas	35
2.2.1. Conceptualización de riesgo psicosocial	35
2.2.2. Tipos de riesgo psicosocial	39

2.2.3. Característica de los factores psicosociales	40
2.2.4. Importancia de medir los riesgos psicosociales	43
2.2.5. Principales riesgos psicosociales	44
2.2.5.1 Estrés	45
2.2.5.2 Violencia	46
2.2.5.3 Acoso laboral	47
2.2.5.4 Acoso sexual	48
2.2.5.5 Inseguridad contractual	49
2.2.5.6 Otros riesgos	50
2.2.6 Dimensiones del riesgo psicosocial	51
2.6.1 Condiciones del lugar de trabajo	51
2.6.2 Carga de trabajo	51
2.6.3 Contenido y características de la tarea	52
2.6.4 Exigencia laboral	53
2.6.5 Papel laboral y desarrollo de la carrera	54
2.6.6 Interacción social y aspectos organizacionales	55
2.6.7 Remuneración del rendimiento	56
2.3. Definiciones conceptuales	56
CAPÍTULO III: Metodología	
3.1. Tipo de investigación	58
3.2. Diseño de investigación	58
3.3. Población y muestra	59
3.4. Identificación de las variables y Operacionalización	60
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	63
CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1. Presentación de resultados generales	65
4.2. Presentación de resultados específicos	69
4.3. Procesamiento de los resultados	77
4.4. Discusión de los resultados	77

4.5. Conclusiones	80
4.6 Recomendaciones	82
CAPÍTULO V: Programa de intervención	
5.1. Denominación del programa	84
5.2. Establecimiento de objetivos	84
5.2.1 Objetivo general	84
5.2.2 Objetivos específicos	84
5.3. Justificación del problema	84
5.4. Objetivo por sesiones	87
5.5. Sector al que se dirige	99
5.6. Establecimiento de las conductas problema y meta	99
5.7. Metodología de la intervención	105
5.8. Instrumento y materiales a usar	108
5.9. Cronograma	109
5.10. Cuadro resumen final	110
Referencias bibliográficas	111

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	121
Anexo 2. Cuestionario factores psicosociales en el trabajo	122
Anexo 3. Carta de aceptación	125
Anexo 4. Fotos de la muestra	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	63
Tabla 2. Escala de calificación del cuestionario	66
Tabla 3. Escala de Baremo de interpretación de la variable	66
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, según sexo	67
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, según edad	68
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, según grado de instrucción	69
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, tiempo como bombero	70
Tabla 8. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” Breña – Lima, periodo 2019	71
Tabla 9. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión condiciones del lugar de trabajo	72
Tabla 10. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión carga de trabajo	73
Tabla 11. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión contenido y característica de la tarea	74
Tabla 12. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión exigencias laborales	75

Tabla 13. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera	76
Tabla 14. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión Interacción social y aspectos organizacionales	77
Tabla 15. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión remuneración del rendimiento	78
Tabla 16. Cronograma del programa de intervención	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	60
Figura 2. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, según sexo	67
Figura 3. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, según edad	68
Figura 4. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, según grado de instrucción	69
Figura 5. Datos sociodemográficos de los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, tiempo como bombero	70
Figura 6. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” Breña – Lima, periodo 2019	71
Figura 7. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión condiciones del lugar de trabajo	72
Figura 8. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión carga de trabajo	73
Figura 9. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión contenido y característica de la tarea	74
Figura 10. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión exigencias laborales	75
Figura 11. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera	76
Figura 12. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión Interacción social y	

Figura 13. Nivel de Riesgo psicosocial que perciben los bomberos voluntarios en la Compañía de Bomberos “Internacional 14” según la dimensión remuneración del rendimiento

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el nivel de riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Voluntarios “Internacional 14” Breña – Lima, periodo 2019. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, de corte transversal y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos.

La población está comprendida por 59 bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, ubicada en el distrito de Breña - Lima, durante el periodo 2019. La muestra está constituida por 46 bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14, la cual se determinó aplicando la técnica del muestreo aleatorio simple y aplicando la técnica de corrección por finitud. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el Cuestionario Factores Psicosociales en el Trabajo (versión adaptada).

Estableciendo como conclusión que el nivel de riesgo psicosocial percibido por los bomberos voluntarios es de nivel moderado en un 76%, lo cual determina que existen riesgos preocupantes y de consideración en las actividades que realizan, por lo que se ven perjudicados de manera significativa ya sea a nivel físico o emocional.

Palabras claves: riesgo psicosocial, bomberos voluntarios, carga laboral, exigencias laborales, bienestar.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the level of psychosocial risk in the "International 14" Breña - Lima Volunteer Firefighters Company, period 2019. The study is of a descriptive type, with a non-experimental, cross-sectional design and with a quantitative approach according to the handling of the data.

The population is comprised of 59 volunteer firefighters of the company International No. 14, located in the district of Breña - Lima, during the period 2019. The sample is constituted by 46 volunteer firefighters of the company International No. 14, which was determined applying the technique of simple random sampling and applying the technique of correction by finitude. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the Questionnaire Psychosocial Factors at Work (adapted version).

Establishing as a conclusion that the level of psychosocial risk perceived by volunteer firefighters is of a moderate level at 76%, which determines that there are worrisome and consideration risks in the activities they carry out, so they are significantly harmed either On a physical or emotional level.

Keywords: psychosocial risk, volunteer firefighters, workload, work demands, welfare.

INTRODUCCIÓN

La identificación de riesgos psicosociales es importante para toda institución, principalmente para las que brindan servicios ad honorem como en este caso son los voluntariados, pues trabajar en la identificación de dichas instituciones las cuales nos ayuda a tener poblaciones más saludables, personas sanas físicas y emocionales; por lo que es de relevante importancia muchas veces el lugar de trabajo es en donde permanecemos mayor parte de nuestro tiempo.

Los hombres de rojo como también se les llama a los bomberos voluntarios son en muchas ocasiones la primera respuesta de emergencia ante todas las situaciones de emergencia ya sean accidentales, de salud o de riesgos, etc.

Uno de los requisitos para ser bombero voluntario en Perú es estar realizando algún tipo de labor ya sea que estés laborando o estés estudiando, por lo que lo hace una organización muy diversa, hay que considerar la diversidad de grupos ya sea en edad, profesiones, creencias, gustos y preferencias, etc. Por lo que es de suma importancia ya que los hace una población que aporta a la sociedad de ambas formas en su labor social y siendo personas productivas, por lo que es importante motivarlos y atenderlos en cierta forma.

Para ser bombero más que tener una profesión hay que tener una gran vocación de servicio pues somos conscientes que no todos los seres humanos están dispuestos a arriesgar por más mínimo que sea su estabilidad o bienestar como persona por salvaguardar la vida de otros y sin embargo los entes encargados no hacen nada por equilibrar o compensar de cierta forma las falencias a los que están expuestos. Es por ello que ser bombero es una importante labor.

Si bien el ser bombero es una vocación de servicio, algo que te debe de nacer, también influye mucho el cómo se sienten ellos, cual es la percepción que tienen de la labor que hacen, de los riesgos a los que se ven expuestos, pues la labor que ellos realizan es adicional a sus responsabilidades ya sean laborales o estudiantiles, es como un segundo trabajo, pero no remunerado ni salarial ni emocionalmente por ello sumado a lo antes expuesto es que nos interesamos en conocer cuál es la percepción que ellos tienen acerca de los riesgos a los que se ven expuestos al cubrir este servicio voluntario.

La formación que ellos reciben para ser bomberos es ardua, los preparan físicamente ante las respuestas de emergencia ante incendios y accidentes en general, que puedan poner en peligro la vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad privada o pública, pero realmente los preparan emocionalmente para lo que se ven expuestos en la cancha, trabajan como se debe el tema psicológico con ellos, ¿cuál será la primera respuesta de un bombero principiante al llegar a una emergencia en donde no tuvo las herramientas para ayudar más, en una emergencia donde se expuso más de lo que debía, en una emergencia en donde se siente frustrado por quedarse en shock ante la situación; adicional a ello no contar con los recursos necesarios para que su esfuerzo de por sí ya bastante riguroso sea exitoso.

Toda la carga laboral en cierta forma frustrada es lo que ellos llevan consigo, se exponen a permanecer en lugares de riesgo por muchas horas, prestan servicio feriados, días festivos. Por otro lado, hay una sociedad que muchas veces solo los juzgan sin saber lo que ellos viven, es por ello otra razón importante del estudio el concientizar en cierta forma a la sociedad.

Según la fuente del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú (2019), en la primera mitad del año en curso se van registrando en Lima, Callao e Ica 26293 emergencias atendidas siendo las más predominantes las emergencias médicas seguidas de accidentes vehiculares, seguidos de incendios. Las estadísticas señalan que los bomberos atienden más de 100 mil emergencias anualmente. Entonces realmente los bomberos están capacitados, equipados e instruidos para hacer frente a tales exigencias.

De acuerdo a todo el impacto social por el cual estamos pasando, las nuevas generaciones querrán ser parte de esta organización, si es así deberíamos de preocuparnos por darles una experiencia mejor con una mejor organización de manera que fortalezca los lazos y compromiso entre todos.

La identificación de los riesgos psicosociales es relevante para trabajar en esta población, para la prevención que se podría lograr y como está impactaría de manera positiva en los bomberos desde su motivación, valores, manejo de emociones y situaciones, control de impulsos, etc.

Como psicólogos la misión es atender además situaciones de crisis emocional, agresividad, ansiedad, toma de decisiones, empatía y toda acción que vaya en contra del bienestar personal del ser humano, en dicho sentido, la presente investigación se centra en estudiar “Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Voluntarios “Internacional 14” Breña – Lima, periodo 2019”; esperando contribuir a la prevención y mejora del impacto de estos riesgos en su labor y desempeño a nivel psicológico.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde finales del siglo pasado el estudio de factores psicosociales en el trabajo es uno de los temas con mayor atención y preocupación en países latinoamericanos ya sea desarrollado o no desarrollado ya que pueden afectar la salud de los colaboradores a nivel físico y mental. Se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen presentar daños irreversibles y lo más alarmante con escasas intervenciones efectivas.

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo ha sido “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. En donde se muestra a través de las investigaciones que aún no se ha hallado alguna mejora en cuanto al abordaje de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Frente a ello es importante entender que son los riesgos psicosociales, que según la Organización Internacional del Trabajo (2013), son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”. Estos son problemas que hoy en día se perciben en mayor medida en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, repercutiendo en el individuo, organizaciones e incluso en las economías nacionales.

Por tal motivo, se evidencia la problemática de identificar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en cada una de las instituciones. Pues, el factor humano es pieza fundamental en la productividad de las empresas; por ende, si el colaborador no se encuentra en un estado óptimo, va desencadenar un desempeño por debajo del promedio.

En el contexto Europeo, específicamente en España, la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT, ha detectado un gran número de bajas laborales, debido a problemas de salud o accidentes suscitados en el trabajo, siendo dicha situación más común en los sectores de Administración, Banca y Servicios Sociales, pues se ha manifestado en las personas algunos inconvenientes, tales como alteraciones del sueño, cansancio, cefaleas, estrés y problemas de visión, trayendo consigo problemas significativos en las finanzas de la institución. De manera similar ocurre en México, en donde se define los riesgos del trabajo como aquellos accidentes y enfermedades, a los que están expuestos los trabajadores en el ejercicio laboral (Reynaldos, 2000).

Por otro lado, en el Perú, según el MINSA (s.f) los factores psicosociales están relacionados al conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador ante su ambiente laboral. Por consiguiente, de generarse condiciones laborales difíciles de tolerar para el colaborador, podría traer consecuencias negativas. Debido a ello, se busca que el lugar de trabajo, sea como nuestro segundo hogar, pues el individuo permanece entre 8 a 12 horas diarias en él y es beneficioso que se sienta seguro y lo perciba como un lugar agradable.

Entonces, hoy por hoy la salud mental en nuestro país es un tema bastante alarmante pues ya sea a nivel personal o laboral afecta significativamente a la población en todos los ámbitos. Es por ello que no es sólo cumplir con la normativa en materia de seguridad si no contribuir

de forma activa a la mejora de la salud mental, el bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuentas sus necesidades.

Los factores de riesgo psicosocial detectados a tiempo e intervenidos pueden generar buenos resultados en ambas partes tanto para el colaborador como para la empresa. Una empresa con un personal atendido, motivado, que se preocupan por ellos, preocupados por su seguridad laboral física y mental podría generar resultados muy óptimos.

En el caso de los Bomberos voluntarios del Perú, que está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos, no es novedad en nuestra realidad peruana que los bomberos no son retribuidos ni siquiera de manera simbólica por la ardua labor que ejercen.

Es una situación problemática ya que, en el Perú, los bomberos voluntarios cumplen una gran función de ayuda humanitaria al prójimo. Son de repente las primeras personas a las que acudimos en una situación de emergencia. Qué pasa si estas personas no se sienten valoradas y prefieren ya no contribuir. De hecho, en la actualidad hay ahora menos bomberos que en antiguas épocas. Es por eso importante valorar esta labor altruista y desinteresada que nos dan los bomberos.

Entonces, partiendo de lo anteriormente dicho, se ve la necesidad de estudiar los riesgos psicosociales en los que están inmersos el personal de la Compañía de bomberos Internacional 14 Presidente del Perú – Sede Lima – ubicado en el distrito de Breña y fundada el 17 de noviembre de 1893, el cual tiene como objetivo brindar el servicio de respuesta al

combate de incendios, emergencias médicas, rescate vehicular y estructural, incidentes por materiales peligrosos, en apoyo de la sociedad, contando con el equipo y personal debidamente calificado. Pues es de suma importancia para diagnosticar la situación actual y vivencial de los bomberos, con la finalidad de velar por su bienestar y de esta manera brinden un mejor servicio a la población. Para hacer posible esta meta es necesario el compromiso de todos los miembros de esta institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuáles es el nivel de riesgo psicosocial que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión condiciones del lugar de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión carga de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión contenido y características de la tarea, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión exigencias laborales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión remuneración del rendimiento, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de riesgo psicosocial que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los niveles de riesgo psicosocial, según la dimensión condiciones del lugar de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

- Identificar el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión carga de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

- Identificar el nivel de riesgo psicosocial según la dimensión contenido y características de la tarea, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

- Identificar nivel riesgo psicosocial según la dimensión exigencias laborales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

- Identificar nivel riesgo psicosocial según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

- Identificar el nivel riesgo psicosocial según la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

- Identificar el nivel riesgo psicosocial según la dimensión remuneración del rendimiento, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.

1.4. Justificación e importancia

La presente investigación tiene como propósito conocer el nivel de riesgo psicosocial de los bomberos voluntarios del Perú en la compañía Internacional N° 14 en el distrito de Breña, durante el presente periodo. La motivación principal radica en conocer la percepción que tienen los bomberos del trabajo altruista que ejercen y sobre todo los riesgos a los que se ven expuestos. La investigación nos permitirá que, a través de los resultados, podamos tener conocimiento y una perspectiva más amplia de lo que está suscitando y poder mejorar la calidad del trabajo de estas personas, pieza importante y fundamental en nuestro país.

En nuestra sociedad, La salud mental, según la definición propuesta por la OMS (2013) es el estado de bienestar que permite a cada individuo realizar su potencial, enfrentarse a las dificultades usuales de la vida, trabajar productiva y fructíferamente y contribuir con su comunidad. Siendo los riesgos psicosociales perjudiciales para la salud de los colaboradores, causando estrés a largo plazo, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas mentales y psicológicas como actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad, entre otros; son las consecuencias de las malas condiciones de trabajo, de una deficiente organización.

Por tal motivo es importante identificar los factores que de alguna manera estén afectando la salud mental de los colaboradores ya que no estarán en su estado más óptimo de rendir productivamente en su trabajo. Las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos

psicosociales van más allá de ser un problema individual, pueden constituir un verdadero problema para la salud pública.

La importancia de la presente investigación es promover la salud laboral, promover estrategias de intervención; es sumamente importante fomentar la salud de los trabajadores y consecuentemente de la población. Ya que un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

También es necesario recalcar los aportes y beneficios que se desprendan como contribución a la mejora del conocimiento científico y al campo organizacional en nuestra sociedad. A continuación, se indica los principales aportes:

Desde el punto de vista social, la investigación ayudará a conocer la experiencia que tienen los bomberos voluntarios del Perú en la compañía Internacional N° 14 Breña, y permitirá tomar conciencia de la forma como se está llevando el apoyo básico por parte de las autoridades de nuestro país, a nuestros bomberos que son fundamentales en la labor desinteresada que realizan diariamente, permitiéndonos reflexionar y analizar las actuales políticas que rigen en nuestra sociedad organizacional.

En el aspecto teórico, la investigación desarrollada reúne varias teorías, enfoques, modelos e interpretaciones sobre los riesgos psicosociales, que constituye una amplia fuente de información que permitirá satisfacer las necesidades de conocimiento de las personas interesadas en el tema. Además, los aportes personales de este estudio representan un aporte teórico científico que sumará a los conocimientos que se tienen sobre el tema en particular.

En el aspecto práctico, de acuerdo a los resultados en la investigación se podrá tomar acciones pertinentes que favorezcan la realidad encontrada, concretizándose mediante un programa de intervención el desarrollo de diversas estrategias de prevención y promoción de los riesgos psicosociales en organizaciones a fin de atender, mejorar y preparar a los bomberos para hacer frente a diferentes situaciones que se presente en el día a día.

En el aspecto metodológico, la estructura metodológica del trabajo, las técnicas e instrumentos empleados, las técnicas y procedimientos estadísticos desarrollados, servirán de guía orientación y modelo para otros investigadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes Internacionales

- Bastidas, Leal, Montilla, Ramos (2014) desarrollaron la investigación titulada “*Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos*”, proponiendo como objetivo determinar los factores psicosociales laborales y su influencia en el desempeño ocupacional de los bomberos.

El tipo de investigación fue cualitativa y cuantitativa, de tipo descriptiva y transversal, donde se evaluaron los factores psicosociales laborales a través de un cuestionario previamente adaptado. La muestra estuvo comprendida por 47 bomberos en edades comprendidas entre 20 a 51 años. La técnica de recolección de datos fue a través del cuestionario CoPsoQ (ISTAS 21), en su versión corta y para evaluar el Desempeño Ocupacional (CMPO).

Estableciendo como conclusión que el resultado más significativo corresponde a la dimensión de inseguridad, la cual se presentó en un nivel alto (76,5%), esto nos indica que, en la labor prestada por este grupo de bomberos, los niveles de inseguridad pasan a ser un factor negativo, esto se debe principalmente a los cambios de las jornadas de trabajo sin previo aviso, por las variaciones de los salarios y los cambios de las funciones por situaciones de emergencias inesperadas.

- López, García y Pando (2015), desarrollaron la investigación titulada “*Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo*”, la cual tuvo como objetivo identificar la experiencia o no, del compromiso organizacional o work engagement y evaluar su relación con los factores psicosociales organizacionales en trabajadores del campo de un municipio urbano pequeño del estado de Jalisco, México.

El tipo de investigación tuvo un enfoque descriptivo, correlacional y transversal. Con una muestra integró con 26 jornaleros cuya antigüedad fuera mayor a la participación de un ciclo agrícola. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo adaptado (Silva, 2006) que consta de 46 ítems y 7 dimensiones. Para la evaluación del Engagement en el trabajo, se utilizó la versión internacional corta del UWES-9 Utrech de Engagement en el Trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) por su traducción al español.

El resultado sobre la exposición de factores psicosociales, se encontró que el 7.7% presenta una exposición alta, el 69.2% se ubica en nivel medio, el resto que representan el 23.1% de los trabajadores encuestados, se encuentra en condiciones adecuadas. De los factores psicosociales estudiados, la remuneración del rendimiento, el papel laboral y desarrollo de carrera, las exigencias laborales y el contenido y características de la tarea, presentan mayor afectación, con un porcentaje de 26.9% y 11.5% respectivamente.

- Aranda, Mares, Ramírez y Rojas (2016), en su investigación titulada “*Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción "de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco*”, la cual tuvo como objetivo analizar la

asociación entre los factores de riesgo psicosociales y los síntomas de estrés en dicha población.

El tipo de investigación realizado fue descriptivo transversal. La muestra de estudio fueron 150 trabajadores, operarios de una empresa metalmecánica localizada en el municipio de El Salto, Jalisco. De esa muestra, el 32.0% (48) eran mujeres y el resto, hombres. Para la recolección de datos se emplearon tres instrumentos, un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, la escala sintomática de estrés y la escala de factores psicosociales en el trabajo.

Llegando a la conclusión como resultados más relevantes encuentra que la prevalencia de síntomas de estrés fue del 42.7% y para los factores psicosociales del 77.3% mientras que, por áreas o dimensiones, dichas prevalencias fueron las siguientes: exigencias laborales, con 90.7%(136); carga de trabajo, con 86.7% (130); papel laboral y desarrollo de la carrera, con 77.3% (116); condiciones del lugar de trabajo, con 70.7% (106); y contenido y características de la tarea, con un 66.7% (100).

- Aldrete, Gonzáles, Navarro, León y Pérez (2016), en su investigación titulada *“factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención”*, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales laborales y el estrés en personal de enfermería.

El tipo de investigación tuvo un diseño observacional, transversal y analítico. Teniendo como muestra 163 personas de enfermería, seleccionadas mediante un muestreo de 21 servicios del hospital, se incluyeron en el estudio quienes tenían una antigüedad mínima de

seis meses en el puesto de trabajo y aceptaron voluntariamente participar. Para captar los datos se aplicaron el instrumento de Factores Psicosociales Laborales de Silva y la Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro.

Como resultado se encontró que, de la participación de 162 personas, el 47.5% del personal de enfermería perciben la presencia de los factores psicosociales negativos en su área de trabajo en el nivel medio o alto. En relación a las sub escalas se identificó la presencia de factores de naturaleza psicosocial (sumando el nivel alto y medio) en exigencias laborales (79.6%), condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo (58.6%) y en remuneración del rendimiento (52.5%).

- Collaguazo (2017) desarrollo una investigación titulada *"Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa"*, la cual tuvo como objetivo fundamental determinar si existe relación entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa. El tipo de investigación fue de diseño enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental.

La muestra para esta investigación está conformada por 30 trabajadores de todas las áreas del Centro de orientación juvenil La Dolorosa con edades que oscilan entre los 18 y 50 años. Para obtener los datos se utilizó una batería de instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo 2004 (Adaptado) de la Dra. Noemí Silva Gutiérrez (México) en función a la variable independiente, en cuanto a la variable dependiente se empleó la Escala de satisfacción laboral SL-ARG (Perú).

Como resultado que del total de trabajadores el 86,7% considera que está expuesto a un nivel de presencia de riesgo psicosocial medio en función a los factores de riesgo psicosociales y el 13% estima un nivel bajo. Además, cabe mencionar que existen factores de riesgo psicosociales, que presentan porcentajes significativos en un nivel de presencia medio, como las dimensiones: contenido y características de la tarea (96,7%), papel del académico y desarrollo de la carrera (76,6%), carga de trabajo y exigencias laborales (70%).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- López, García y Pando (2014), en su estudio titulado *“Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú”*, la cual tuvo como objetivo determinar la prevalencia del burnout y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como negativos en trabajadores de la población económicamente Activa (PEA) de Lima, Perú.

La investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal, correlacional, con diseño no experimental. La muestra 339 trabajadores que tuvieran por lo menos un año de antigüedad laboral y que a su vez se tratara de empleados subordinados. Para el recojo de datos relativos al burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS de Maslach, Jackson y Leiter) y la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo.

Los resultados determinaron que, en los factores de riesgos psicosociales, se encontró que el 10,75% presenta una exposición alta, el 62,92% se ubica en nivel medio; el resto, que representa el 26,33% de los trabajadores encuestados, se encuentra en condiciones adecuadas,

De los factores psicosociales estudiados, la remuneración del rendimiento y las exigencias laborales presentan mayor afectación, con un porcentaje de 31,2% y 15,9% respectivamente.

- Herrera y León (2018), realizaron una investigación titulada *“Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. Arequipa, 2017”*, la cual tuvo como objetivo determinar cómo la presencia de factores de riesgo psicosocial influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa de extracción minera.

El tipo de investigación fue un estudio de corte cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. La muestra fueron los trabajadores del área de producción de la empresa de extracción minera, los cuales radican en el Distrito de Callali, siendo un total de 47 personas, trabajando bajo un régimen de rotación que incluye turnos de mañana y noche, días de semana, sábados, domingos y feriados. Para la recolección de datos los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, para analizar los factores de riesgo se utilizó el cuestionario denominado “Factores psicosociales en el trabajo” y para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de satisfacción laboral SL – SPC”.

Los resultados determinaron que un 19% de los encuestados nunca presenta factores de riesgo psicosocial potenciando su desempeño laboral. De la variable Factores de riesgo psicosocial, se observa que las dimensiones “contenido y características de la tarea” y “papel laboral y desarrollo de la carrera”, son aquellas que presentan mayores correlaciones significativas.

- Broncano (2018), realizó una investigación titulada “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada. Lima – Perú 2018*”, la cual tuvo como objetivo determinar la asociación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en las enfermeras de una Clínica Privada Lima – Perú 2018.

La investigación tuvo enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 enfermeras de las cuatro sedes de las Clínicas de la Congregación Canonisas de la Cruz. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo y la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS compuestos por 46 y 25 ítems respectivamente.

Los resultados en cuanto a factores de riesgo psicosocial fueron: en la dimensión condiciones de lugar de trabajo el 74% están en el nivel medio; en la dimensión carga de trabajo, el 72% de enfermeras indican nivel medio; en el factor contenido y características de la tarea el 76% de enfermeras indican que el nivel es medio; en cuanto a la dimensión exigencias laborales, el 64% de enfermeras muestran nivel medio; en la siguiente dimensión papel académico, el 92% de las enfermeras muestran nivel medio; en el factor interacción social el 96% están en el nivel medio; por último en la dimensión remuneración del rendimiento el 62% de las enfermeras indican nivel medio.

- Azabache (2018), realizó una investigación titulada “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de Ate, 2018*”, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los Factores de riesgo psicosocial y el Estrés laboral en los trabajadores operarios de una empresa privada en Ate.

La investigación tuvo enfoque cuantitativo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 111 trabajadores operarios, que labora en una empresa privada en el distrito de Ate, cuyo rango de edad escala entre 21 y 60 años. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y la Escala de Estrés laboral de la OIT –OMS.

Finalmente, como resultado, el estudio se evidencio que dentro de la entidad el 55% de los trabajadores perciben un nivel promedio de factores de riesgo psicosocial y el 54.1% posee un nivel promedio de estrés laboral. La variable factores de riesgo psicosocial la muestra tiene valor promedio. A nivel de sus siete dimensiones, se evidencia que el percentil más elevado es exigencias laborales (Media 16.595 equivalente a Pc 45) y el componente más bajo es remuneración (Media 4.820, equivalente a un Pc de 45). Por lo que el 55% (61) de la muestra presenta un nivel promedio de los Factores de Riesgo Psicosocial, seguido de un 17.1% (19) con un nivel bajo.

- Menacho (2018) en su investigación titulada "*Factores de riesgo psicosocial laboral asociados al síndrome de burnout en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Centro Médico Naval, Callao 2017*" en donde planteo como objetivo identificar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Centro Médico Naval.

La investigación fue de tipo enfoque cuantitativo, correlacional, observacional, transversal, prospectivo y de diseño no experimental. En una muestra representativa de 50 profesionales de la salud, quienes se desempeñan como médicos fisiatras, tecnólogos médicos, técnicos en rehabilitación y personal subalterno; para la captación de datos se utilizó

2 instrumentos de medición: La escala de Maslach Burnout Inventory (M.B.I) y el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Suceso/Istas 21 versión breve.

Se encontró como resultado sobre la exposición de factores de riesgo psicosociales, se encontró que el 10,75% presenta una exposición alta, el 62,92% se ubica en nivel medio; el resto, que representa el 26,33% de los trabajadores encuestados, se encuentra en condiciones adecuadas. De los factores psicosociales estudiados, la remuneración del rendimiento y las exigencias laborales presentan mayor afectación, con un porcentaje de 31,2% y 15,9% respectivamente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptualización de Riesgo psicosocial

Hoy en día se debe enfocar en estudiar cuales son las condiciones de trabajo, que tienen impacto emocional y afecta a los colaboradores; los factores de riesgo son generadores de estrés, fatiga, entre otros que exponen la salud física, mental y/o emocional de la población.

Dentro de las definiciones de la variable existen diferentes posturas que definen el riesgo psicosocial; a continuación, se dará a conocer algunos.

Según la OMS (s.f), afirma que “un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”; de acuerdo con la definición, las enfermedades que se puedan presentar pueden ser tanto a nivel físico como dermatológicas, gastroenterológicas, cardiológicas o psicológicas, etc.

Ya que, si bien los factores de riesgos nos afectan a todos a nivel de organización, individualmente nos afecta de diferente manera.

Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo (2008) señala: “Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas)”. Todo ello sumado además que estos individuos no solo están predispuestos a los factores de riesgo que se ven en el trabajo, sino que hay que sumarle la carga personal que de por sí ya llevan consigo, tanto familiar como emocional. Lo que finalmente todo junto desencadena estas situaciones.

Gil – Montes (como se citó en Parra y Pulido, 2013), dice que la exposición a los factores de riesgo psicosocial no está sólo en el individuo, sino que pueden estar presentes en el entorno laboral por inadecuado diseño y organización del trabajo, intensificación de tareas, incumplimientos laborales, altas demandas cognitivas y emocionales; agentes que pueden llegar a tener un carácter crónico, razón por la cual deja de ser un problema individual para convertirse en un problema de salud pública. Cuando las organizaciones deciden contar con personas para realizar diferentes actividades laborales, sabe que esto representa una responsabilidad social para con ellos ya que mínimamente lo que la empresa debería de ofrecer a sus empleados son unas condiciones laborales estables y saludables.

Broncano (2018), afirmó que los factores de riesgo psicosocial son negativos y desfavorables, lo que puede dañar la salud física y mental y que desencadenan una serie de problemas en la salud. Son factores que se vinculan muy estrechamente con el estrés, que pueden perturbar, desestabilizar los recursos y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades derivadas del trabajo. (Moreno L., 2011, p.21). Además de dañar el estilo de afrontamiento de las personas ante cada situación estresante que se le presente en el trabajo como en su vida personal, en consecuencia, no será un personal con adecuado nivel de productividad.

Como una de las consecuencias más significativas del riesgo psicosocial, es el estrés, en anteriores investigaciones se ha concluido que el estrés es un problema importante ya que no solo supone un coste económico, sino que también social. Según la Unión Europea (UE), el estrés ocupa el cuarto lugar en los problemas de salud informado por sus trabajadores.

Es fundamental hacer alusión a los términos en mención:

Los factores psicosociales los cuales son descriptivos, tienen que ver con la cultura organizacional de la empresa las cuales hacen referencia a las condiciones laborales, clima, funcionalidad de puestos, factores que como tal pueden ser positivos o negativos. Y los factores psicosociales de riesgo los cuales son predictivos – subjetivos y hacen referencia a las condiciones organizacionales las cuales pueden ser molestas para algunos individuos como para otros no, tienen probabilidad de ser perjudiciales para la salud de los colaboradores, afectando negativamente el bienestar y salud del trabajador cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. (Moreno, 2011, p.7).

Como bien lo mencionado, una vez definido los conceptos podemos inferir que los factores de psicosociales van a depender de cada empresa, desde sus distintas políticas, cultura, rubro, áreas y metas trazadas. Mientras que los factores psicosociales de riesgo serán en relación a cada puesto desde su función y objetivos trazados a corto plazo.

Según lo descrito desde estas definiciones los factores psicosociales son factores estresantes que pueden dañar la salud física y mental conllevando a alterar y desequilibrar los recursos y la capacidad de afrontar las necesidades del trabajo desde situaciones como falta de control en el trabajo, falta de toma de decisiones, falta de productividad, mala comunicación, etc.

Cabrera (2017) llegó a concluir que en las organizaciones disfuncionales es donde se encuentran los riesgos psicosociales; las causas pueden ser diversas, entre las más resaltantes son:” que no tienen bien definidos sus procesos, las funciones no son equitativas, clima laboral deficiente, etc. En cambio, si se tiene un entorno psicosocial favorable se puede incrementar la productividad, desarrollo personal, adecuado ambiente laboral, bienestar tanto emocional como físico de los colaboradores” (Párr. 4 y 5).

De acuerdo con Moreno y Báez (2010) “Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p.17). Pueden además causar daños importantes en la salud física, social o mental del trabajador. Por ejemplo: La sobre carga laboral o el exceso de horas extras.

Las repercusiones en la salud a causa de los factores posicionales asociados, repercuten de manera considerable en las gestiones de las organizaciones pues afectando el desempeño, además de los costos que conlleva esta problemática. (Gómez et al. 2014).

2.2.2. Tipos de riesgo psicosocial

De acuerdo con Abello y Lazaro (2013) consideran que los tipos de riesgo psicosocial:

Clima de convivencia general: está vinculado con el nivel del conflicto en el lugar, condiciones de realización del trabajo: las cuales tiene que ver con el ambiente en donde el personal se desenvuelve; hace hincapié a la cantidad de trabajo, forma de trabajo (sencillo, complejo, monótono), ritmo, responsabilidad.

Organización del trabajo: las situaciones relacionadas con la tarea a realizar y con la organización; está ligada a la falta de definición de las competencias, conflicto de competencias, falta de información, comunicación, estilo de liderazgo.

Relaciones interpersonales: datos, información sociodemográfica; además de características de personalidad y afrontamiento; capacidad del individuo para integrar y trabajar en equipo en base a respeto y buen trato; en límites precisos. Esto influye en la labor diaria del colaborador en cuanto a agilidad, concentración, actitud favorable.

Aspectos extra laborales: uso de tiempo libre, rutina casa – trabajo. Efectos externos que dañan al trabajador como su estilo y calidad de vida, problemas familiares, sociales, económicos. Esto es un riesgo psicosocial relevante.

2.2.3. Característica de los Factores psicosocial

Como bien lo mencionamos los factores de riesgo psicosocial son las condiciones que influyen en la aparición de muchas enfermedades físicas como mentales, una de ellas y la más común el estrés; debido a que tienen que ver con las demandas de la situación (contexto laboral) y con las características de cada individuo (sus necesidades, su cultura, sus experiencias).

Los manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicología; González, Maestre y Llaneza (2003) “considera dentro de las características de los factores psicosociales más resaltantes tenemos: Contenido de trabajo, carga laboral, capacidad de control sobre la propia tarea, el rol del trabajo, supervisión, y relaciones laborales” (citado por Moreno y Báez, 2010).

Los factores de riesgo psicosociales tienen sus propias características a continuación algunas de ellas:

Extensión en el espacio y tiempo: Rick y Briner 2000 (como se citó en Abello y Lozano, 2013) Son factores que no siempre son visibles ni localizados ya que la cultura, el liderazgo o el clima laboral no son factibles percibirlos en un lugar específico ni momento ideal. Ya que es algo integral de la organización.

Dificultad de la objetivación: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche 2008 son actividades que no tienen unidades propias de medidas objetivas; como lo son el rol, unión grupal, la supervisión y comunicación. Mientras que otros factores por ejemplo el ruido o la temperatura si pueden ser medidos.

Afectan a otros riesgos: El ser humano, como trabajador es afectado por todos los factores del exterior. A medida que los factores de riesgo van aumentando, también aumentan consigo riesgos en la seguridad, higiene y ergonomía. El efecto también puede ser a la inversa ósea que los riesgos, higiene y ergonomía influyen en los factores de riesgo.

Escasa cobertura legal: De modo general es relacionado con la prohibición que dañen la salud, lo que puede ser improductivo para las empresas, trabajadores y estado. Debido a que hay ciertos riesgos que tienen legislaciones aprobadas y rechazadas como condiciones laborales básicas en la organización. Ejm. Un ambiente adecuado para recrearse en las instalaciones del centro de labores.

Están moderados por otros factores: Tal como se define por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. Las condiciones organizacionales no suelen ser percibidos por la población de la misma manera ya que la carga laboral, el conflicto de roles y la inestabilidad laboral no serán percibidas de la misma forma por toda la población pues dependen de las variables personales de cada individuo como lo son su personalidad, motivación, nivel del compromiso, seguridad en sí mismo, etc. Los factores de las variables personales son factores importantes en el resultado final por lo que no pueden pasar desapercibidos.

Dificultad de intervención: La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000). Por ellos las organizaciones se muestran renuentes a intervenir cuando se tratan de riesgos psicosociales pues tiene un costo de inversión y los resultados no son garantizados. Sin embargo, si lo hacen cuando se trata de riesgos de nivel de seguridad, higiene y ergonomía. No por ello deja de ser importante la intervención de estos riesgos.

Los riesgos psicosociales tienen características únicas que son necesarias conocer con el fin de poder atender, precaver y finalmente evitarlos.

A continuación, se mencionarán algunas características de los riesgos psicosociales según (Moreno y Báez, 2010).

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: Los riesgos psicosociales son elementos básicos de las características del colaborador que trabaja, como de su honor como persona, igualdad de trato, sus derechos a la integridad física y personal, a la libertad, a la salud positiva y negativa. Es el acoso y la violencia los factores más mentados en los que se atenta los derechos mencionados.

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: Levy (como se citó en Carbó, 2016) afirma que “los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre el bienestar del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés”.

La violencia ya sea física o verbal es un riesgo que tiene efecto principal y perjudica a la globalidad de la operatividad de la persona que labora.

Afectan a la salud mental de los trabajadores: Son más especiales las proyecciones que tienen en la salud mental los riesgos psicosociales, ya que afectan de forma relevante y absoluta la adaptación, estabilidad y equilibrio mental de la persona. Además, pueden ocasionar alteraciones en el sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales probablemente desencadenando importantes trastornos mentales. La OIT ha considerado el estrés post traumático como el más frecuente.

Tienen formas de cobertura legal: La repercusión, alta incidencia y trascendencia de las consecuencias para el trabajador, ha conllevado que de forma inevitable se den leyes que los protejan.

2.2.4. La importancia de medir los riesgos psicosociales

La importancia positiva y negativa que tienen en la conducta de los trabajadores, los riesgos psicosociales. Para ello es importante definir y diferenciar dos conceptos:

Debido a tantos cambios que actualmente está pasando la sociedad. Los factores de riesgo psicosocial no pueden pasar desapercibidos ni ser secundarios o provisional para la calidad de vida laboral, debido a que son factores tangibles, reales, visibles y probablemente vayan en aumento debido a los factores en la estructura de las organizaciones y del trabajo. Esto amerita a que una organización responsable socialmente evalúe todas las áreas de la misma para saber y repotenciar sus falencias. (Abello y Lozano, 2013, p.14).

Es importante evaluar, identificar e intervenir respecto a los factores psicosociales en el trabajo, para ello se debe tener en cuenta según Osorio (2011) que “los factores de riesgo y los factores protectores, que son los que dentro del ambiente laboral le proporcionan bienestar al colaborador lo que trae consigo satisfacción laboral y eficacia en el trabajo”. (p.76). Con la

detección de ambos factores se puede intervenir de manera oportuna en la organización y esta no sea una causante de situaciones desagradables para sus colaboradores y así en conjunto puedan trabajar para un mismo fin.

Es de consideración manifestar que los factores psicosociales pueden referir nuevos riesgos en el mundo laboral. Es por ello que se persevera en la necesidad de examinar, estudiar y ocuparse de estos problemas de riesgo psicosocial no solo a nivel individual si no a nivel colectivo y de organización también. En nuestra población de estudios, los bomberos voluntarios en el Perú, son quienes dan la primera respuesta ante las emergencias y que brindan apoyo a la sociedad. Sin embargo, los están poniendo en peligro por la falta de interés del Estado y la aparición de otros factores de riesgo debido a ello es importante medir los riesgos para que a nivel psicológico se encuentren más respaldados y atendidos.

Según Raffo, Ráez y Cachay (2013) indican que las leyes de Seguridad y Salud en el trabajo promueven cultura de prevención en los riesgos psicosociales en el Perú, además que ha avanzado la legislación en cuanto a prevención de riesgos psicosociales; sin embargo, carecen de guías metodologías o anexos de cómo identificarlos y evaluar estos riesgos.

2.2.5. Principales riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son muchos, por lo que resulta complicado poder explicarlos todos. Consideraremos algunos que son más relevantes debido a la gravedad para la salud de los trabajadores, según la OIT, la OMS, y el INSHT. (1986).

2.2.5.1 El estrés

El estrés es una sensación que creamos al reaccionar a ciertos eventos. Es además posiblemente el primer riesgo psicosocial, ya que obra como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “el patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente en el cual se desempeña laboralmente. Es un estado en donde sientes que no vas a poder sobrellevar las exigencias.

Estrés como riesgo psicosocial es un estado de agotamiento del organismo que dificulta las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona, produciendo un deterioro global y significativo en el rendimiento del trabajador por lo que ha sido considerado según Holt, 1982 como “el lado oscuro del trabajo”.

Se considera que el estrés laboral se da cuando hay una contradicción entre la persona, el puesto de trabajo, y la misma organización. La persona sienta que no tiene los mecanismos, las herramientas para afrontar la problemática laboral.

Es importante estudiar el estrés como factor de riesgo, pues son los factores sociales, factores organizaciones, factores del puesto de trabajo sumados a las variables personales de cada ser humano lo que desencadena consecuencias significativas no solo a nivel individual sino también a nivel social y organizacional respectivamente.

Como resultado según EuroFound (como se citó en Moreno y Báez, 2010) “el estrés es un riesgo psicosocial de tipo universal, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización, que de reiteradas formas causan alteraciones la salud. En encuestas europeas mencionan que es una de las principales causas de renuncias laborales, por tanto, es importante y necesario diagnosticarlo y reducirlo en las organizaciones.

2.2.5.2 Violencia

Violencia, es el uso intencional de la fuerza física. Hay muchas formas dentro del trabajo de ejercer violencia, pues no solo hace referencia al acto de golpear o dañar físicamente a una persona, también hay violencia psicológica, violencia verbal, violencia de género, etc. que pueden repercutir significativamente en los trabajadores tanto a nivel físico como psicológico.

Considerado como el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. Es un riesgo laboral que ha ido desencadenando mayor atención legal. La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. Por ejemplo, si una persona es asaltada por motivos de su trabajo, es decir que maneje grandes cantidades de dinero; esta persona está siendo violentada laboralmente ya que hay un factor que desencadena esta situación, un factor laboral; pudiendo genera consecuencias irreversibles, sin necesidad de tener que pasar por este tipo de situaciones.

Según la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (como se citó en Moreno y Báez, 2010) propone clasificar la violencia en tres tipos:

- Violencia de tipo I: hechos violentos originado por personas que no están relacionadas con el trabajo propio. Ej: robos, asaltos.
- Violencia de tipo II: hechos violentos procedente del cliente a los que se atiende o se prestan servicios. Ej: reclamos o exigencias.
- Violencia de tipo III: hechos violentos que vienen de los compañeros o superiores del mismo lugar de trabajo. Beneficios no obtenidos o reclamados en grupo.

El más común de los tipos de violencias expuestas son las de violencia tipo II procedentes de los clientes, debido a que la satisfacción del cliente es una obsesión para las empresas sin importar el coste que estas puedan acarrear. Esta violencia se genera a raíz de la frustración por las expectativas del servicio, de la ira o rabia por no obtener lo esperado.

2.2.5.3 Acoso laboral

Debería ser considerado como un riesgo psicosocial y no sólo como una forma de violencia laboral. Son las características del atentado contra la dignidad, la intimidad del trabajador los cuales son totalmente diferentes en forma, naturaleza y resultado que un asalto o violencia de parte del cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud son de clara importancia y deberían de ser atendidos en su totalidad en todos los países como ya lo vienen haciendo los países europeos.

El mobbing o acoso laboral viene siendo desde años atrás como un serio problema laboral hasta el punto que ya existen leyes propuestas para estos casos. El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (como se citó en Moreno y Páez, 2010) es una forma de conducta perjudicial entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y de perturbarla.

El acoso laboral tiene como objetivo agotar psicológicamente a la víctima en este caso colaborador hasta que no pueda tolerar el momento y abandone el puesto.

De acuerdo a la posición jerárquica se propone la siguiente clasificación:

- Acoso vertical: El hostigador es una persona con poder dentro de la organización.

La víctima es su subordinado. Es por lo general el más común ya que abusan del

poder que tienen sobre esta persona.

- Acoso horizontal: El hostigador u hostigadores son compañeros del acosado, teniendo el mismo nivel jerárquico. Aunque en la organización tengan el mismo nivel el hostigador asume ser superior por sus relaciones o influencias.
- Acoso ascendente: El hostigador alardea el cargo de subordinados, mientras que la víctima es el jefe o superior. Es la menos eventual.
- Acoso mixto: Combinación entre el acoso horizontal y vertical. Normalmente se dan en organizaciones inconsecuentes.

2.2.5.4 Acoso sexual

Este factor mayormente es relacionado con el acoso laboral, sin embargo, son distintos. El acoso sexual tiene contexto propio, formas específicas y consecuencias particulares. Es por ello que es preocupante y genera una intranquilidad en la población.

Acoso sexual en el trabajo se estima que es toda comportamiento de naturaleza sexual realizado en el ambiente laboral. O como una situación de trabajo ejecutado por una persona que tiene conocimiento que es insultante y aborrecida para la persona. Pues otras organizaciones coinciden que son conductas y comportamientos basados en el sexo ya sean físicos, verbales, no verbales indeseados que impacta la honradez del hombre o mujer.

Todas esas acciones llevan a que se generen un ambiente intimidante, hostil, agobiante, hiriente y degradante en el ambiente laboral. Lo que de por si trae consigo efectos negativos para el desempeño laboral, la salud de la persona y la productividad de la empresa; por lo que es considerado un riesgo laboral.

Según Moreno y Báez, (2010) se han clasificado dos tipos de acoso sexual:

Acoso “una cosa por otra”: lo que hace referencia la influencia o presión sexual. Depende en requerir los favores sexuales a cambio de lograr alguna ganancia laboral o no padecer resultados desagradables, ya sea variaciones en sus puestos, destitución, etc. En este caso este tipo de acoso se da por una persona que ejerce poder jerárquicamente ya sea un jefe o supervisor.

Acoso “producido por un ambiente hostil”: refiere a las circunstancias del trabajo por los que los atributos sexuales se dan a relucir, pasa mayormente en el caso de las mujeres. Ej: que les soliciten usar mini faldas o escotes.

Otra situación es cuando las mujeres sienten trato inconsiderado, en donde asumen posiciones de segundo plano. Ej: cuando no se les da la oportunidad ejercer mayores responsabilidades por el hecho de ser mujer.

2.2.5.5 Inseguridad contractual.

Este riesgo ha existido desde hace un tiempo atrás, pues actualmente que ha tomado verdadera relevancia, debido a todos los cambios contractuales, y globales que está viviendo la sociedad. Pues en cada país se busca brindar condiciones laborales estables que respalden a los colaboradores.

Según Herrera y León (2018) en Perú se encuentra la ley N°. 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo (2016), que tiene como objetivo: “Trabajar en una cultura de precaución sobre los riesgos”; que se preocupen por el ascenso, propagación y cumplimiento de lo establecido. Además de esas hay otras leyes las cuales se preocupan por el bienestar del trabajador en toda la extensión de la palabra, como por ejemplo la ley que los ampara si son despedidos injustamente, o sin alguna razón contundente de su desvinculación laboral.

Hoy en día hay son muchos los juicios de parte de los trabajadores contra las empresas; como lo son de otros casos que por falta de información o ignorancia aceptan ese tipo de abusos sin la debida asesora legal de cómo actuar frente estos casos.

Moreno y Báez, 2010 afirman que la inseguridad contractual es aquel momento en la que el trabajador se siente vulnerable sobre su estabilidad laboral, no se encuentra firme sobre su permanencia en la empresa y siente poca posibilidad de crecer dentro de la organización; o el hecho de no estar en planilla de no haber firmado un contrato, o que el contrato se lo renueven mensualmente; es un miedo constante de perder su trabajo. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores.

2.2.5.6 Otros riesgos psicosociales

Las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales esto debido a los cambios en el mercado económico, financiero y laboral. Así mismo por la globalización, las tecnologías, las nuevas tendencias, productos que están suscitando día a día.

A continuación, se presentará dos riesgos psicosociales que hoy en día están en constante aumento de atención:

Conflicto trabajo – familia: ya que hoy en día son muchas mujeres que laboran, por lo que mayormente la estructura familiar se debe de reorganizar debido que los hombres también se vean involucrados en las labores cotidianas del hogar.

Trabajo emocional: es el tipo de trabajo en el que las emociones forma parte fundamental en el mismo. Se ha determinado también como el regulador de las emociones ya sean positivas o negativas. Es indispensable para el trabajo con personas, tienen muchas influencias en el bienestar físico y psicológico.

2.2.6. Dimensiones de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son las circunstancias laborales en las cuales se desarrolla el trabajador. De acuerdo a Pando y Arana (2014), los riesgos psicosociales se estudian en base a las siguientes dimensiones o factores:

2.2.6.1 Condiciones del lugar de trabajo: hace alusión a la estructura, ambientes, herramientas usadas, elementos que forman el lugar que dependen de cuál es el trabajo a realizar los cuales determinan salud, seguridad y bienestar en el trabajo.

Las condiciones laborales que influyen en el trabajador son:

- a) Ruido: afectante que está presente en el lugar, como un ruido molesto o expresarse por medio de gritos.
- b) Iluminación: brillo que bota las fuentes de luz, es muy importante ya que la luz que ingrese al centro, el color de paredes, y la ubicación va a influir psicológicamente ya que interviene en los estados de ánimo.
- c) Temperatura: debe de ser ideal para sus prácticas laborales, con un adecuado nivel de temperatura. Es un riesgo cuando afecta directamente la salud.
- d) Higiene del área: pulcredad del lugar del trabajo en donde se desempeña el colaborador.
- e) Exposición a microbios: toda actividad laboral tiene cierto grado de exposición a microbios ya que estos están en muchas partes.

- f) Espacio inadecuado: lugar específico donde el colaborador ejerce labores.
- g) Hacimiento: el espacio es ilimitado, provocando irritabilidad, desconcentración, problemas de memoria y aprendizaje.
- h) Equipos y materiales necesarios: diseñadas para proteger a los empleados en cuanto a lesiones o enfermedades serias. Se puede convertir en un riesgo si los trabajadores no lo usan como se debería.

2.2.6.2 Carga de trabajo: Influyen de manera negativa en el trabajador como las expuestas a continuación:

- a) Exceso de actividades de la jornada: cantidad de horas de trabajo en la etapa laboral. Cuanto el tiempo no le alcanza para las actividades que tiene que cumplir y asume tiempos fuera de hora de trabajo, a presión, y sin descansos o llevando carga laboral a casa.
- b) Demanda laboral no corresponde a nivel de conocimientos y habilidades: cuando se le exige superior a sus capacidades, genera desanimo, frustración por el incumplimiento de lo solicitado.
- c) Jornada de trabajo mayor a 8 horas diarias: En Perú, de acuerdo a ley son 48 horas semanales las que se debe cumplir, cuando se pasa se entiende que hay un acuerdo interno recompensado de otra forma.
- d) Trabajo durante fines de semanas o vacaciones: Pasa cuando los horarios son rotativos o cuando los trabajadores en vacaciones se ven obligados en responder a las exigencias laborales llegando a perturbar la vida familiar y social del empleado.
- e) Pocas tareas: Carga laboral escasa, solo hace lo necesario. El trabajador se puede sentir poco útil.

2.2.6.3 Contenido y característica de la tarea: es de acuerdo a la funcionalidad de su puesto, las metas los objetivos, funciones a realizar:

a) Trabajo repetitivo o rutinario: todos los días de trabajo tiene que hacer lo mismo, se convierte en riesgo cuando la duración es prolongada.

b) Problemas con comportamiento de compañeros: cuando los caracteres de los compañeros de trabajo no se complementan como debería generando un mal clima laboral, disminuyendo la productividad.

c) Incapacidad para desarrollar conocimientos y habilidades: No se le brinda la oportunidad de aprender nada nuevo, el trabajo es monótono, generando agotamiento emocional.

d) Participación en labores que no son de su agrado: Actividades fuera del horario de trabajo que sin embargo requieren de la presencia de todos.

e) Cambios constantes en actividades que no son de su responsabilidad: El trabajador es presionado a asumir funciones de otras personas ya sean por vacaciones, permiso, etc.

f) Realiza actividades que no son de su especialidad: Cuando rota de puesto o no tiene clara cuáles son sus funciones a realizar. Es un riesgo cuando la organización lo hace de manera constante.

g) Ejercicio de actividades de coordinación y supervisión personal: Encargado de controlar las actividades de las personas a su cargo.

2.2.6.4 Exigencia laboral: presentan dos componentes: psíquicos y físicos hacen alusión al contenido de la particularidad de las ocupaciones a realizar.

a) Tarea compleja: actividad en la que el trabajador demanda de un tratamiento particular.

- b) Alto grado de concentración: Las tareas laborales exigen un elevado esfuerzo mental.
- c) Permanecer muchas horas en posturas incómodas: El colaborador se expone a mantenerse en posiciones fastidiosas. Ej: Los trabajadores que están todo el día en constante levantamiento de peso.
- d) Uso de verbalización constante: Cuando las funciones del colaborador son verbales todo el tiempo. Ej: Las personas que trabajan en llamadas.
- e) Esfuerzo visual prolongado: Cuando en las funciones del colaborador hace uso permanente de la vista.
- f) Exigencia de creatividad e iniciativa: Cuando el jefe espera iniciativa del colaborador.
- g) Exigencia para entrar a programas de estímulos o bonos de productividad: Los incentivos o bonos motivan de forma intrínseca al colaborador en favor de la organización. Ej: los bonos de alimentos, horas extras.

2.2.6.5 Papel laboral y desarrollo de la carrera: Son las condiciones que brindan al personal capacitaciones, formación y crecimiento profesional.

- a) Realiza actividades que no son de su agrado: Actividades que no son acorde con la personalidad del colaborador.
- b) Dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo: Cuando la organización pasa por reestructuración o migración de programas.
- c) Formación profesional en exigencias actuales no compatibles: Sucede con personas de mayor edad que no se adaptan a las nuevas tendencias.
- d) Estatus de puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas: Cuando el colaborador cree ser digno de un mejor puesto laboral.

e) Oportunidades para promoción limitadas: Pocas posibilidades para desarrollarse profesional y personalmente.

f) Falta de apoyo para mejor formación o capacitación: Actividades de formación para el personal.

2.2.6.6 Interacción social y aspectos organizacionales: Hace alusión a las relaciones interpersonales que hay en el entorno laboral.

a) Dificultad en relación con compañeros de trabajo: Un colaborador tiene dificultad para relacionarse o empatizar con el grupo o con otro colaborador.

b) Requiere participar en diversos grupos de trabajo: Trabajo en equipo para llevar a cabo los objetivos.

c) Problemas en relación con jefe inmediato: Cuando el líder y el trabajador no tienen buena relación.

d) Procesos de evaluación de desempeño laboral son inadecuados: Las pruebas que miden la productividad del colaborador.

e) Sistema de control de personal son incorrectos: son procesos administrativos relacionados con la asistencia, tardanza y la actuación de los colaboradores.

f) Existen problemas de comunicación sobre cambios de trabajo: Cuando se presentan cambios en el trabajo de los colaboradores ya sean de horario, lugar, función o puesto y el colaborador no es informado a tiempo.

g) Limitada participación en toma de decisiones: Es la libertad que tiene el colaborador acerca de cómo realizar su trabajo.

h) Información sobre su desempeño no es clara y directa: Cuando el feedback que recibe el colaborador no es objetiva.

i) **Insatisfacción con el trabajo que desempeña:** Cuando perciben su trabajo como rutinario y cargante.

2.2.6.7 Remuneración del rendimiento: Todo lo relacionado con el tema remunerativo.

a) **Inconformidad salarial:** Es la prestación salarial que percibe el colaborador.

b) **Insatisfacción con el sistema de pensiones y prestaciones:** Son los sistemas ya sean públicos y privados que brindan las organizaciones, que les brinda un respaldo económico a través de seguro, gratificaciones, etc.

c) **Programas de estímulos económicos no permiten lograr estabilidad económica:** Son la recompensa que se recibe de forma extra.

2.3. Definiciones conceptuales

Riesgo: es la posibilidad de que un indicio se vuelva en una tragedia; es la probabilidad de que algo o alguien este próximo a sufrir un daño. Es esa vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él.

Psicosocial: hace referencia a la conducta humana, el comportamiento del ser humano en un contexto social. Ya que lo social influye mucho en el comportamiento pues el ser humano requiere de la interacción con las personas para sobrevivir.

Factores de riesgo psicosocial: Son las situaciones que están presentes en la situación laboral y directamente relacionada a la organización, contenido del trabajo y realización de la tarea y pueden afectar la salud física, emocional de los trabajadores.

Riesgo psicosocial: Son las consecuencias de una organización ineficiente, con malas condiciones laborales que perjudican la salud de los trabajadores. Es una mala organización del trabajo y no un problema individual.

Carga laboral: conjunto de demandas psico – físicos a los que los colaboradores se ven sometidos en la jornada laboral, estas pueden ser perjudiciales si no están bien establecidas las funciones de los puestos.

Clima laboral: es el medio en el cual el colaborador desarrolla el trabajo, la calidad de este influye de manera importante en la satisfacción de los colaboradores por ende en la productividad de la empresa.

Salud mental: Según la OMS “es un estado de completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” depende de la forma en que pensamos, actuamos y sentimos en relación a la vida.

Satisfacción laboral: Es el nivel de conformidad que tiene un colaborador respecto a su entorno laboral. Es la actitud del trabajador frente a sus responsabilidades laborales. Es muy importante ya que está ligada a la productividad como empresa.

Estrés: Causado por la carga laboral expuesta y que puede influenciar en el bienestar físico, psicológico y personal. Es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe amenazante.

Bomberos voluntarios: es la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios, realiza acciones de atención de accidentes vehiculares y emergencias médicas, rescate y salvataje de vidas, expuestos a peligros en la actividad. Los bomberos prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem debido a su vocación de servicio, sensibilidad social y disciplina. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de la investigación

El presente estudio basa su método en la investigación descriptiva. Especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92)

El enfoque de la investigación es cuantitativo, manifiesta la necesidad de determinar y apreciar las magnitudes o interrogantes de investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos para experimentar suposiciones, con fundamento en la evaluación numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 6).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; se basa en analizar los hechos tal cual se dan en un contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152). Este tipo de investigación es muy común en psicología.

En dicho sentido, en un diseño no experimental no se realiza acciones para cambiar la realidad del contexto investigado, sino que se interviene recogiendo datos tal como se presentan para luego interpretarlos objetivamente.

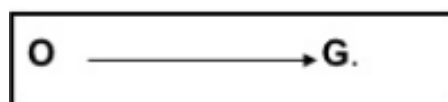


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (bomberos voluntarios de la compañía Internacional N°14).

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

La población de estudio está comprendida por 59 bomberos voluntarios que prestan servicio en la compañía Internacional N° 14 ubicado en el distrito de Breña, durante el periodo 2019.

3.3.2 Muestra

La muestra está constituida por 46 bomberos voluntarios que prestan servicios desinteresados en la compañía Internacional N° 14, los cuales 12 de sexo femenino y 34 de sexo masculino; en un rango de edad de 18 a 55 años, con grado de instrucción desde secundaria completa, superior técnica y universitaria. Teniendo como tiempo de bombero entre 6 meses a más de 20 años de servicio. La muestra se determinó por muestreo intencional no probabilístico sujetos a criterios de inclusión y exclusión.

3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

a) Criterios de inclusión de los participantes

- Bomberos voluntarios que pertenecen a la compañía Internacional N° 14
- Bomberos de ambos sexos
- Bomberos residentes provenientes de diferentes distritos del Perú
- Bomberos con tiempo de permanencia
- Bomberos con distintos cargos dentro de la compañía.

b) Criterios de exclusión de los participantes

- Bomberos ausentes por motivos laborales
- Bomberos ausentes por motivos de horarios
- Bomberos ausentes por salir a cubrir servicios de emergencia
- Bomberos ausentes por temas personales

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es los riesgos psicosociales, definida como el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes". (Moreno y Báez, 2010).

En la presente investigación se analizan ciertos factores sociodemográficos que sirven para caracterizar a la muestra como: el sexo, edad, grado de instrucción, distrito, tiempo como bombero, tiempo de permanencia en la compañía.

La variable riesgo psicosocial, presenta dimensiones de las cuales se derivan los indicadores, y de estos se derivan los ítems que se formulan para el cuestionario. A continuación, se presenta la estructura detallada en la matriz de operacionalización.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumento
RIESGO PSICOSOCIAL	Según la OIT (1986) Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés	De acuerdo a Pando y Arana (2014), los factores de riesgo psicosocial son las circunstancias laborales en las cuales se desarrolla el trabajador. Los riesgos psicosociales se estudian en base a las siguientes dimensiones o factores: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenidos de la tarea, exigencias laborales, papel de interacción y aspectos organizacionales, interacción y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento.	Condiciones del lugar de trabajo	Ruido Iluminación Temperatura Mala higiene Espacio inadecuado Equipo y material necesario Exceso de actividades	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Nunca (1)	Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo
			Carga de trabajo	Demandas laborales Jornada de trabajo Vacaciones Pocas tareas	10, 11, 12, 13, 14	Casi nunca (2)	
			Contenido y características de la tarea	Trabajo repetitivo Comportamiento de los demás Habilidades y conocimientos nuevos Proyectos	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	Algunas veces (3)	
			Exigencias laborales	Responsabilidad Especialidad Coordinación y supervisión de personal Tareas complejas Alto grado de concentración Posturas incómodas Esfuerzo visual Creatividad e iniciativa	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	Casi siempre (4)	
			Papel laboral y desarrollo de la carrera	Bonos de productividad Actividades que no son de interés Programas nuevos Expectativas Oportunidades limitadas	29,30,31,32,33,34	Siempre (5)	

	Falta de apoyo para capacitaciones	
	Dificultad en las relaciones	
	Grupos de trabajo	
	Problemas de evaluación	
	Problemas de comunicación	
		35, 36, 37, 38, 39, 40,
Interacción social y aspectos organizacionales	Toma de decisiones	
	Eficacia en el desempeño	41, 42, 43
	Insatisfacción	
Remuneración del rendimiento	Inconformidad con el salario	
	Insatisfacción con los beneficios	44, 45, 46
	Estabilidad salarial	

3.3 Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento empleado fue el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo de Pando y Aranda (versión adaptada).

A continuación, pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA:

- **Nombre original:** Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo docente
- **Autor:** Noemí Silva (2003)
- **País de origen:** México
- **Adaptación en Perú:** Pando y Arana (2016)
- **Tiempo de aplicación:** 20 minutos (aprox.)
- **Ámbito de aplicación:** Trabajadores de Lima, Arequipa y Trujillo (542 sujetos del sector construcción, industria textil, servicios de educación, de salud, minería, pesca y agroindustria, entre otros).
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 46 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer los riesgos psicosociales en el entorno laboral a través de la evaluación de siete dimensiones: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y característica de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneración del rendimiento.
- **Calificación:** Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores

0 al 4, que se detallan a continuación.

- Tabla 2. Escala de Calificación del cuestionario

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y del cuestionario en general.

Tabla 3. Baremo de interpretación de la variable

Niveles	I – VI	II	III - IV	V	VII	Total
Riesgo bajo	0 – 12	0 – 7	0 – 9	0 - 8	0 - 4	0 – 65
Riesgo moderado	13 – 25	6 – 13	10 - 19	9 - 17	5 - 8	66 – 132
Riesgo alto	26 – 36	14 – 20	20 - 28	18 - 24	9 - 12	133-184

Fuente: Bocanegra Farías Karla

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4. *Datos sociodemográficos de los bomberos en la compañía Internacional N°14, según sexo.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	12	26
Masculino	34	74
Total	46	100

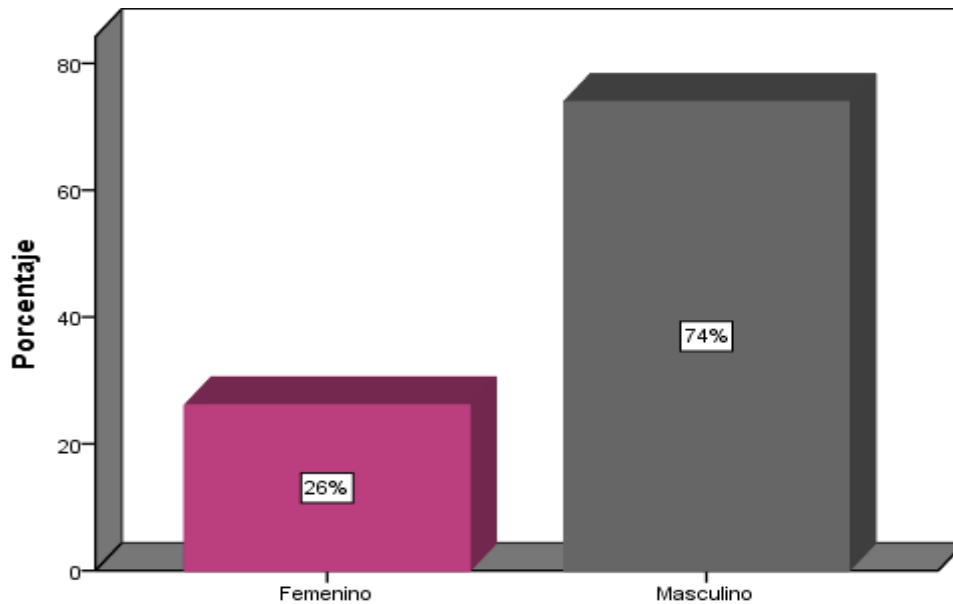


Figura 2. *Datos sociodemográficos de los bomberos en la compañía Internacional N°14, según sexo.*

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el 26 % de colaboradores son del sexo femenino y el 74 % es masculino.

Tabla 5. *Datos sociodemográficos de los bomberos en la compañía Internacional N°14, según la edad.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 - 26 años	17	37
27 - 35 años	14	30
36 - 44 años	12	26
45 - 55 años	3	7
Total	46	100

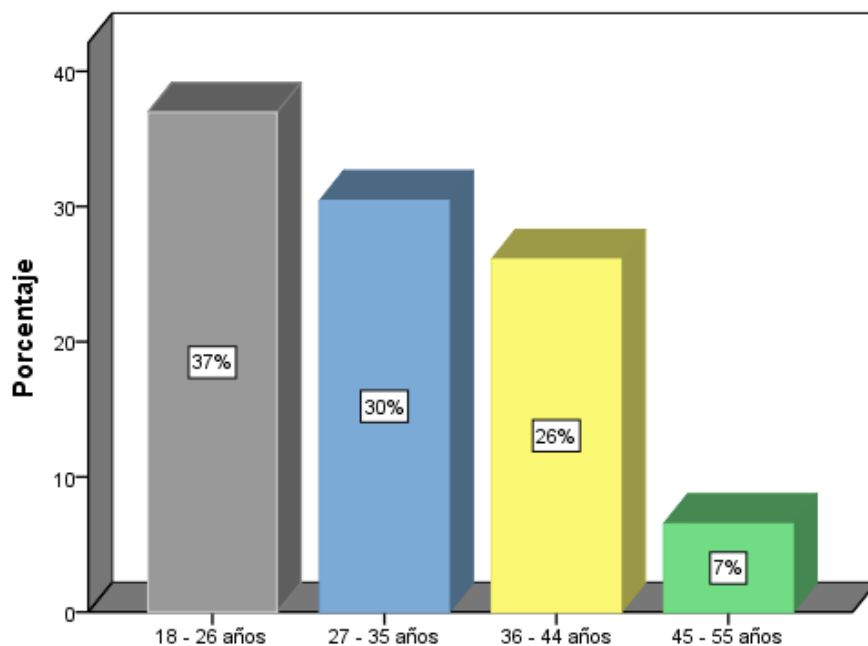


Figura 3. *Datos sociodemográficos de los bomberos de la compañía Internacional N°14, según la edad.*

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que el 37% de bomberos tienen entre 18 a 26 años, seguido por el 30% que tienen entre 27 a 35 años, el 26% tienen entre 36 a 44 años y sólo el 7 % tienen entre 45 a 55 años.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los bomberos en la compañía Internacional N°14, según grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	3	7
Superior técnica	17	37
Universitario	26	57
Total	46	100

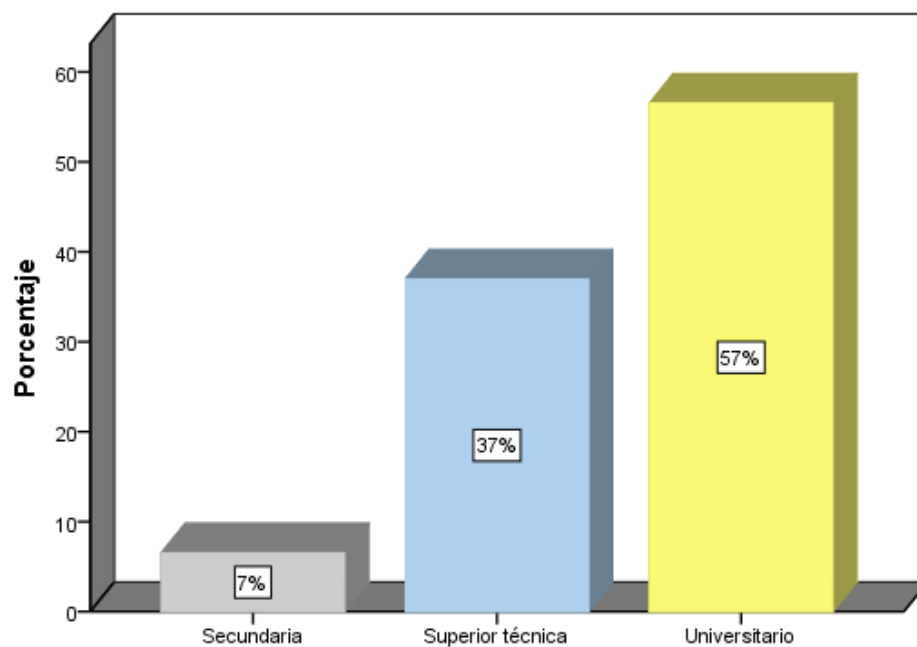


Figura 4. Datos sociodemográficos de los bomberos de la compañía Internacional N°14, según grado de instrucción.

Interpretación: Los resultados obtenidos demostraron que el 7% de bomberos tienen nivel completo de instrucción secundaria, el 37% tienen formación técnica y el 57% tienen formación universitaria.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los bomberos en la compañía Internacional N°14, según tiempo como bombero

Tiempo como bombero	Frecuencia	Porcentaje
0 - 5 años	32	69
6 - 10 años	6	13
11 - 15 años	2	4
20 a más años	6	13
Total	46	100

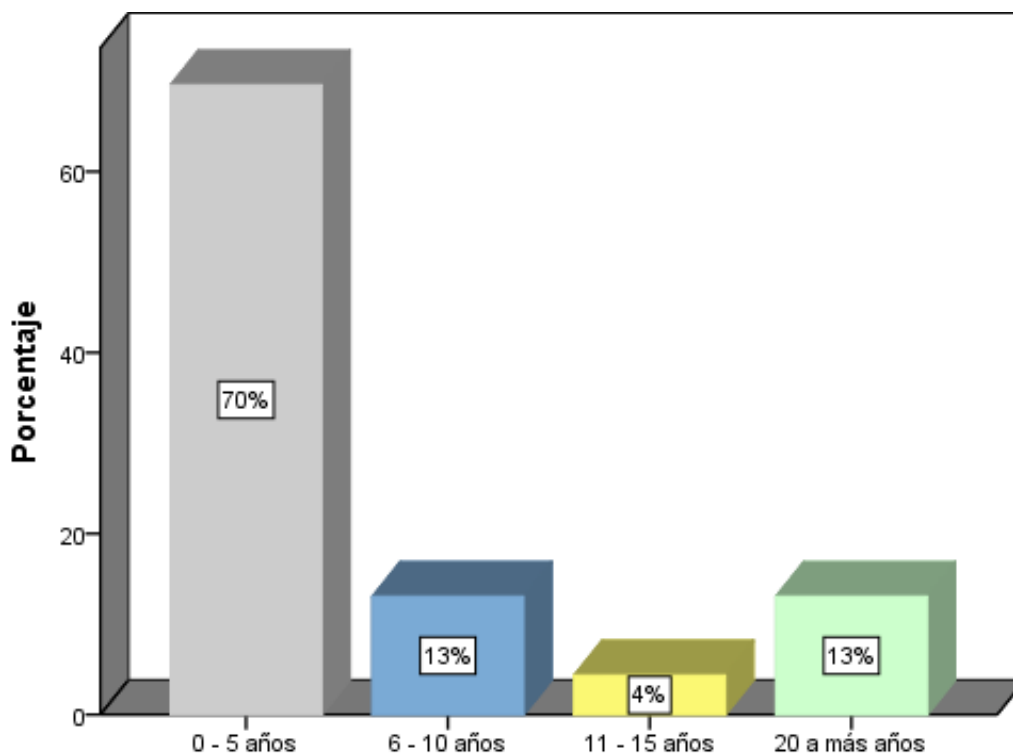


Figura 5: Datos sociodemográficos de los bomberos de la compañía Internacional N°14, según tiempo como bombero.

Interpretación: Los resultados obtenidos demostraron que el 70% de bomberos voluntarios tienen entre 0 y 5 años prestando servicio, el 13% tienen entre 6 a 10 años de servicio, el 4% tienen entre 11 y 15 años de servicio y el 13% corresponden de 20 a más años de servicio.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 8. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	24
Nivel Moderado	35	76
Total	46	100

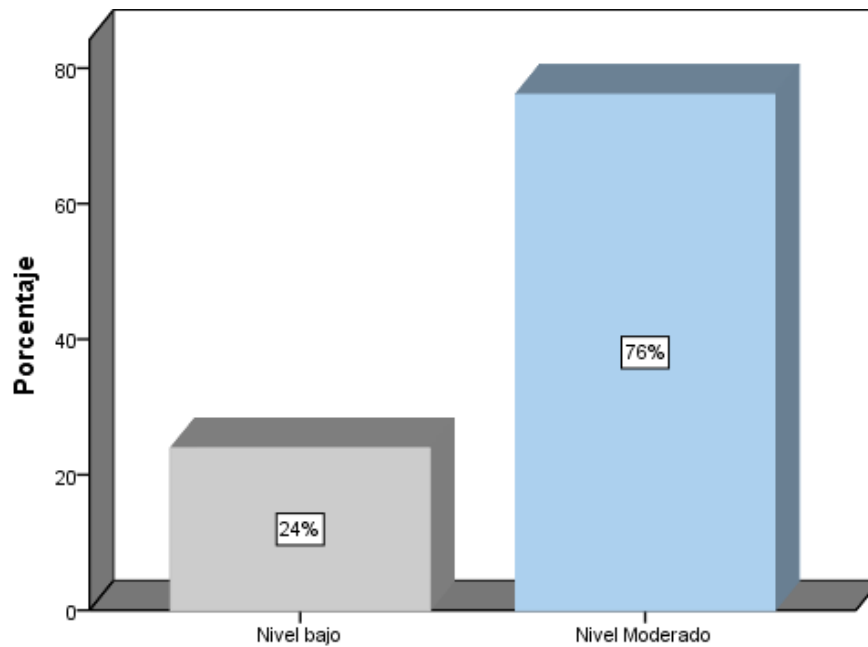


Figura 6. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14-

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que el nivel riesgo psicosocial percibido por los bomberos en el 76% es de nivel moderado, mientras que el 24% lo percibe en nivel bajo.

Tabla 9. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión condiciones del lugar de trabajo

Condiciones del lugar de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	13	28
Nivel Moderado	29	63
Nivel Alto	4	9
Total	46	100

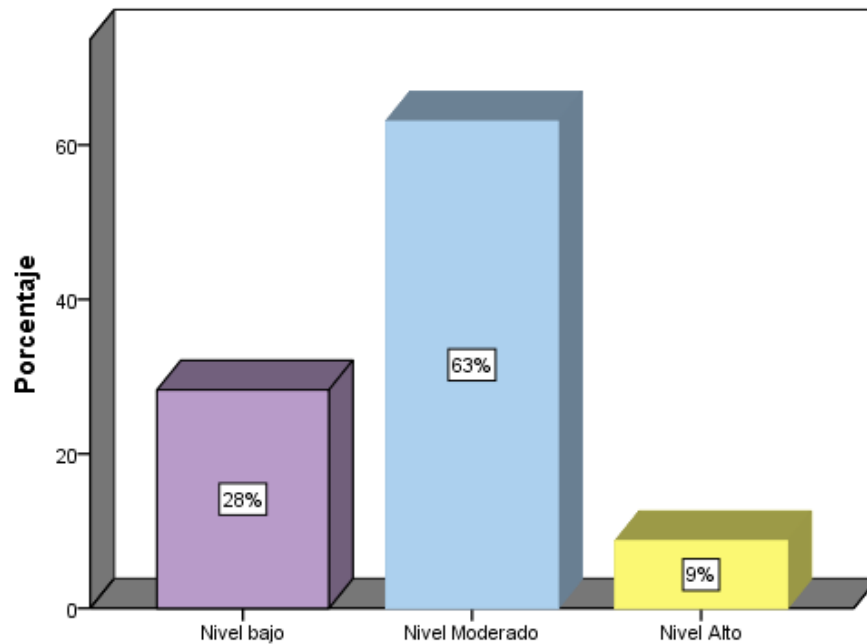


Figura 7. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión condiciones del lugar de trabajo.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión características físicas de la institución, los estudiantes lo percibieron en un 80% a nivel favorable y en un 20% lo percibe ni favorable ni desfavorable.

Tabla 10. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión carga de trabajo.

Carga de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	8	17
Nivel Moderado	35	76
Nivel Alto	3	7
Total	46	100

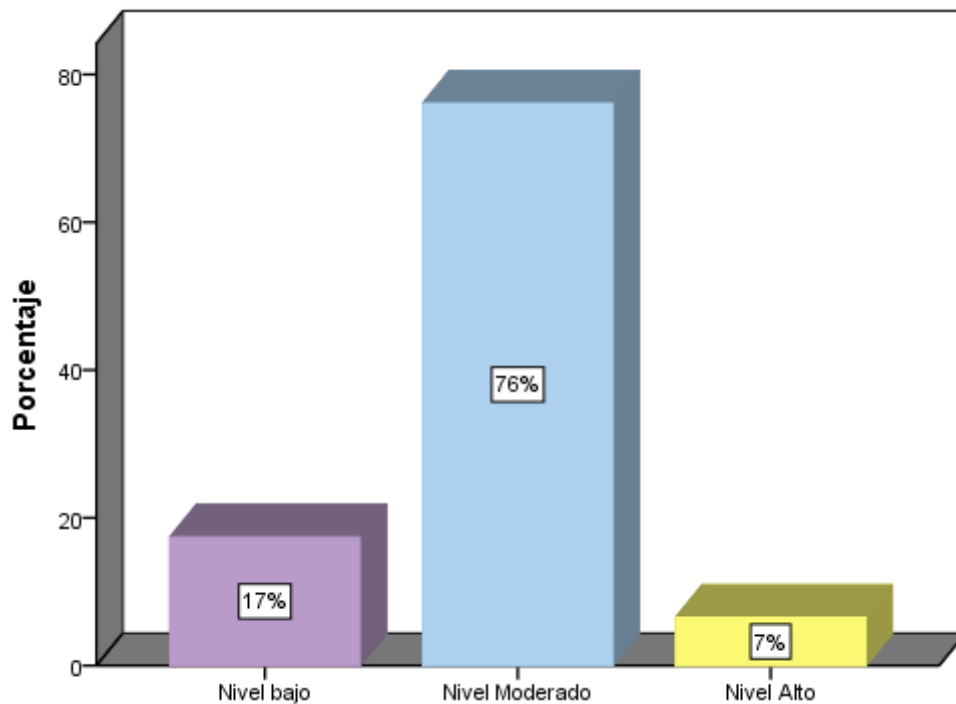


Figura 8: Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión carga de trabajo.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión carga de trabajo, los bomberos lo percibieron en un 76% a nivel moderado, un 17% lo percibe a nivel bajo y un 7% lo percibe en nivel alto.

Tabla 11. *Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión contenido y características de la tarea.*

Contenido y característica de la tarea	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	17	37
Nivel Moderado	29	63
Total	46	100

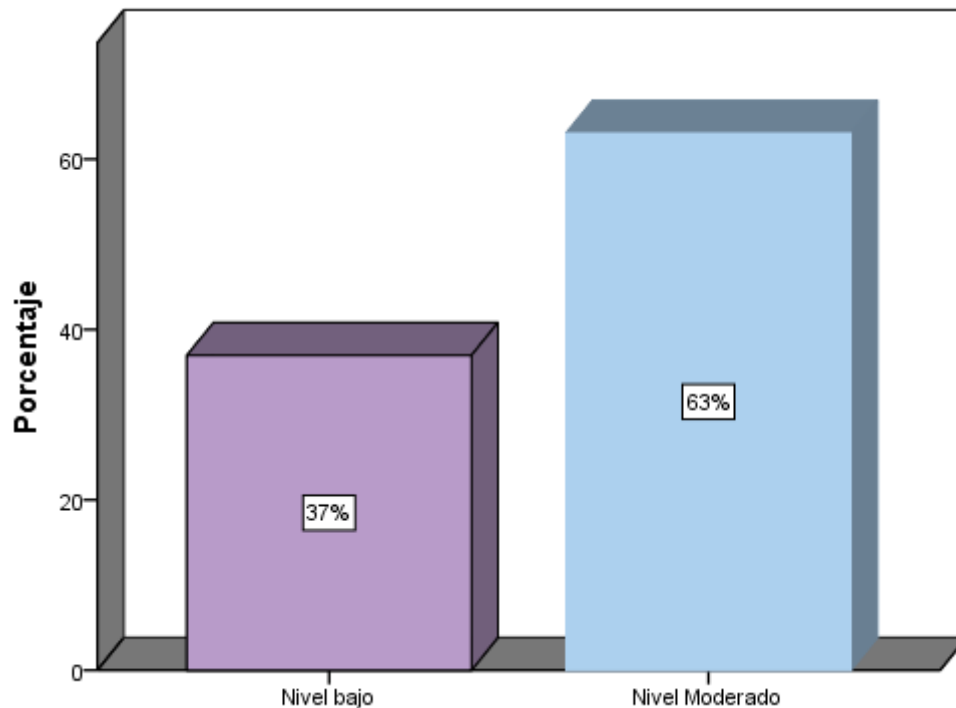


Figura 9. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión contenido y características de la tarea.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión contenido y característica de la tarea, los bomberos lo percibieron en un 63% a nivel moderado y un 37% lo percibe en nivel bajo.

Tabla 12. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión exigencias laborales.

Exigencias laborales	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Moderado	28	61
Nivel Alto	18	39
Total	46	100

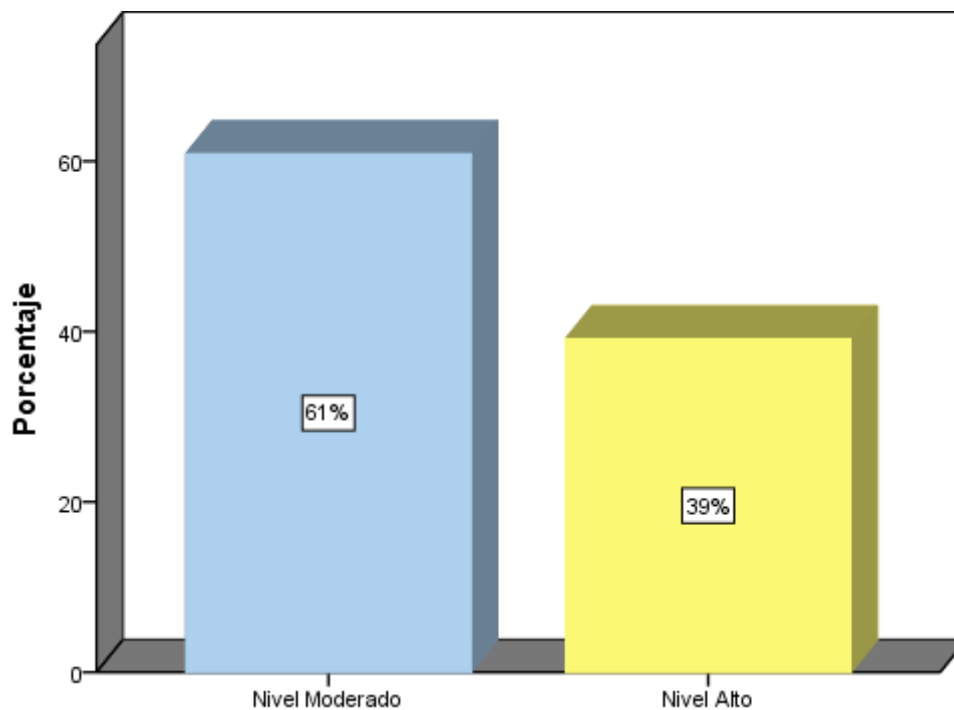


Figura 10: Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión exigencias laborales.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión exigencias laborales, los bomberos la percibieron en un 61% a nivel moderado y un 39% lo percibe en nivel alto.

Tabla 13. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Voluntarios Internacional 14, según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera.

Papel laboral y desarrollo de la carrera	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	30	65
Nivel Moderado	16	35
Total	46	100

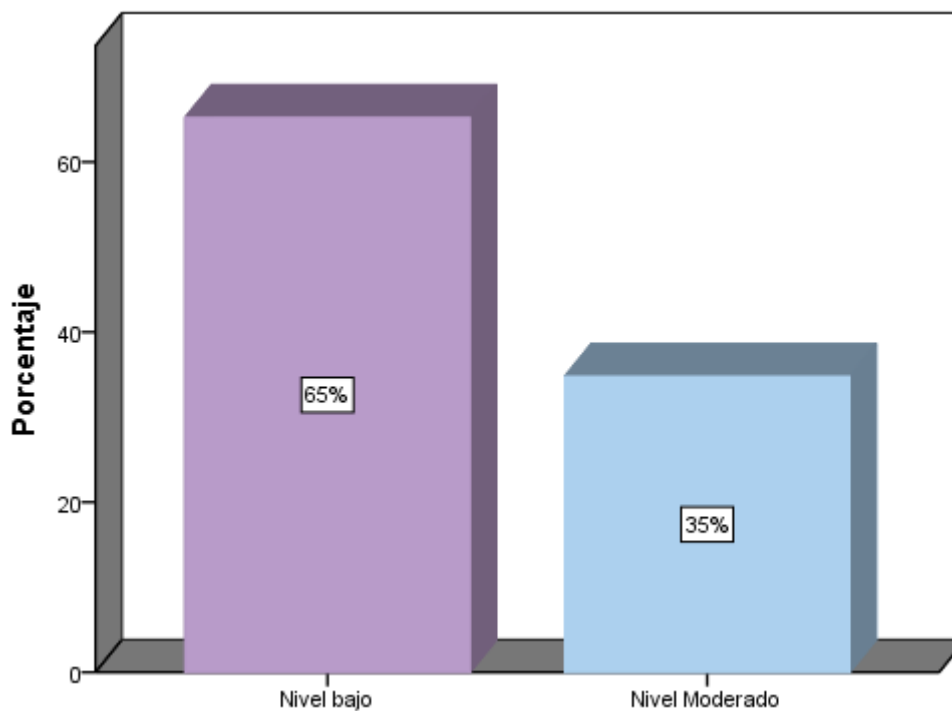


Figura 11: Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, los bomberos la percibieron en un 65% a nivel bajo y un 35% lo percibe en nivel moderado.

Tabla 14. *Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión interacción social y aspectos organizacionales*

Interacción social y aspectos organizacionales	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	27	59
Nivel Moderado	19	41
Total	46	100

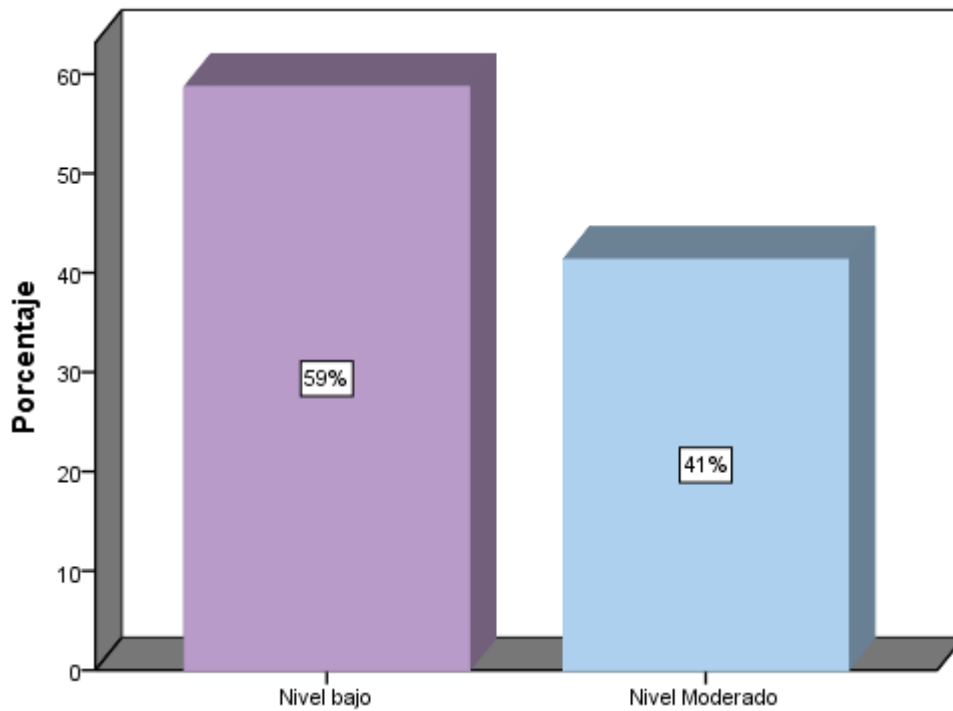


Figura 12: Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión interacción social y aspectos organizacionales.

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, los bomberos la percibieron en un 59% a nivel bajo y un 41% lo percibe en nivel moderado.

Tabla 15. Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos Internacional 14, según la dimensión Satisfacción con la remuneración del rendimiento

Satisfacción con la remuneración del rendimiento	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	42	91
Nivel Moderado	3	7
Nivel Alto	1	2
Total	46	100

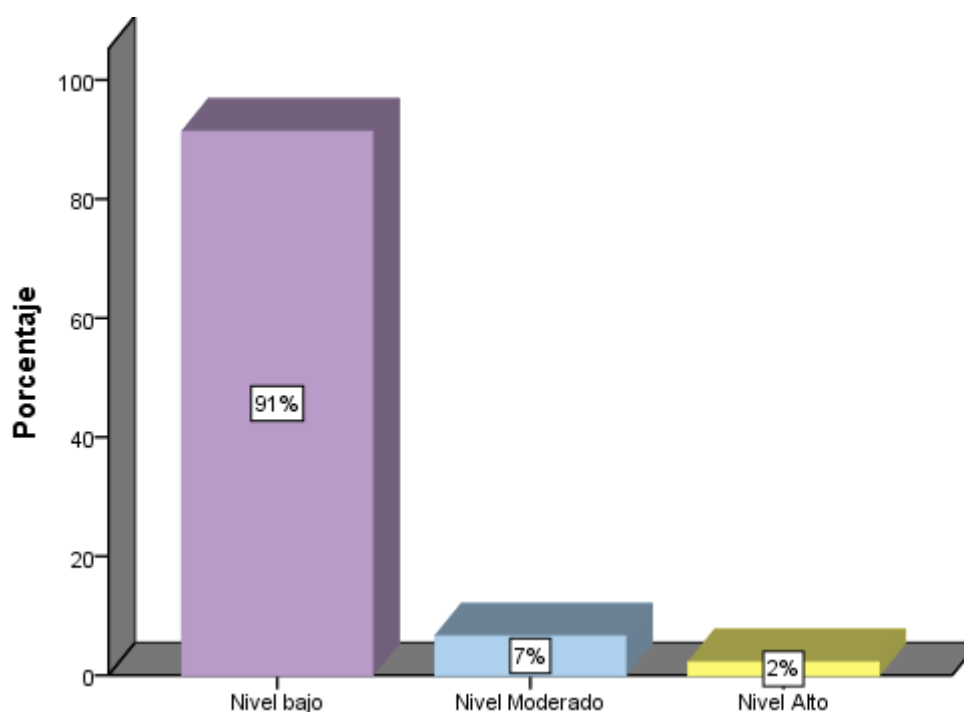


Figura 13: Nivel de Riesgo psicosocial en la Compañía de Bomberos voluntarios Internacional 14, según la dimensión satisfacción con la remuneración del rendimiento

Interpretación: Los resultados obtenidos determinaron que en la dimensión satisfacción con la remuneración del rendimiento, los bomberos la percibieron en un 91% a nivel bajo, en un 7% lo percibe en nivel moderado y el 2% lo percibe en nivel alto.

4.3. Procesamiento de los resultados

Con el procesamiento de la información recolectada, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue asignado el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Seguido se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

4.4. Discusión de los resultados

En esta sección, analizamos los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la conjunción o disimilitud con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

En el presente estudio se determinó que el nivel de riesgo psicosocial percibido por los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14 es en nivel moderado de acuerdo al 76% de encuestados, por lo que representa un contexto regular para el desarrollo de las actividades de los miembros de dicha organización. Tal resultado además concurre con lo

encontrado por López (2015) en su estudio titulado “Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo”, donde se estableció que los riesgos psicosociales hallados es un 69.2% se ubica en el nivel medio. La coincidencia de ambos estudios se debe a que los colaboradores perciben la exposición a los riesgos psicosociales, debido a que el trabajo a los que se ven expuestos no van de acuerdo a sus capacidades; y además de no haber buena organización con funciones previamente establecidas.

Así mismo se encontraron resultados contrarios en relación a los riesgos psicosociales percibidos en este estudio, con el caso de Aranda, Mares, Ramírez y Rojas (2016), en su investigación titulada “Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción "de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco”, donde se concluye que existe un riesgo psicosocial de 77.3% es de un nivel alto. De esta oposición de resultados se asume que, en la organización estudiada, los bomberos no se perciben tan expuestos a los riesgos psicosociales actualmente. Sin embargo, están por las vías de que, si lo sean, ya que esta percepción puede aumentar de acuerdo a sus vivencias y experiencias.

Los resultados obtenidos en las dimensiones condiciones del lugar de trabajo 63%, carga de trabajo 76%, contenido y característica de la tarea 63% y exigencias laborales 61% se encontraron a nivel moderado; lo cual coincide con Broncano (2018) en su investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada. Lima – Perú 2018”, donde se determina que existe nivel promedio en las dimensiones condiciones de lugar de trabajo 74%, carga de trabajo 72%, en contenido y características de la tarea 76% y en exigencias laborales 64%. De esta similitud se asume que las enfermeras y los bomberos al tener

una labor de servicio consideran que las condiciones en las que laboran representen un riesgo significativo en su bienestar. Ya sea por varios factores, por la falta de herramientas e instrumentos, condiciones del lugar, espacios inadecuados, la carga laboral, complejidad de las funciones, etc. sin embargo, hay que resaltar que hay una diferencia significativa en una entidad pública y una privada.

Los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14 perciben la dimensión carga de trabajo en un 76% a nivel moderado debido principalmente a las características demandas laborales, el exceso de actividades, jornadas laborales, horarios, etc. Dicho resultado difiere en cierta forma con lo hallado por Bastidas (2014) en su investigación “Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos”, respecto a la dimensión inseguridad, la cual se presentó en un nivel alto (76,5%), con características de aspectos de jornada laboral, horarios, cambios de turnos, entre otros. esto nos indica que, en la labor prestada por este grupo de bomberos, los niveles de demanda laboral son de consideración, esto se debe principalmente a los cambios de las jornadas de trabajo sin previo aviso, la prolongación de horas de trabajo y la exigencia en las actividades realizadas.

En la dimensión satisfacción en la remuneración del rendimiento, los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14 la perciben un 91% a nivel bajo; este hecho denota que la remuneración ofrecida ad honorem que se les brindan a los bomberos no cumplen sus expectativas en cuanto al trabajo realizado, pues al igual que un trabajo les exigen ciertos requisitos, responsabilidades y obligaciones que deben de cumplir, pero sin ninguna retribución. Dichos resultados concuerdan también por lo encontrado por Azabache (2018) donde se

evidencia que el componente más bajo es la remuneración en una (Media de 4.820, equivalente a un Pc 45) por lo que se deduce que los operarios de dicha empresa no se sienten satisfechos de lo que perciben salarialmente en relación a sus funciones; por lo que la empresa no está comprometida en reorganizar la estructura salarial o sopesar ese déficit. Esta coincidencia se debe a que las personas muchas veces dan más de lo que reciben a cambio por su esfuerzo y dedicación a su labor.

4.5. Conclusiones

De acuerdo con los resultados hallados se establecen algunas conclusiones que definen situaciones específicas.

- El nivel de riesgo psicosocial percibido por los bomberos voluntarios de la compañía “Internacional N° 14” es a nivel moderado en un 76%, lo cual determina que existe un riesgo psicosocial relevante en la labor realizada donde sus funciones son llevadas a cabo con mucho cuidado para no sufrir un daño personal.

- En la dimensión condiciones del lugar de trabajo, los bomberos voluntarios lo perciben a nivel moderado en un 63%, debido a que no cuentan dentro de la compañía con una adecuada infraestructura, espacios adecuados, implementos de protección personal, entre otros; razón por la cual los bomberos se sienten poco seguros por lo que les ofrece la institución.

- En la dimensión carga de trabajo, los bomberos voluntarios lo perciben a nivel moderado en un 76%, debido a que no se sienten preparados o en sus mejores condiciones para las

funciones que realizan por lo que algunas veces lo perciben como sobrecarga elevada pese a los previos entrenamientos y guía de otros bomberos más experimentados.

- En la dimensión contenido y características de la tarea, los bomberos voluntarios lo perciben a nivel moderado en un 63% debido al dinamismo de las funciones a realizar además de la libre opción de desarrollo que se les permiten ejercer véase reflejado en puestos de confianza, buenas relaciones, etc.

- La dimensión exigencias laborales, es percibida a nivel moderado en un 61%, debido al grado de arduo esfuerzo que realizan y el peligro que les rodea en las situaciones de trabajo.

- En la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera los bomberos voluntarios la perciben a nivel bajo en un 65%, a causa de que no tienen posibilidades de crecer a corto plazo y la falta de apoyo en mejorar su formación y capacitación.

- La dimensión interacción social y aspectos organizaciones, es percibida a nivel bajo en un 59%, a causa de que no tienen ningún tipo de dificultad en sus relaciones interpersonales, ni en la comunicación por lo que están satisfechos con el trabajo que desempeñan.

- La dimensión remuneración del rendimiento, es percibida a nivel bajo en un 91%, a causa de que ellos no perciben ningún salario económico pues la labor que realizan es netamente voluntaria y dentro de su política como bomberos voluntarios no tienen permitido recibir ningún tipo de remuneración por externos a causa de su labor.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas se recomienda ciertas acciones y actividades a tomar en consideración con el fin de mantener los niveles alcanzado en riesgo psicosocial.

- Las entidades responsables de las compañías deben seguir gestionando esfuerzos de manera conjuntas con otras organizaciones de voluntariado, gobiernos, municipalidades a fin de desarrollar un programa de intervención psicología para reducir los riesgos psicosociales.

- Las entidades responsables de la compañía deben velar por mantener un ambiente de trabajo, bien implementado con los recursos humanos, materiales, ergonómicos necesarios para el desarrollo de las labores y estadía, además de vigilar que las instalaciones se mantengan en buen estado y hacer el requerimiento respectivo al ministerio en caso se quiera realizar una mejora interna.

- Los jefes de compañía deben seguir entrenando de manera constante y de acuerdo a las capacidades y actitudes de los bomberos. Además de considerar solicitar capacitaciones extras a todos los bomberos dos veces al año o mensualmente para que se mantengan a la vanguardia.

- Los jefes de compañía o personas con responsabilidad de grupos a cargo deben de mantener y reforzar el dinamismo de las actividades, capacitar y forjar las habilidades de

liderazgo mediante talleres, charlas, responsabilidades adicionales; así como reuniones semanales para ver las falencias y oportunidades de mejoras.

- Los jefes de compañía y personal con personas a carga deben de mejorar la posibilidad de desarrollo de los bomberos, buscando convenios, haciendo intercambios con otras entidades de manera que puedan apoyar en el desarrollo de la carrera de los bomberos.

- Los bomberos voluntarios deben de mantener el nivel de motivación, así como el adecuado trato amable, cálido, respetuoso y actitud colaboradora y presta a servir con los compañeros de trabajo y a las personas a las que ayudan.

- Los jefes, bomberos, administrativos y personal en general de la compañía Internacional N° 14 deben de velar por mantener un ambiente de trabajo estable, tranquilo, sano y horizontal para el adecuado desarrollo de las funciones; a través de días de recreación, integración, dinámicas, charlas, talleres, excursiones, etc.

- Los jefes de compañía deben de velar por la valoración del personal voluntario y ver la forma de retribuir con un salario emocional buscando posibilidades de desarrollo para ellos a través de convenios, puestos de trabajo, apoyo emocional y profesional, etc.

CAPITULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa

Taller manejo de estrés en los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14.

5.2 Establecimiento de objetivos

5.2.1 Objetivo general

- Fortalecer el manejo de estrés en los bomberos voluntarios Compañía de Bomberos Voluntarios “Internacional 14” Breña – Lima, periodo 2019.

5.2.2 Objetivos específicos

- Mejorar el estado de la salud física y psicológica de los trabajadores, logrando un mayor bienestar psicológico.

- Potenciar la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo de los participantes; aumentando la colaboración positiva en el ámbito laboral.

- Reforzar el conocimiento de distintas técnicas de manejo y control del estrés.

5.3 Justificación del problema

El estrés es una de las enfermedades que está causando hasta muerte a nivel mundial. En EE. UU, el investigador Jeffrey Pfeffer afirma que “el trabajo está matando a la gente y a nadie le importa”, basándose en las investigaciones que ha realizado a lo largo de los años. En nuestra realidad peruana en el año 2015 sólo el 8% de los peruanos viven relajados y sin estrés, los principales factores que causan estrés son los problemas económicos y de salud. Resaltándose como una de las causas relevantes, las responsabilidades en los centros de trabajo.

Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan. Hoy en día ya salud mental de un trabajador ya no es sólo responsabilidad de las autoridades si no que más aún de las partes implicadas, en este caso los empleadores. el Instituto de Investigación de Opinión Pública de la PUCP, señala que el 80% de los peruanos son afectados por el estrés, siendo el género femenino el más propenso a padecer la enfermedad cabe resaltar que según estudios, las mujeres son las propensas ya que son las que asumen mayor responsabilidad en su rol ante la sociedad; son encargadas del hogar, del cuidado de los hijos, gestoras de dinero, entre otras actividades que las sobrecargan. El estrés laboral es un factor de riesgo que acarrea consigo el desarrollo de muchas enfermedades no solo a nivel psicológico sino también físico como la diabetes, obesidad, depresión; por lo que es de vital importancia que las organizaciones lo controlen.

Como se sabe el estrés laboral es el riesgo psicosocial más común en las organizaciones ya que afecta a la salud de las personas con excesivas horas de trabajo, horarios irregulares,

sobrecarga laboral, entre otras. Aunado a ello está la remuneración percibida que muchas veces no es la suficiente para vivir, la inestabilidad laboral que puedan tener en una organización; entre otros. Las principales causas de estrés en los bomberos voluntarios se pueden considerar: causas organizacionales: organización de mandos; causas individuales: ansiedad, agresividad, inestabilidad emocional; ambientales: ruidos, toxicidad, iluminación. Además de las relacionadas con la función en si es decir desde el hecho de recibir la llamada telefónica, el desplazarse hasta la emergencia, inclusive la misma intervención. Entonces se puede definir que el estrés en una emergencia es causado por la preocupación antes una situación de peligro real.

Ante la situación de emergencia mayormente aparecen respuestas somáticas: aumento de frecuencia cardiaca, palpitaciones, sequedad en los labios, palidez, temblor, dolor de cabeza. Psicológicas: angustia, preocupación, pensamientos irracionales, etc.

De acuerdo con López (2019), sostiene que las organizaciones se preocupan por el cuidado de la salud física en la organización, es decir que lo empleados cuenten con las adecuadas herramientas o espacios; dejando de lado y en segundo plano la salud psicológica; que no deja de ser realmente preocupante e importante. Hoy en día los accidentes laborales por desmotivación, insatisfacción, falta de comunicación; entre otros van en aumento.

En la investigación realizada por Albitres (2016) “Desgaste ocupacional en bomberos voluntarios de una Compañía de la ciudad de Trujillo”, Afirman que en las instituciones privadas como públicas el estrés y desgaste ocupacional han venido en aumento; siendo el resultado de situaciones de preocupación que son complicadas incluso inmanejables a raíz del exceso de

trabajo. Por lo que en nuestra investigación de acuerdo a nuestra muestra es fundamental incrementar el manejo de estrés en los bomberos ya que son ellos servidores desinteresados en nuestra sociedad, son la principal fuente de ayuda a la que recurrimos cuando nos vemos en situaciones complejas por ende deben de tener un adecuado manejo del estrés que se pueda presentar en el transcurrir laboral. Con un mayor manejo del estrés serán de mucho más ayuda para toda la población que necesita de su apoyo desinteresado.

Trabajar en la prevención de los riesgos psicosociales, del estrés, es como promover y proteger la salud del principal factor en una organización, los trabajadores.

5.4 Objetivo por sesiones

Para el “Taller manejo de estrés en los bomberos voluntarios de la compañía Internacional N° 14” se está contemplando el desarrollo de 8 sesiones, donde se detallará a continuación los objetivos que se propone obtener:

Sesión 1:

- **Nombre:** “Identificando mi estrés”
- **Objetivo:** Reforzar la capacidad para identificar el estrés que les pueda generar cualquier tipo de situación especialmente una situación nueva.
- **Actividad:** Introducción: El facilitador da inicio a la sesión brindando la bienvenida a los asistentes así mismo hace una breve presentación de su persona y lo que se va a realizar en dicha sesión. Seguidamente realiza una breve dinámica de integración para romper el hielo y generar más confianza con los participantes. Al término de ésta se le dará una inducción al tema de estrés, consecuencias, como es, como nos afecta, etc.

Actividad: El facilitador solicitará a cada uno de los participantes que mencione su nombre, y que digan que saben acerca del estrés brevemente, así como un daño que provoque. Posteriormente quien se encuentre a la izquierda repetirá el nombre de su compañero, lo más relevante que dijo del estrés y el daño que dijo, adicionalmente, dirá su nombre y otra información acerca del estrés y un daño nuevo. Cuando todos los participantes hayan comentado su información, el facilitador concluirá la actividad con un análisis del estrés y sus consecuencias mencionadas, así como los daños que ocasionan para iniciar después con la plática informativa breve.

Actividad: Dinámica: que se realizará consistirá en lo siguiente: Se forman parejas sin ningún criterio especial. Uno de los dos será el "ciego" y el otro su "guía". El que hará de Ciego debe vendarse la vista y colocarse el pañolón atrás (igual que la pelea simple), de manera que sea una situación nueva y estresante para el participante. Para comenzar el juego se reparten las parejas en el sector del juego alejadas una de otras. El juego consiste en una pelea de pañolones entre los "ciegos" los que serán guiados por su pareja "solo con la voz", con cualquier tipo De instrucción (arranca, a la derecha, a la izquierda, frente a ti hay uno, etc.). Debe tenerse cuidado con que algún ciego choque o caiga en algún lugar peligroso. Al finalizar la primera parte se Intercambian los papeles y los ciegos pasan a ser guías y los guías a ciegos. Después de la dinámica se les preguntará sobre lo que les hizo sentir dicha dinámica.

- **Recursos**

1. Recursos humanos: Facilitador y participantes
2. Recursos materiales: vendas, binchas.
3. Recursos de Infraestructura: salón, sillas.

- **Tiempo:** 45 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 2:

- **Nombre:** “Conociendo mis emociones”
- **Objetivo:** Incrementar la capacidad para identificar sus emociones y expresarlas de forma correcta.
- **Actividad:** Introducción: El facilitador realizará una breve dinámica de integración para romper el hielo y generar más confianza con los participantes. Al término de ésta se le dará una inducción al tema de las emociones y lo potenciaría a través de una dinámica.

Actividad: Dinámica: El facilitador le entrega a cada participante la foto copia donde con el título: “Me gusta especialmente”: Ver _____ Oír _____ Paladear _____ Oler _____ tocar _____. Cuando todos los participantes hayan terminado de llenar la hoja, pedir que alguno lo comente frente a todo el grupo.

Actividad: Video: Posterior a la dinámica, se proyecta un video, el cual tiene una duración aproximada de 6 minutos, donde se muestra la importancia de expresar los sentimientos y emociones y como el no hacerlo afecta al ser humano. Al finalizar el mismo, el facilitador aborda el tema sobre el concepto las emociones y procede a hacer partícipes a los asistentes solicitando que expongan sus diversos puntos de vista y experiencias vividas sobre el taller realizado.

Actividad: Dinámica: El facilitador después de dar una pequeña charla de emociones, se le dará a cada participante un globo y un alfiler, se les pide que cierren los ojos y se concentren totalmente en lo que se les va a decir. Se les pide que inflen el globo y lo inflen pensando en lo

que quieren liberar ya sea acerca de sus miedos o emociones. Se le dice “cierra tus ojos, ve el globo, ínflalo pensando en las situaciones que te ha producido miedo en tu vida y se les va dando ejemplos, luego se les piden que amarren el globo. Abran sus ojos y se les dice frases para que se empoderen, ejemplo: “Yo soy poderoso”, “yo soy más grande que mis miedos”, “en estos momentos me libero de mis miedos”, etc. Y que ellos lo repitan fuerte y convencidos. Después de repetir las frases se les pide que revienten el globo. Finalmente se da un pequeño feedback y frases de fortaleza para cerrar la sesión.

- **Recursos:**

1. Recursos humanos: Facilitador y participantes
2. Recursos materiales: Hojas bond, lapiceros, material impreso para la dinámica, globos para la cantidad de participantes y alfileres.
3. Recursos tecnológicos: Laptop, proyector, ecran
4. Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas.

- **Tiempo:** 45 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 3:

- **Nombre:** “Estrategias de afrontamiento”
- **Objetivo:** Fomentar tácticas y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral.
- **Actividad:** Introducción: Se realizarán ejercicios de estiramiento, yoga, se explicará acerca de que son las estrategias de afrontamiento.

Se le pedirá al participante que identifique y reflexione por medio del auto registro el tipo de estrategia de afrontamiento que más utiliza y por qué.

Actividad: Dinámica: Se realizará un juego de roles de dos parejas donde los participantes representaran alguna situación que más les cause estrés en el trabajo la cual deben de poner en práctica una estrategia de afrontamiento que nos sirva en forma de prevención.

Actividad: Dinámica: Se da a los participantes la siguiente consigna: “Un barco en el que viajan un médico, una periodista, un maestro, un cocinero, una médica, un abogado, un deportista, una prostituta, un sacerdote, un representante político, una psicóloga y un drogadicto, tras una terrible tormenta naufraga, pero sólo hay un bote con capacidad para 6 personas, que serán las únicas que se puedan salvar”.

Posteriormente se les solicita a los participantes que tendrán 10 minutos para escribir a qué 6 personas salvarían y por qué. Además, deberán especificar los por qué de las personas que no salvarían. Puede ocurrir que en algunos casos no tengan argumento concreto.

Luego, se forman subgrupos de 4 o 5 personas y se comparten las decisiones tomadas. El grupo deberá llegar, en un plazo de 10 minutos, a un consenso y elaborar una lista de las personas que salvaría y los por qué. Cada grupo nombrará a un representante quien hará la puesta en común. En una pizarra se escriben las personas que serían salvadas.

Para concluir, se darán 10 minutos para que los integrantes debatan los disensos.

Es importante que el facilitador coordinador haga pequeñas intervenciones en las discusiones que posibilite al grupo replantearse los argumentos.

- **Recursos:**

- 1) Recursos humanos: Facilitador y participantes
- 2) Recursos materiales: Hojas bond, lapiceros, post it.

3) Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas.

- **Tiempo:** 45 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 4

- **Nombre:** “Comunicación asertiva “

- **Objetivo:** Reforzar la forma de comunicar de manera clara y objetiva los diferentes puntos de vista.

- **Actividad:** Introducción: El facilitador da inicio a la sesión explicando los objetivos de la dinámica. Seguidamente realiza una breve dinámica que consiste en la construcción de figuras con bloques de construcción por equipos, aquí la clave era limitar la comunicación oral con una cinta en la boca de todos los participantes y todos hablar entre sí.

Actividad: Video: Posterior a la dinámica, se proyecta un video se revisó el video de Teresa Baró, “10 puntos clave en la escucha activa, señales no verbales” en el que explica la importancia de la escucha activa en una conversación, además de los puntos que se deben tener en consideración, se realizó un ejercicio de contacto visual donde los participantes mantuvieron contacto visual en silencio durante 10 minutos y como última actividad los participantes ejercitaron la conversación durante 15 minutos en grupos de tres rotando la conversación con una persona observando a quienes conversaban, poniendo especial atención en la escucha activa y el contacto visual, después de cada actividad se compartieron las experiencias y aprendizajes de cada uno de los participantes.

Actividad: Dinámica: El facilitador les pide a los participantes que se formen por parejas (procurando que sea con las que tienen menor relación). Ya formadas las parejas, uno la hace de ciego (vendado) y el otro de lazarillo. El lazarillo conducirá al ciego por donde quiera por 5 minutos. Después se invierten los papeles. Para finalizar la dinámica, los integrantes comparten sus reflexiones.

Actividad: Dinámica: El facilitador divide el grupo por subgrupos, se ofrece a cada subgrupo una fotografía y les pide que escriban que sucedió antes de la foto, que ocurre en el momento de la foto y que ocurrirá después. Cuando hayan acabado se debate en grupo y eligen a un representante para que lo exponga frente al grupo en general.

- **Recurso:**

- 1) Recursos humanos: Facilitador y participantes
- 2) Recursos materiales: Hojas bond, lapiceros, pañuelos, fotos.
- 3) Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas.

- **Tiempo:** 45 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 5

- **Nombre:** “Trabajo en equipo”
- **Objetivo:** Potenciar el trabajo en equipo en los participantes.
- **Actividad:** Introducción: El facilitador da inicio a la sesión brindando la bienvenida a los asistentes y lo que se va a realizar en dicha sesión. Al término de ésta se le dará una inducción al

tema de vida trabajo en equipo y se desarrollará la siguiente dinámica: Se forman subgrupos de 4 participantes y se les brinda un plumón grueso, pabilo o cinta de agua y hojas y se les da la consigna que tienen que amarrar el plumón de manera que queden 4 pitas largas de aprox 1 metro para cada uno. Una vez realizado lo dicho se les da la indicación que tienen que escribir una palabra, ejemplo: liderazgo, ayuda, etc. Se da un pequeño feedback de la dinámica y se continúa.

Actividad dinámica: Se divide al grupo en dos equipos que deben competir para completar en un tiempo limitado un desafío similar de cierta complejidad, como armar un rompecabezas o la preparación de un sketch. La presión del tiempo suele acentuar las dificultades de los grupos para auto organizarse, ya que surgen diversas estrategias, conflictos por el liderazgo y procesos de negociación.

Actividad: Dinámica: Se culminará la sesión con un video informativo de 5 minutos.

- **Recursos**

- 1) Recursos humanos: Facilitador y participantes
- 2) Recursos materiales: Plumón grueso, pabilo, cinta de agua, hojas bond, rompecabezas.
- 3) Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas
- 4) Recursos tecnológicos: ecran, laptop. USB.

- **Tiempo:** 60 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 6

- **Nombre:** “Manejo de conflictos”

- **Objetivo:** Reforzar las estrategias y actividades que procuran prevenir tensiones y transformarlas en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.

- **Actividad:** Introducción: El facilitador da inicio a la sesión brindando la bienvenida a los asistentes y hablará de los objetivos de la última sesión. Seguidamente realiza una breve dinámica: el aula se coloca una hoja con “SI” grande en una pared y otra con “NO” grande en la otra de enfrente. Se coloca al grupo en el medio y si les pide a los integrantes que una vez escuchen la siguiente frase, tienen que elegir el “SI” si están de acuerdo y tienen que moverse hacia la pared del “SI”. Y si no están de acuerdo tienen que moverse hacia la pared del “NO”. Ninguno puede quedarse en el medio, aunque no esté totalmente a favor o en contra de la frase anunciada, debe elegir. Se les pide a los miembros de cada grupo que pronuncien las razones de su elección. Hacerlo sin entrar en debate y escuchando detenidamente los argumentos de unos y de otros. Se les pide a los miembros del grupo de “NO” que por cada argumento que estén de acuerdo, que den un paso hacia el medio de la clase. Se pide lo mismo a los miembros del grupo de “SI”. Cada grupo intenta convencer al otro con nuevos argumentos y cada vez que un miembro se siente convencido, da un paso hacia el medio. La dinámica termina cuando no hay nuevos argumentos. Se procede a repetir la misma con otra frase conflictiva.

Actividad: Dinámica: Se divide al grupo en tres subgrupos: A, B y C. Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro y a los del grupo C como observadores. Se introduce un tema de debate y se pide a los grupos A y B que tomen posiciones contrarias respecto al tema en una escenificación. Se pide al grupo C que se mantenga en la imparcialidad, escuchar los argumentos de los otros 2 grupos e intervenir una vez hayan terminado señalando lo común y acercando posturas. El grupo A pasa a tomar el sitio de C, observador-conciliador y éste toma su

sitio en el debate. Y por último B hace de observador-conciliador mientras A y C debaten un nuevo tema. Mejor seguir con el mismo tema de debate para ver y comprobar la capacidad de cada grupo de defender una postura contraria y de tomar decisiones de las dos.

- **Recursos**

- 1) Recursos humanos: Facilitador y participantes
- 2) Recursos materiales: Hojas bond, lapiceros, papelógrafos con SI y NO.
- 3) Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas.

- Tiempo: 60 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 7

- **Nombre:** “Estrategias para el manejo de situaciones estresantes”
- **Objetivo:** Desarrollar estrategias que deben ser utilizadas ante situaciones estresantes.
- **Actividad:** Dinámica: El facilitador indicará a los participantes que se coloquen en un círculo. Una vez formado el círculo, el facilitador deberá estar al centro e iniciará la actividad con la siguiente pauta “cuando yo digo se mudan los que tienen algo, por ejemplo, de color rosa,” todos los que lo poseen deben cambiar de lugar, la persona que no logre ocupar un lugar es la que nuevamente repetirá la pauta cambiando de prenda. Algunos ejemplos de pautas posibles son:

- Los que tienen zapatillas
- Los que tienen pulseras
- Los que tienen anteojos

- Los que tienen chamarra

Actividad: Dinámica: El facilitador solicita a cada participante que escriba en un papel una situación que considere estresante y recoge en una bolsa todos los papeles. El facilitador invita a todos los participantes a sacar un papel y que sin leerlo se lo pegue en su frente. El resto de los participantes podrá orientar a su compañero dándoles pista de cómo resolver la situación, hasta que él pueda identificarla.

Luego el facilitador invita a los demás participantes a realizar la misma actividad.

- **Recursos**

- 1) Recursos humanos: Facilitador y participantes
- 2) Recursos materiales: Hojas bond, lapiceros, cinta scotch o adhesiva
- 3) Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas.

- **Tiempo:** 45 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

Sesión 8:

- **Nombre:** “Técnicas de relajación”
- **Objetivo:** Desarrollar técnicas de relajación con los participantes con el fin de que las puedan utilizar en situaciones que se amerite.
- **Actividad:** Introducción: El facilitador da inicio a la sesión con una breve introducción y explica el objetivo e importancia de dicha sesión.

Actividad: Técnica de relajación: Se organizará a los participantes en sillas, se solicitará a los participantes que en las hojas brindadas se coloquen cuáles son las reacciones fisiológicas que experimentan en cada una de las situaciones expuestas en casos que se les brindará.

En la secuencia deben de hacer lo siguiente: 1) Tensar los músculos al máximo grado 2) Notar en los músculos la sensación de tensión 3) Relajarse 4) Sentir la sensación de relajación. El orden será: frente, ojos, nariz, boca, lengua, mandíbula, labios, cuellos, brazo, piernas, espalda, tórax, estomago, debajo de la cintura.

Luego de esto se harán ejercicios de respiración, se pedirá a los participantes que se acuesten tumbados boca arriba en las colchonetas, cierran los ojos y relajan todo su cuerpo. Se observa que las partes del cuerpo estén bien relajadas. Se va a contar del 1 al 10 para hacer una inspiración y nuevamente del 1 al 10 para expulsar el aire lentamente y pronunciar la palabra relax, mientras se respira de esta forma se guiará la relajación por partes, señalando las partes del cuerpo empezando por la cabeza y terminando por los pies, todo ello acompañando de música que ayuda a relajarse.

Se les pedirá que sientan como las partes del cuerpo se están relajando mientras nuevamente se hace 5 ejercicios de respiración.

- **Recursos**

- 1) Recursos humanos: Facilitador y participantes
- 2) Recursos materiales: Hojas bond, lapiceros, colchonetas, cuaderno de apuntes.
- 3) Recursos de Infraestructura: salón, sillas, mesas.
- 4) Recursos tecnológicos: Radio pequeño para música, USB.

- **Tiempo:** 60 minutos

Al finalizar la dinámica se solicita completar una breve evaluación de la información recibida en el taller.

5.5 Sector al que se dirige

El programa de intervención está dirigido a los 46 bomberos voluntarios de la compañía “Internacional 14” en el distrito de Breña, Lima – Perú. Desarrollando dos talleres: Taller 1: de 23 participante y el taller 2: de 23 participantes.

5.6 Establecimiento de las conductas problemas / meta

Conducta problema:

El estrés es el principal riesgo psicosocial que se presentan en el ámbito laboral, pues este depende de muchas circunstancias, para entender un poco más acerca del estrés de acuerdo con la OMS es un conjunto de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas, de comportamiento, etc. Ante situaciones de presión o exigencias laborales que no son acorde a sus capacidades, funciones o conocimientos y por ende afectan negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores.

Según Michael Tunnecliffe PhD (1995) dice que es estrés “se usa para describir las presiones que la gente experimenta en las exigencias de la vida diaria”, ya que sean estas exigencias nuevas o ya antes vividas. Por ende, son distintas situaciones vividas diariamente que se acumulan generando una tensión progresiva.

Si un bombero no maneja correctamente el estrés, esta tensión podría generar graves consecuencias, una de ellas: el estrés de los incidentes críticos, hace que los individuos tengan fuertes reacciones emocionales ante el hecho o accidente particular; son exigencias que superan la capacidad de respuesta del colaborador. Un ejemplo podría ser para un bombero, la pérdida de la vida de un ser humano, heridas sufridas por otros colegas bomberos. Pudiendo generar con el paso del tiempo un trauma que trae consigo muchas otras consecuencias: como un bombero desmotivado, temeroso, ansioso, preocupado, intranquilo, fastidiado, malhumorado, decaído, asustado y hasta en el peor de los casos ser un bombero ausente; llevando consigo sentimientos de culpa, insatisfacción personal y laboral, tristeza y hasta sufrimiento, causando en el presente cuadros de estrés y en el futuro una gran preocupación y temor.

Otro de las consecuencias de que un bombero desarrolle un cuadro de estrés, es el sentimiento de inutilidad que pueden presentarse en algunas emergencias, el estado de shock al no saber qué hacer, como actuar, como ayudar de una mejor manera.

Las reacciones de estrés más comunes en un bombero se experimentan a nivel físico: la tensión muscular, cuellos adoloridos, dolores de cabeza, contractura de todo el cuerpo. En cuanto a reacciones mentales están más ligadas a pensamientos y emociones, preocupación constante

sobre la situación que ya paso. Dentro de situaciones muy comunes que no solo les pasa a los bomberos si no a un colaborador en general es el cambio de humor o comportamiento que tienen en casa y en el trabajo, siendo los más comunes la falta de concentración, cambios de humor, dificultades para dormir, interrupción del sueño, teniendo pesadillas, se sienten ansiosos sin razón aparente, impacientes, intolerantes y a la expectativa de que pueda pasar algo; estas son también indicadores de una persona estresada.

Conde (como se citó en Boy, 2014) sostiene que el estrés aparece como resultado del impacto de las situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas; es decir que sería más una interpretación que los individuos le den como una reacción negativa.

Según Aranda (1998) considera como agentes estresores en el área laboral en trabajos pesados, sin descanso, jornadas laborales largas, turnos rotativos, trabajos rutinarios los siguientes: falta de comunicación en la organización, falta de políticas organizacionales a favor de la familia, relaciones interpersonales entre compañeros y jefes, malos ambientes sociales, expectativas del trabajo mal definidas, inseguridad en el trabajo y falta de oportunidades para el crecimiento personal, cambios rápidos, condiciones ambientales, ruido, condiciones desagradables o peligrosas, etc.

El nivel de estrés puede ser aumentado por la carga mental del trabajo, el control sobre la tarea, sobre exigir sus habilidades, falta de participación, jornada excesiva de trabajo, sobrecarga

laboral; sin embargo, pueden ser más difíciles de abordar si es que en la organización no son conscientes del efecto negativo que pueden causar en los colaboradores.

Cuando existe estrés laboral, los colaboradores se ven expuestos a factores antes mencionados y estos influyen en su bienestar físico y mental. Adicional a ello se consideran las características personales de los sujetos, las necesidades, cultura, experiencias las cuales a veces no concuerdan con políticas y cultura de la organización generando mayor probabilidad de desarrollar estrés.

Hernando Duque Yepes dice su libro *Cómo prevenir y manejar el estrés: síndrome del siglo XXI*, que el estrés es una respuesta natural del organismo a los diferentes acontecimientos que nos vemos expuestos conllevándonos a la intolerancia e irritabilidad viéndose reflejadas en discusiones, peleas, conflictos en su familia o en su trabajo. De acuerdo con Duque Yepes, un empleado que no sabe cómo abordar este tipo de situación podría traer consecuencias muy graves en la organización; como actuaría el empleado que es intolerante ante una nueva situación, como actuaría el empleado que tiende a irritarse muy rápido, lejos de aportar en una organización restaría ya que en consecuencia puede suceder la pérdida de clientes, proveedores, colaboradores, etc. Sin embargo si se logra prevenir y controlar los resultados podrían ser muy buenos.

Conducta meta:

Las conductas metas, es el un adecuado manejo de estrés viéndose reflejado con el desarrollo y fortalecimiento de habilidades blandas como buena comunicación, buena organización, trabajo en equipo, puntualidad, pensamiento crítico, sociabilidad, liderazgo, empatía, creatividad y adaptabilidad.

Siendo el estrés una situación inevitable, la cual se puede presentar en cualquier momento en distintos escenarios y que el actuar del ser humano va a depender de muchos factores es importante la prevención de éste.

Según la OMS evalúan de manera directa la relación del clima organizacional con la salud mental de los individuos; lo cual se dará siempre y cuando existan trabajadores poco estresados. Dentro de un clima laboral favorable se puede encontrar menos estrés por ende trabajar en armonía, paz, con gusto lo que generará mejores resultados, fidelización y compromiso por parte de los empleados a la empresa, generando un índice menor de rotación. Si las organizaciones de hoy en día se preocupasen en el factor humano estas podrían hacer favorables las condiciones de trabajo y mejorar las capacidades del personal para enfrentar situaciones, para ello es fundamental una toma de conciencia de parte de la alta dirección sobre la génesis del estrés, sus efectos y las formas de combatirlo.

Un adecuado manejo de estrés puede sintonizar el cerebro, rendimiento y la salud; según Eva María Rodríguez (2016) en su artículo “los 5 beneficios más curiosos del estrés, ¿los conocías?”, la respuesta al estrés nos permite reaccionar cuando ocurre alguna situación de peligro; mejora nuestro sentido de alerta, nuestro rendimiento y la memoria. En una organización lo que se busca es tener al personal activo, motivado, contento para que el desarrollo de sus actividades pueda ser las óptimas y tener los resultados esperados por ambas partes. Manteniendo un adecuado manejo de estrés podemos conseguir que se convierta en una oportunidad de mejora para nuestras capacidades y condiciones. Es importante que los

trabajadores posean un estado de descanso mental, lo cual logrará que su respuesta ante las situaciones de crisis laboral sea mucho más rápida y efectiva.

Que un empleado se encuentre saludable en su mente garantizará que su margen de crecimiento profesional sea mucho fácil y rápido, y junto con él, crece el estatus empresarial.

Entre los beneficios de contar con un empleado saludable esta la facilidad de que éste pueda establecer rápidas alianzas laborales para el trabajo equipo, simplificado el funcionamiento burocrático de la oficina. Está la indudable realidad de que un trabajador feliz y pleno es un trabajador que entrega un producto valioso al final.

Según, Sánchez (2012) en su investigación el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores, afirma el desempeño de los colaboradores es la piedra clave para la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. Si tenemos a una organización comprometida con el beneficio de los colaboradores, para su desarrollo y con un fin en común entonces habrá una mejora en las condiciones de vida y salud de los colaboradores, se prevendrán enfermedades y accidentes de trabajo, habrá menos ausentismo, disminución en la rotación del personal, mayor motivación, entre otras cosas positivas.

Los beneficios de un adecuado manejo del estrés a nivel personal: tendrán una mejor memoria para trabajar, van a estar más prestos a aprender, tendrán mejores relaciones sociales, se sentirán felices.

Según Martínez Selva (como se citó en Coduti, 2013), un trabajador cuando está motivado y sin estrés, es un trabajador que estará trabajando con mucha más voluntad, empuje, con ganas, a gusto, posee espíritu de trabajo en equipo y es productivo en su trabajo, ya que se esfuerza y auto motiva diariamente para dar lo mejor de sí mismo; sus relaciones interpersonales mejoraran, la confianza en sí mismo de poder lograr más cosas aumentará, en base a la comunicación. Pues los empleados que trabajan a gusto rinden más, desarrollan el sentido de pertenencia y quieren permanecer en la empresa. Por ende, es importante que la que día a día se trabaje y se vele porque así sea, ya que los empleados son la pieza clave en toda organización y más aún en esta población.

Los bomberos dedican su tiempo y arriesgan su propia vida para cuidar a otros en situaciones de vulnerabilidad, por su misma labor expuesta a situaciones de peligro, tensas, demandantes y arriesgadas es necesario que ellos manejen de una forma adecuada el estrés. Por ello es importante tener un bombero consiente en su autocuidado en el manejo del estrés y más aún si es líder, toma decisiones y está sometido a cargas psicológicas y físicas.

Por tal razón es importante desarrollar el taller de manejo de estrés para que se puedan desarrollar de forma eficiente y eficaz en sus labores diarias y procurar la salud física y mental.

5.7 Metodología de la intervención

En esta intervención la metodología que se usará, será un taller ya que es la acción que se pretende es un aprendizaje en donde puedan desarrollar su creatividad a través de la interacción

de los participantes y el facilitador. Manteniendo un enfoque de aprendizaje más experimental y práctico, ya que se requiere potencializar un trabajo saludable, reduciendo los niveles de estrés con un mejor manejo de este.

Para ser más precisos en la metodología a utilizar se describirá lo siguiente: el taller es un espacio en donde un grupo de personas se esfuerzan cooperativamente para elaborar algo con el fin de obtener una enseñanza. Es además un proceso planificado y estructurado de aprendizaje, además ofrece la facilidad que los participantes contribuyan activamente de manera voluntaria.

Esta metodología combina la teoría con la práctica ya que se reconoce también como un espacio para la duda, las preguntas, el asombro, error, crítica, aprobación, siendo el único fin el conocimiento oportuno. Para desarrollar un taller es necesario contar con dos partes: el facilitador (quien es la persona experta, capacitada o preparada que desarrollará el taller) y los participantes (quienes son los asistentes al taller, las personas a las cuales va dirigido); estos pueden ser a nivel general dependiendo del grupo al que pertenezcan y el tema a desarrollar.

Según María Inés Maceratesi (1999) un taller consiste en la unión de un grupo de personas en condiciones de igualdad con el propósito de estudiar, analizar un problema y hallar soluciones de manera grupal. Por lo que lo hace llegar a una meta en conjunto, el aprendizaje.

Según Pestalozzi: “Los conocimientos sin actividades prácticas constituyen el don más funesto que un genio enemigo ha hecho a nuestra época”, por lo que no se convive un taller sin

que se realicen actividades prácticas, manuales o intelectuales. Se podría decir que el taller sirve para estimular, entrenar creativamente la acción intelectual o practica de los participantes.

Según Natalio Kisnerman: define “el taller como unidades productivas de conocimientos a partir de una realidad concreta”, por lo que la finalidad de todo taller es dejar enseñanzas concretas en la rutina del participante, enseñanzas que se puedan replicar en distintos ámbitos de su vida personal y que además ellos mismos puedan enseñar a los demás.

Beneficios:

Dentro de los beneficios más resaltantes que tiene el taller es que el participante prenda de una forma integrada es decir que no solo aprende la parte intelectual sino también de forma emocional y afectiva, por lo que lo hace un aprendizaje verdaderamente formativo. Es por ello que es de gran aporte en todos los ámbitos para lo cual se desarrollen.

Algunos objetivos de un taller:

- Promover y facilitar procesos educativos integrales, en el proceso de aprendizaje el aprender a aprender, a hacer y ser.
- Facilitar que los participantes en los talleres sean creadores de su propio proceso de aprendizaje.
- Crear y orientar situaciones que impliquen ofrecer al participante la posibilidad de desarrollar actitudes reflexivas, objetivas, críticas y autocríticas.
- Promover la creación de espacios reales de comunicación, participación y autogestión en las instituciones y en la comunidad.

- Plantear situaciones de aprendizaje convergentes y desarrollar un enfoque interdisciplinario y creativo en la solución de problemas de conocimiento, de la comunidad y de las mismas instituciones.

Consejos para el desarrollo de un taller:

- Definir los objetivos
- Identificar la audiencia
- Determinar el método de enseñanza y diseñar las actividades apropiadas
- Presentar a los participantes entre si
- Contar los objetivos en cada sesión
- Crear un ambiente de confianza, relajado para aprender
- Fomentar la participación activa
- Brindar información relevante y práctica
- Resumir las sesiones y pedir un feedback al grupo
- ¡Disfruta y divertirse!

Finalmente, con el objetivo de fomentar el manejo de estrés en los bomberos se planteó un taller de 8 sesiones, que están conformadas de la siguiente manera: Identificando mi estrés, conociendo mis emociones, estrategias para el manejo de situaciones estresantes, técnicas de relajación, estrategias de afrontamiento, comunicación asertiva, hábitos de vida saludable y manejo de conflictos. Las cuales se desarrollarán en un promedio de 50 a 60 minutos por sesión.

5.8 Instrumentos y materiales a usar

Los recursos que se utilizarán para el taller serán:

- Recursos humanos: (1) facilitador – (46) colaboradores
- Recursos materiales: variados útiles de oficina como: hojas bond blancas y de colores, plumones, cartulinas, paleógrafos, lapiceros, etiquetas autoadhesivas, vendas.
- Recursos Tecnológicos: equipo multimedia (proyector), ecran, parlantes, laptop, USB.
- Infraestructura: (1) aula con óptima iluminación y ventilación con capacidad para 20 personas, sillas, carpetas y luz blanca.

5.9 Cronograma

De acuerdo a la programación el cronograma será el siguiente:

Mes	Sesiones															
	S1		S2		S3		S4		S5		S6		S7		S8	
	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Setiembre	█	█														
Setiembre			█	█												
Octubre					█	█										
Octubre							█	█								
Noviembre									█	█						
Noviembre											█	█				
Diciembre													█	█		
Diciembre															█	█

5.10 Cuadro resumen final

Para lograr los objetivos del taller se requiere de la realización de un conjunto de actividades, las cuales se detallan a continuación:

Sesiones	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
1	Identificando mi estrés	Reforzar la capacidad para identificar el estrés que les pueda generar cualquier tipo de situación especialmente una situación nueva.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	45 minutos
2	Conocido mis emociones	Incrementar la capacidad para identificar sus emociones y expresarlas de forma correcta.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	45 minutos
3	Estrategias de afrontamiento	Fomentar tácticas y estilos de afrontamiento que favorezcan la prevención del estrés laboral.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	45 minutos
4	Comunicación asertiva	Reforzar la forma de comunicar de manera clara y objetiva los diferentes puntos de vista.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	45 minutos
5	Trabajo en equipo	Potenciar el trabajo en equipo en los participantes.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	60 minutos
6	Manejo de conflictos	Reforzar las estrategias y actividades que procuran prevenir tensiones y transformarlas en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	60 minutos
7	Estrategias para el manejo de situaciones estresantes	Desarrollar estrategias que deben ser utilizadas ante situaciones estresantes.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	45 minutos
8	Técnicas de relajación	Desarrollar técnicas de relajación con los participantes con el fin de que las puedan utilizar en situaciones que se amerite.	Dinámica: Grupal	Recursos materiales, Recursos tecnológicos, Recursos humanos, Recursos infraestructura.	60 minutos

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abello, A. & Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral* (Tesis de grado). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>
- Albitres, S. (2016, 07, 2015). Desgaste ocupacional en bomberos voluntarios de una compañía de la ciudad de Trujillo. *Revista "Jang"*. Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/JANG/article/view/876>
- Aldrete, M., Gonzáles, R., Navarro, C., León, S. y Pérez, J. (2016, Julio – Setiembre). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2016/spn163b.pdf>
- Aranda (1998). *El diseño de los trabajos*. Editorial. Sensaciones, conciencia y aprendizaje. Chile.
- Aranda, C., Mares, F., Ramírez, B. y Rojas, N. (2016, Julio – diciembre). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5969552>

Azabache, N. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en trabajadores operarios de una empresa privada de Ate, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31362/Azabache_BNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bastidas, E., Leal, M., Montilla, R., Ramos, M. y Blanco, G. (2014, diciembre). Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos. *Revista chilena terapia ocupacional*. Recuperado de <https://revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/view/35720/37508>

BBC News Mundo. (30 de marzo de 2019). Vida laboral: "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa". *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/mundo/estres-matando-gente-nadie-le-importa-jeffrey-pfeffer-jornada-laboral-noticia-619250>

Boy, M. (2014). *Nivel de estrés laboral en los bomberos voluntarios de la XI compañía de Retalhuleu* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Boy-Maria.pdf>

Broncano, E. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada. Lima – Perú 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18238/Broncano_IEJ.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18238/Broncano_IEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cabrera, R. (27 de febrero de 2017). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.desdeelsurco.com.ec/los-riesgos-psicosociales-y-el-estres-en-el-trabajo/>

Carbó, Y. (2016). *Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo* (Trabajo final de grado). Universitat Jaume, Castellón, España. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/165942/TFG_2016_CarboMascarosYone.pdf?sequence=1

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitisesenfermedadeslaborales.pdf

Collaguazo, M. (2017). *Factores de Riesgo Psicosociales y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa* (Tesis de maestría). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15111/1/T-UCE-0007-ISIP0021-2018.pdf>

Congreso de la República. (2009). *Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual* LEY

Nº 27942: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvg/legisnacional/ley27942.pdf>

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú comando nacional. (2019). *Estadística de emergencias atendidas a nivel Lima, Callao e Ica. Lima: cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú.* Recuperado de http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_estadistica.aspx

Duque, H. (1999). *¡Cómo prevenir y manejar el estrés!: síndrome del Siglo XXI.* Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/C%C3%B3mo_prevenir_y_manejar_el_estr%C3%A9s.html?id=tBUmkyUKPcEC&redir_esc=y

Gómez, P., Hernández, J., Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & Trabajo* 16 (2), 9-16. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>

González Maestre, D. *Ergonomía y Psicología.* Madrid: Confemetal; 2003.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición.* Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, C. y León, D. (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera, Arequipa 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf

Investigación del Instituto de Opinión Pública de la PUCP. (28 de marzo de 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La república*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). *Las evaluaciones de riesgo, riesgo psicosocial*. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1Lug_KswVCQJ:www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Eventos/2010/ficheros/aspectos%2520de%2520g%25C3%25A9nero%2520en%2520la%2520gestion%2520de%2520la%2520prl%252013-05-010.pps+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

López, L. (2019). *Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en trabajadores de una Institución Pública del Distrito de San Isidro 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4329/TRABSUFICIENCIA_LOPEZ_LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, MA., García, S., Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, vol.16 (no.51), 164

– 169. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007

López, Ma., García, S., Pando, M. (2015, enero - junio) Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5294261>

Maceratesi, M. (2017). ¿Qué es un Taller? [Mensaje en blog]. Recuperado de <http://redescubrir.blogspot.com/2007/06/qu-es-un-taller.html>

Menacho, D. (2018). *Factores de riesgo psicosocial laboral asociados al síndrome de burnout en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Centro Médico Naval, Callao 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16104/Menacho_VDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, W. (2015). Importancia del servicio de bomberos en el Perú {Mensaje de un blog}. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/263895562/Importancia-Del-Servicio-de-Bomberos-en-El-Peru>

Ministerio de Salud Dirección General de Salud Ambiental Dirección de Salud Ocupacional. (s.f). *La salud ocupacional y la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*.

Recuperado

de

<http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD%20OCUPACIONAL%20TRIPITICOS/TRIPITICO%20PREVENCI%D3N%20R%20PSICOSOCIALES.pdf>

Moreno, B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo* (57), 1 – 19. Doi: 10.4321/S0465-546X2011000500002

Moreno, B. y Báez, C. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Recuperado de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Organización Internacional del trabajo. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Recuperado de https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (1999). *La organización del trabajo y el estrés*. (nº3). Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

OMS. (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Recuperado de https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/

Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2, 74-79. Recuperado de

http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/1450/892

Pando, M., Carrión, Ma., Arellano, G., Saraz, S. (2006). Los factores psicosociales en el trabajo.

En (1 Ed), *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo* (pp. 66-83). Guadalajara,

México: Digital art. Recuperado de

http://www.rialnet.org/sites/default/files/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo_0.pdf

Pando, M., Varillas, W., Aranda, C. y Elizalde F. (2016) Análisis factorial exploratorio del

'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales de la Facultad de*

Medicina, 77. Recuperado de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832016000400008

Parra, N. y Pulido, N. (2013, junio, 10). Riesgos psicosociales en una entidad pública de Boyacá.

Revista de Psicología Universidad de Antioquia. Recuperado de

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v5n1/v5n1a06.pdf>

Raffo, E., Ruez, L. y Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16, 70 – 79.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469008>

Rodríguez, E. (2016). Los 5 beneficios más curiosos del estrés, ¿los conocías? [Mensaje en blog]. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/los-cinco-beneficios-mas-curiosos-del-estres/>

Sánchez, M. (2012). *“El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en La empresa “Sualupell curtiduría Suárez s.a.” en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009”* (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf

Tunnecliffe, M. (1995). *Como manejar el estrés producido por incidentes traumáticos.* Recuperado de http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Como_controlar_el_stress.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuáles es el nivel de riesgo psicosocial que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?	Determinar el nivel de riesgo psicosocial que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión condiciones del lugar de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?	Identificar los niveles de riesgo psicosocial, según la dimensión condiciones del lugar de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	<p>La población de estudio está comprendida por 59 bomberos voluntarios que prestan servicio en la compañía Internacional N° 14 ubicado en el distrito de Breña, durante el periodo 2019.</p> <p>N = 46 bomberos</p> <p>La muestra de estudio es censal, dado que está constituida por la totalidad de la población. Sin embargo, al momento de la aplicación del instrumento solo se encontraron presentes 46 bomberos, siendo esta la muestra final.</p>
¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión carga de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?	Identificar el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión carga de trabajo, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	
¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial, según la dimensión contenido y características de la tarea, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?	Identificar el nivel de riesgo psicosocial según la dimensión contenido y características de la tarea, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	
¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión exigencias laborales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?	Identificar nivel riesgo psicosocial según la dimensión exigencias laborales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	
¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019?	Identificar nivel riesgo psicosocial según la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	
¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña - Lima, periodo 2019?	Identificar el nivel riesgo psicosocial según la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	
¿Cuál es el nivel riesgo psicosocial, según la dimensión satisfacción con la remuneración del rendimiento, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña - Lima, periodo 2019?	Identificar el nivel riesgo psicosocial según la dimensión remuneración del rendimiento, que presentan los bomberos voluntarios de la Compañía Internacional 14, en el distrito de Breña – Lima, periodo 2019.	

Anexo 2

FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO 20041 (ADAPTADO)

Datos personales:

Sexo: Edad: Ocupación: Grado de instrucción:

Distrito: Tiempo como bombero

Favor de señalar con un "X" la columna correspondiente a la frecuencia en que están presentes en el trabajo que usted realiza en esta Institución, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación.

1. DIMENSION: Condiciones del lugar de trabajo		0	1	2	3	4
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	El ruido interfiere en sus actividades					
2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
3	La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
5	Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores					
6	Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores					
7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
8	Existe hacinamiento (espacios insuficientes) en aulas o espacios para trabajar					
9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					
				Subtotal:		
2. DIMENSION: Carga laboral						
10	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
11	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
12	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)					
13	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
14	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de Trabajo					
				Subtotal:		
3. DIMENSION: Contenido y características de la tarea						
15	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
16	Enfrenta problemas con el comportamiento de los Compañeros.					
17	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
18	Participa en proyectos que no son de su interés					
19	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad					
20	Realiza actividades que no son de su especialidad					
21	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal					

									Subtotal:
4. DIMENSION: Exigencias laborales									
22	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja								
23	Requiere alto grado de concentración								
24	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)								
25	Hace uso de verbalización constante								
26	Requiere de esfuerzo visual prolongado								
27	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa								
28	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o Bonos de productividad.								
									Subtotal:
5. DIMENSION: Papel laboral y desarrollo de la carrera									
29	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado								
30	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de Cómputo.								
31	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles								
32	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus Expectativas								
33	En este trabajo las oportunidades para la promoción son Limitadas								
34	Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación								
									Subtotal:
6. DIMENSION: Interacciones social y aspectos organizacionales									
35	Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo								
36	Requiere participar en diversos grupos de trabajo								
37	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato								
38	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son Inadecuados								
39	Los sistemas de control del personal son incorrectos								
40	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo								
41	Limitan su participación en los procesos de toma de Decisiones								
42	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa								
43	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este Centro laboral.								
									Subtotal:
7. DIMENSION: Remuneración del rendimiento									
44	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que Realiza								
45	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.								

46	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica					
				Subtotal:		
		TOTAL:				

¡Gracias por su participación!

Anexo 3: Carta de aceptación



**CUERPO GENERAL DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DEL PERU**

BENEMERITA Y CENTENARIA
COMPAÑÍA DE BOMBEROS
"INTERNACIONAL" N° 14
Fundada el 17 de noviembre de 1893

Breña 27 de mayo de 2019

OFICIO N° 222 -19/B14

**Señor
Dr. Ramiro Gómez Salas
Decano de la Facultad de Psicología y Trabajo Social
Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima
Presente. -**

**Asunto: Autorización para realizar muestra
representativa de Investigación.**

Me es grato dirigirme a usted con el propósito de extenderle el cordial saludo de la **BENEMÉRITA Y CENTENARIA COMPAÑÍA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS INTERNACIONAL 14**, de la que me honro en ser primer jefe y a la vez manifestarle por intermedio del presente que, mi despacho **autoriza** a la señorita **Karla Isabel BOCANEGRA FARÍAS** identificada con Código N° 71425068-0 y estudiante de la carrera Profesional de Psicología de la **Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, para que pueda realizar en esta institución voluntaria una muestra representativa de investigación a llevarse a cabo del 10 al 20 de mayo del presente año con el fin de optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.



Atentamente.



**Brigadier CBP
Javier Francisco Vargas Rivera
Primer Jefe
INTERNACIONAL N° 14**

Anexo 4: Fotos de la muestra

