

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Seguridad e higiene laboral y estrés laboral empresa MV

Contratistas Generales S.A.C., Huaraz - 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Dextre Figueroa, Robert Cesar

Asesor:

Luján Torres, Jorge

Huaraz – Perú

2017

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PALABRAS CLAVE:

Tema	Seguridad e Higiene Laboral y Estrés Laboral
Especialidad	Administración

KEY WORDS:

Theme	Occupational Safety and Hygiene and Work Stress
Specialty	Administration

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

ÁREA: Ciencias Sociales

SUB ÁREA: Economía y Negocios

DISCIPLINA: Negocios y Management

Seguridad e higiene laboral y estrés laboral empresa MV
Contratistas Generales S.A.C, Huaraz - 2017

RESUMEN

El estudio de investigación estuvo relacionado a la Seguridad e Higiene Laboral con el Estrés Laboral en la Empresa MV Contratistas Generales S.A.C, Huaraz - 2017. Como hipótesis se planteó: La seguridad e higiene laboral contribuye significativamente a moderar el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C Huaraz 2017.

La metodología utilizada fue el diseño descriptivo, no experimental de corte transversal; es decir, no se manipuló las variables de estudio. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por 45 colaboradores; como técnica se utilizó la encuesta, y como instrumento el cuestionario; con la finalidad de que los resultados obtenidos sean más significativos y representativos para la investigación. Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS versión 21, cuyos resultados fueron presentados a través de Tablas y Gráficos, los cuales nos permitieron evidenciar dentro de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C respecto a la seguridad e higiene laboral versus el estrés laboral; y, a través de las conclusiones y recomendaciones, se tome las medidas necesarias.

Este estudio de investigación, nos demostró que la seguridad e higiene, influye significativamente en el estrés laboral, en la Empresa Mv Contratistas Generales S.A.C - 2017.

ABSTRACT

The research study was related the occupational health and safety with work stress in the Company MV General Contractors SAC, Huaraz - 2017. It was hypothesized: Safety and hygiene contributes significantly to moderate job stress of employees of the company MV. General Contractors S.A.C Huaraz 2017.

The methodology used was the descriptive, non-experimental cross-sectional design; that is, the study variables were not manipulated. The population and study sample consisted of 45 collaborators; the survey was used as a technique, and the questionnaire was used as an instrument; with the purpose that the obtained results are more significant and representative for the investigation. The data were processed using the software SPSS version 21, whose results were presented through Tables and Graphics, which allowed us to evidence within the company MV. General Contractors S.A.C regarding occupational health and safety versus work stress; and, through the conclusions and recommendations, the necessary measures are taken.

This research study showed us that safety and hygiene significantly influences work-related stress in the Empresa Mv Contratistas Generales S.A.C – 2017.

INDICE GENERAL

	Pág.
PALABRAS CLAVE	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	01
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	02
1.1.1. Antecedentes Internacionales	02
1.1.2. Antecedentes Nacionales	04
1.1.3. Antecedentes Locales	05
1.1.4. Fundamentación Científica	06
1.2. Justificación de la Investigación	09
1.3. PROBLEMA	10
1.4 Conceptuación y Operacionalización de las variables	10
1.4.1. Marco conceptual	10
1.4.2. Operacionalización de las variables	66
1.5. Hipótesis	71
1.6. Objetivos	71
1.6.1. Objetivo General	71
1.6.2. Objetivos Específicos	71
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	72
2.1 Tipo y diseño de investigación	73
2.2. Población y muestra	73
2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación	73
2.4. Procedimiento y análisis de la información	73
CAPITULO III: RESULTADOS	74
CAPITULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	102
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
Agradecimiento	114
Referencias Bibliográficas.	115
Apéndices y anexos	119

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

ANTECEDENTES

1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pérez (2013), en su Tesis titulada “*Seguridad e Higiene Laboral Aplicada a las Empresas Constructoras de la Cabecera Departamental de Quetzaltenango - Guatemala*”, donde tiene como objetivo principal, diseñar un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en una Empresa Constructora, mediante el desarrollo de la Gestión Administrativa, Técnica del Talento Humano y Procesos Operativos Básicos. Un Sistema de Seguridad y la Salud en el Trabajo permite realizar un diagnóstico profundo y global de la empresa, además de planificar y organizar los procedimientos y elementos del sistema, implantar y verificar los avances logrados. El Diseño del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, permite dar mayor énfasis a las áreas más vulnerables de una empresa: Al área Administrativa, Técnica y al área de Procesos Operativos Relevantes; al implantar un Sistema de Seguridad no solo se estará protegiendo al trabajador y a las instalaciones físicas de la empresa sino a la comunidad y al ambiente, y de ésta manera se logrará tener buenas relaciones internas y externas mejorando la imagen de la empresa, a través de los procesos de verificación, auditorías o evaluaciones que permitirán corregir, prevenir o disminuir los riesgos mejorando los ambientes de trabajo; se analizaron los distintos tipos de riesgos de acuerdo a la opinión de los gerentes de las empresas Constructoras, como son: 22%, encontrándose la actividad que representa mayor riesgo dentro del proceso productivo es de las excavaciones por los derrumbes que pueden suscitarse, especialmente en épocas de invierno, así también la altura es un riesgo de cualquier otra actividad como el trabajar en techos 20%, por las caídas individuales y colectivas, en la actividad de cimentación 18%, montaje de estructuras 15%, adecuación de terreno 12%, cercamiento 8%, y pisos tabicados 5% que en todas las actividades están presentes riesgos de diferente tipo.

Vela, L. (2012) Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, en la Tesis de Grado Titulada *“La seguridad y salud ocupacional en plasticaucho industrial y su incidencia en la gestión de riesgos bajo la norma ohsas 18001”*. Su importancia radica porque ha permitido conocer la gestión de la seguridad en base a una evaluación de la situación actual comparada con el cumplimiento de la Norma Ohsas 18001 y todos sus requisitos con el fin gestionar de mejor manera la gestión de la seguridad y salud ocupacional y así prevenir los incidentes, accidentes y enfermedades profesionales del personal que se encuentra expuesto a estos riesgos en la Empresa Mv Contratistas Generales S.A.C - 2017.

Patiño, M. (2014) Tijuana, B. C., México, en su Tesis de Grado Titulada *“La Gestión De La Seguridad Y Salud Ocupacional Y Su Impacto En El Clima De Seguridad De Los Trabajadores De Una Empresa Productora De Fertilizantes En Cajeme, Sonora”*, tuvo como objetivo de este estudio, identificar los factores que determinan la gestión de la seguridad y salud ocupacional en la empresa, para posteriormente analizar su impacto en el clima de seguridad de los trabajadores.

El impacto de la actividad industrial sobre el medio ambiente se ha intensificado paralelamente a los avances del desarrollo tecnológico (Lezama, 2004). La intensidad de la actividad industrial, ha estado vinculada con el manejo de sustancias y compuestos químicos, generando efectos colaterales más allá de lo previsible y con frecuencia daños irreversibles para el medio ambiente y la salud humana.

Por otro lado, las mejoras en la gestión ambiental poseen un vínculo con la gestión de la seguridad y salud ocupacional, donde a través de políticas y prácticas de supervisión se le ofrece y garantiza a los trabajadores un ambiente de trabajo sano y seguro, así como prevenir o reducir la liberación al ambiente de sustancias químicas y la generación de accidentes

1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Velásquez y Chunga (2007), en su Tesis Titulada “*Fuente de Estrés Laboral en Profesores de Instituciones Educativas Estatales de Nivel de Fuentes de Estrés Laboral para el Distrito de Trujillo*”, ellos consideran que para lograr resultados como el estrés de los profesores, es necesario conocer las fuentes estresores de donde proviene dicho estrés, con la finalidad de intervenir directamente a la causa. Se conoce de la existencia de un cuestionario sobre fuentes de estrés, construido en países europeos como Inglaterra, España y Finlandia, sin embargo la realidad educativa del profesor, las condiciones ambientales en las que laboran, entre otras; los sujetos de estudio son 200 personas entre técnicos, profesionales; el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario y la observación. La conclusión principal tienen que ver con el afrontamiento y prevención con un 60.7%.

Carrasco, M. (2012) Lima – Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú, en su Tesis Titulada “*Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el área de inyección de una empresa fabricante de productos plásticos*”, este tema cuenta con amplio margen por desarrollar por la creciente preocupación e importancia que se está dando a la seguridad y salud ocupacional en los países de esta parte del continente, además incluye un fin muy humanitario: mejorar las condiciones de vida de los trabajadores mediante la promoción y protección de su salud, así como la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Terán, I. (2012) Lima – Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú, en su Tesis Titulada, “*Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma ohsas 18001 en una empresa de capacitación técnica para la industria*”, indica que toda empresa debe contar con un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, que permita el control de la seguridad de sus procesos y la

protección de la salud de sus trabajadores; logrando un mayor respaldo para la empresa y contribuyendo a un mejor desempeño y mayores beneficios. El presente trabajo plantea una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica industrial, estudio que podrá replicarse en empresas similares.

1.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Collahua y León (2009) Huaraz, en su Tesis Titulada “*Estrés y productividad laboral en Ferreyros S.A.A*”. Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el efecto del estrés en la productividad laboral, teniendo como conclusión el nivel de productividad se ve afectado con la presencia del estrés pues según los resultados obtenidos se muestra claramente que por causa del estrés el trabajador tiende a disminuir su productividad. Los sujetos de estudio son 118 personas entre técnicos, empleados y Jefes de operaciones Barrick y Antamina; el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario y la observación. La conclusión principal a la que se llegó fue que teniendo en cuenta que para que la productividad sea la adecuada esta debe encontrarse en un nivel óptimo, y de acuerdo con el resultado obtenido la productividad se encuentra entre regular y bajo en un 53.7%..

Cordova, F. (2010) Huaraz, en su Tesis Titulada “*Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la unidad Minera Pierina – Huaraz*” Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa Contratistas Generales S.A. en La Unidad Minera Pierina – Huaraz. La conclusión principal con la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa Ramón Castilla Contratistas Generales S.A. en el proyecto de construcción, se implementó estándares, procedimientos de trabajo, registros, etc. para el mejor control de las actividades que son

realizadas de acuerdo al diseño y estructura de los elementos del sistema. Todo este proceso genera movimientos de recursos (económicos y humanos) dentro de la empresa por lo que, para realizar un control de la seguridad y salud en forma efectiva es importante realizar un adecuado análisis de los riesgos asociados a los procesos que conforman el proyecto, esto es, que identifiquemos los peligros, evaluemos y mitigemos los riesgos que involucren pérdidas.

1.1.4. FUNDAMENTACION CIENTIFICA

Werther (2008), menciona que en la actualidad, los estudios en materia de seguridad e higiene están orientados no solo a los aspectos de seguridad industrial o ergonómica en las organizaciones, conceptos suficientemente, otros factores importantes son los psicosociales en el trabajo y de manera particular la ansiedad y el estrés laboral, y los factores de responsabilidad social.

Caballano (2010), menciona que la percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros, así mismo, aunque la percepción de los riesgos en un principio sea capaz de generar estrés, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar dichos riesgos.

Gary (2004), comenta que existen dos fuentes principales de estrés en el trabajo: situacional y personal. El primero, una diversidad de factores del medio, externo, pueden producir estrés en el empleo. Estos pueden ser el horario, el ritmo de trabajo, la seguridad en el empleo, el traslado hacia y desde el trabajo y el número de naturaleza de los clientes, en el mismo sentido, la tolerancia a la ambigüedad, paciencia, autoestima, salud y ejercicio, trabajo y patrones de sueño pueden afectar también la manera en que se reacciona al estrés.

Bolander (2001), considera que una dimensión importante de seguridad e higiene es el estrés que se deriva de una actividad física o mental. Si bien la tensión o estrés es un parte integral de estar vivo, cuando se convierte en angustia llega a ser dañina.

El Comité Consultivo de Seguridad e Higiene y Protección de la Salud en el lugar de trabajo, se basa en la siguiente definición: "El estrés en el trabajo es la reacción emocional y psicofisiológica ante los aspectos desagradables y nocivos de la tarea, del entorno físico laboral y de la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por elevados niveles de excitación y de angustia y, con frecuencia, se acompaña de sensaciones de no poder más.

Definición de Términos

Accidente de trabajo: Todo acontecimiento súbito y violento ocurrido por el hecho o en ocasión del trabajo.

Accidente laboral: Aquél sufrido por un trabajador o trabajadora en su puesto de trabajo o bien en el viaje de ida o vuelta al mismo.

Alcance del trabajo: En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizar el informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor es el coste y se necesitan más horas.

Bournot: También llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como fase avanzada del estrés, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario.

Condiciones peligrosas: Son las provocadas por defectos en la infraestructura, en las instalaciones, en las condiciones del puesto de trabajo o en los métodos de trabajo.

Comportamiento Seguro: Un trabajador demuestra un comportamiento seguro, cuando realiza su tarea respetando las reglas propias de esa actividad.

Distres: Es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Enfermedades profesionales: Enfermedad adquirida a través de una sucesión de circunstancias adversas a la salud del trabajador, que van sumándose a su deterioro en el tiempo y que terminan por localizarse en algún órgano o función.

Estrés: Es toda demanda física o psicológica fuera de lo habitual y bajo presión que se le haga al organismo, provocando un estado ansioso. En la mayor parte de los casos, el estrés aparece debido a las grandes demandas que se le imponen al organismo.

Eutres: Es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporcionando motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima.

Estresores: Son factores estresantes o situaciones desencadenantes del estrés son cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

La higiene: Se entiende como las condiciones o prácticas que conducen a un estado de buena salud. En la higiene existen factores que ayudan a prevenir las enfermedades. Los estados higiénicos son buenos tanto para los productos como para el trabajador, así como para los alimentos y productos, cuya fabricación debe cumplir los más altos requisitos de pureza.

Prevención: La preparación o disposición que se toma para evitar un peligro.

Riesgo: Es la probabilidad que tiene un trabajador de sufrir un accidente de trabajo.

Seguridad: Se entiende como las acciones prácticas que conducen a la calidad de seguro, es decir, la aplicación de los dispositivos destinados a evitar accidentes. La seguridad en las organizaciones implica la protección de las instalaciones, de la maquinaria, materiales y equipo.

Seguridad Industrial: Actividad Técnico Administrativa encargada del estudio de normas y métodos tendientes a garantizar una producción o servicio que contemple el mínimo de riesgos del factor humano.

Seguridad en el trabajo: Grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

a) Justificación Teórica

Este estudio de investigación fue dirigido a los colaboradores de la Empresa Mv Contratistas Generales S.A.C, Huaraz - 2017 con la finalidad de conocer sus opiniones acerca de su centro de trabajo con relación a la Seguridad e Higiene Laboral y el Estrés Laboral.

b) Justificación Social

Como estudiante, me permitió realizar un aporte o contribución a la Empresa Mv Contratista Generales S.A.C Huaraz – 2017 referente al tema de estudio, Seguridad e Higiene Laboral y Estrés Laboral, respaldado en lo aprendido durante los años de estudio y la práctica laboral como inclusión a las gestiones. Asimismo, se beneficia la Facultad, dejando constancia del aprendizaje de sus estudiantes y las distintas propuestas que estos realizan a las Instituciones y Empresas con temas de su elección, sirviendo a futuras generaciones que persigan como objetivo ser un administrador titulado.

c) Justificación Metodológica

Se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación y los datos fueron procesados por el software estadístico, donde los resultados obtenidos sirvieron para determinar la vinculación de las variables de

estudio; el cual, ayudará a implementar Normas de seguridad e higiene laboral, con ello mejorar el estrés laboral.

1.3. PROBLEMA

¿De qué manera la seguridad e higiene laboral, contribuye a moderar el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV Contratistas Generales S.A.C?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables.

1.4.1 Marco Conceptual

Seguridad e Higiene Laboral

Historia de la Seguridad Industrial

Rodríguez (2007), señala que hasta hace pocas décadas los patrones consideraban que preocuparse por la salud y la seguridad de los trabajadores, ya que los talleres insalubres, oscuros y peligrosos del inicio de la industrialización habían pasado a la historia. Después se diseñaron plantas, maquinarias y herramientas, por lo que consideró que las modernas instalaciones eran un buen lugar de trabajo.

Pero esa confianza se desvaneció con las estadísticas que indicaban aumentos de accidentes, y con el descubrimiento de que muchos materiales y procesos utilizados en la fabricación son una amenaza a largo plazo para la salud y aun para la vida misma de los trabajadores. La higiene y la seguridad de los trabajadores es un problema complejo y de múltiples aspectos.

En la actualidad se espera que las organizaciones ofrezcan condiciones de trabajo que no dañen la salud de los trabajadores. Por lo tanto, deben ofrecer un ambiente de trabajo que resguarde al personal de accidentes, enfermedades producidas por contaminación, alto nivel de ruido, falta de mantenimiento de la maquinaria, productos químicos dañinos, radiación, etc.

Ante tal situación, son vitales los programas para capacitar a supervisores y trabajadores en prácticas seguras y saludables, tanto dentro como fuera del trabajo.

Magnitud del Problema

Al respecto Rodríguez (2007), a principios de la década de los setenta había mucho optimismo acerca de la resolución de los problemas de seguridad industrial. Pero la década de los ochenta los accidentes habían vuelto a incrementarse y estaban ocurriendo con mayor frecuencia. Los accidentes están aumentando pero no es claro si se debe a los cambios de ocupaciones y la composición de la fuerza laboral o a otras razones.

Recientemente se descubrió que varias enfermedades, como el cáncer, la silicosis, la asbestosis y otras, tienen relación con los procesos industriales y minero. Las empresas pagan altas primas de seguros para cubrir riesgos. Las lesiones reducen aún más la productividad y probablemente habrá que gastar más dinero para capacitar a trabajadores sustitutos.

La prevención no constituye un coste, sino una inversión rentable para la empresa. Un correcto sistema de gestión, cuidadosamente coordinado y dirigido, puede tener un gran impacto en la seguridad laboral y lograr un balance económico altamente rentable (Fernández, Montes & Vázquez, 2005).

Orígenes de los Problemas de Seguridad

Rodríguez (2007), menciona que los problemas de seguridad pueden originarse en factores obvios, lo mismo que en otros que no lo son tanto; estos son los siguientes:

- ✓ **Tipo de Industria.** Algunos puestos son más peligrosos que otros. Según el tamaño de la organización, las probabilidades de que un empleado sufra una lesión son de 5 a 10 veces mayores en la industria de la

construcción que en empresas de servicio. En la industria química el índice de accidentes es bajo, pero se presenta el problema de enfermedades profesionales.

- ✓ **Actitudes gerenciales.** Las políticas de la dirección superior y sus esfuerzos también influyen. Las empresas grandes y las muy grandes tienen mejores historiales de seguridad que las medianas y pequeñas. Fernández (2005), menciona que es particularmente relevante el caso de las pequeñas y medianas empresas, porque en ellas se siguen centrando una buena parte de los accidentes laborales.
- ✓ **Tecnología.** Ésta tiene gran responsabilidad. En la industria se están empleando equipos de alta velocidad, más rayos láser y sustancias radiactivas, así como toda una gama de sustancias químicas, orgánicas y plásticos. Pero apenas se empiezan a estudiar los efectos de la tecnología moderna en el organismo humano.
- ✓ **Actitud de los empleados.** Por muy seguro que sea el puesto, el descuido de los trabajadores produce accidentes y muchas veces es difícil separar las causas humanas de las tecnologías. Algunos trabajadores, consciente o inconsciente, utilizan los accidentes como un medio para evitar que se les asignen tareas desagradables. Ciertamente un bajo espíritu de trabajo también puede ocasionar descuidos.

Antecedente de la Seguridad e Higiene

Seguridad social en el mundo

Los hechos que dieron origen al establecimiento de los seguros sociales en el mundo, junto con el progreso y la civilización, aumentaron los peligros y los riesgos, y con ello comenzó la explotación del hombre por el hombre. Esto dio lugar a que se buscaran diversas formas de ayuda y protección, impulsando por el pensamiento de gente como Juan Luis Vives en el siglo XVI y Juan de Mariana y Tomas Moro en el siglo XVII. Esta lucha por establecer mejores sistemas de vida se acentuó durante los siglos XVIII y XIX. Con el resurgimiento de la revolución industrial, los

obreros se convirtieron en nuevos instrumentos del progreso, víctimas de la explotación y, para colmo de males, sin ninguna protección ante los riesgos derivados del trabajo. La inconformidad de la clase trabajadora no se hizo esperar y comenzaron las primeras manifestaciones de violencia para lograr el establecimiento de jornada máxima y mejores salarios, así como de una protección ante riesgos profesionales.

Las empresas de los siglos XIX y XX enfrentaron nuevos problemas de salud y seguridad a medida que avanzaba la industrialización en las naciones. La avanzada tecnología planteo desde entonces el reto formidable de hacer frente a los nuevos problemas de higiene y seguridad de los trabajadores. Las primeras empresas no siempre se preocuparon de la higiene y seguridad; más bien se concentraron en la producción, la eficiencia y el mejoramiento de técnicas. El conocimiento de los principios de higiene y seguridad eran rudimentarios e inciertos, y las expectativas sociales en estas áreas no se desarrollaron sino hasta hace un tiempo.

A raíz de la segunda guerra mundial surgió en las naciones la inquietud de consolidar sistemas de seguridad y seguros sociales. En Inglaterra esta inquietud se concretó en el Plan Beveridge y en la ley sobre el seguro nacional. En Estados Unidos, en 1911, se legislo sobre seguridad y salud de los empleados.

En América Latina ha crecido la inquietud porque los trabajadores cuenten con protección y seguridad. Con la incorporación de los países del continente americano a la organización internacional del trabajo (OIT) se consagra la seguridad social como un derecho inherente a la persona.

Rodríguez (2007), Todas las actividades dentro del ámbito organizacional son importantes para obtener, aplicar y mantener las habilidades y las actitudes que pueden asegurar la eficiencia y la eficacia organizacional. Sin embargo, existen otras actividades paralelas, igualmente

necesarias, para asegurar la disponibilidad de las habilidades y las aptitudes de la fuerza de trabajo. Los programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades paralelas, esenciales para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas de los recursos humanos.

La seguridad e higiene en el trabajo son dos actividades muy interrelacionadas para garantizar las condiciones personales y físicas de trabajo que pueden mantener cierto nivel de salud de los trabajadores.

Concepto Seguridad e Higiene

Rodríguez (2007), considera que la función del departamento de personal, como dotación de personal, administración de sueldos y salarios, evaluación del desempeño, y la capacitación y desarrollo de personas, son importantes para la atención, aplicación y mantenimiento de las habilidades y actitudes que pueden asegurar la eficiencia y eficacia organización, sin embargo los programa de seguridad e higiene en el trabajo también constituyen alguna de esas actividades paralelas importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal.

La expresión higiene y seguridad laboral es una función de la administración de recursos humanos, que abarca aspectos como higiene laboral, prevención de accidentes, educación sanitaria y medicina laboral. En algunos países se emplea como sinónimo el término antigua higiene industrial, que se utilizó cuando los esfuerzos profesionales se dirigían sobre todo a los empleados de las fábricas, las minas, los ferrocarriles y todo tipo de industria.

Heyel (1999), afirma que las actividades sanitarias se extendieron a las organizaciones comerciales y de servicio, así como al sector público, se comenzó a utilizar el término más amplio y preciso de higiene y seguridad en el trabajo.

El desarrollo de las actividades de higiene y seguridad dentro de las industrias y su extensión a otros organismos responde a los cambios económicos, sociales y tecnológicos que se ha producido cada vez mayor rapidez en las últimas tres décadas. El valor otorgado a cada trabajador en particular se ha incrementado junto con la necesidad de contar con empleados capacitados para realizar las complejas actividades de la industria, comercio, servicios actuales. Dado que ha sido posible satisfacer las necesidades puramente económicas de los asalariados, en la actualidad se presta mayor atención a otro tipo de beneficios. Ahora los patrones tienen la obligación de ofrecer a sus empleados condiciones de trabajo más sanas y seguras.

Chiavenato (2005), considera que los programas de seguridad y de Salud constituyen actividades importantes para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal, considera también que estas actividades constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo, capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto emitido por la organización Mundial de Salud, la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad.

Rodríguez (2007), señala que la higiene y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. Higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades íntimamente relacionadas para garantizar condiciones personales y materiales de trabajo, capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

Todas las actividades dentro del ámbito organizacional son importantes para obtener, aplicar y mantener las habilidades y las actitudes que pueden asegurar la eficiencia y la eficacia organizacional, sin embargo, existen otras actividades paralelas, igualmente necesarias, para asegurar la disponibilidad de las habilidades y las aptitudes de la fuerza de trabajo. Los programas de seguridad y de salud constituyen algunas de estas actividades

paralelas, esenciales para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas de los recursos humanos.

Teoría sobre las enfermedades profesionales

Rodríguez (2007), considera que estas enfermedades profesionales producen ausencia en el trabajo, lo cual provoca disminución de la producción. Además, repercuten en forma negativa en el desarrollo económico, social y cultural del país en los aspectos siguientes:

- a) **Producción:** Principalmente por dos causas: ausentismo (costo de lo que no se produce) y falta de energía (apatía), que conduce a un abaja producción.
- b) **Mortalidad:** Disminuye el número de la población económicamente activa y puede significar pérdida de talentos.
- c) **Gastos:** Que impide aplicar recursos financieros a otros objetivos.
- d) Hay indicadores de enfermedades de trabajo más comunes, son las que resultan de la exposición a temperaturas, ruido excesivo, polvos, humos, vapores o gases. Por lo tanto, es vital que los trabajadores ayuden a prevenir estas enfermedades.

Riesgo - Accidente - Enfermedad de trabajo

Rodríguez (2007). Para tener una concepción clara de los que significa riesgo, accidente y enfermedad de trabajo es conveniente definirlos:

- ✓ **Riesgo de trabajo:** Son los accidentes y las enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de trabajo. El riesgo de trabajo, desde un punto de vista técnico implica la existencia de la interrelación entre tres factores: trabajador, agente y ambiente.
- ✓ **Accidente de trabajo:** Un accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.

Para poder determinar si se trata de accidente o enfermedad se debe analizar la causalidad a partir de las consecuencias de los riesgos de trabajo. Condición insegura. Es la condición del agente causante del accidente que pudo y debió protegerse o resguardarse. Ejemplos: iluminación, ventilación, ropa insegura, agentes protegidos de manera deficiente.

- ✓ **Acto inseguro:** Transgresión de un procedimiento aceptado como seguro, el cual provoca determinado tipo de accidente. Ejemplo: operar sin autorización, a velocidades inseguras, estar desprovisto de seguridad, uso de equipo inadecuado, distracción, no usar equipo de seguridad. etc.
- ✓ **Enfermedad de trabajo:** Es todo estado de la acción continuada de una causa que tenga o motiven en el trabajo o en el medio en el que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

La enfermedad de trabajo puede ser causada por lo siguiente:

- Agentes físicos
- Agentes químicos
- Agentes biológicos
- Agentes psicosociales

Seguridad en el Trabajo

Definiciones

Hernández (2005), define a la seguridad, como la aplicación de la administración profesional para evitar accidentes, así como la actitud mental que permita realizar cualquiera actividad sin tener accidentes. Es un conjunto de técnicas y procedimientos que tiene por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

La seguridad en el trabajo se ocupa de atender una serie de peligros que inciden en los accidente laboral, tales como riesgos eléctricos, falta de mecanismo de protección contra partes móviles de las maquinas, equipos, herramientas, caídas de objetos pesados, deficiente condiciones de orden y limpieza en los puestos de trabajo, y riesgos de incendios y otros.

Es el conjunto de normas, obras y acciones así como los instrumentos técnicos y legislativos requeridos para proteger la vida humana y la propiedad del hombre de las acciones de fenómenos destructivos, tanto provocados por la naturaleza como originados por la actividad humana.

Como sabemos, la existencia de circunstancias capaces de producir daño es circunstancial con el mundo del trabajo, por lo que la seguridad en este campo adquiere un importante valor al ser el medio para evitar que el posible daño se llegue a producir. Debido a la trascendencia social que pueden suponer los daños que se producen en el entorno del trabajo, es la propia sociedad que a través de normativas regula el comportamiento de los actores que intervienen en el trabajo, el empresario y trabajador.

Chinchilla (2002), Señala que para lograr la seguridad en el trabajo debemos desarrollar acciones preventivas tales como reglas general y específicas, la misión, la visión, y políticas de seguridad, procedimientos seguros en el trabajo, capacitación en el personal, incorporación de dispositivos de seguridad en máquinas, equipos e instalaciones; todo para ellos prevenir los accidentes laborales.

Hernández (2005), define que es la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el diseño de: instalaciones, equipos, maquinarias, procesos, procedimientos de trabajo, capacitación, adiestramiento, motivación y administración de personal, con el propósito de abatir la incidencia de accidentes capaces de generar riesgos en la salud, incomodidad e ineficiencias en los trabajadores o daños económicos en la empresa y consecuentemente a los miembros de la comunidad.

Es el área de la seguridad que controla la actuación del trabajador en su entorno laboral en relación con la tarea que realiza, es especial los espacios de trabajo, máquinas, útiles y herramientas, materiales,

procesos y organización así como las instalaciones utilizadas o por las que pueda verse afectado para lograr el objetivo empresarial.

Chiavenato (2006), la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto (Floria, Gonzales, & Gonzales, 2006).

La seguridad en el trabajo forma parte de la prevención del riesgo laboral, y consecuentemente está controlada desde la normativa que regula esta, las cuales regulan las condiciones mínimas que se debe cumplir y los aspectos que se deben contemplar en los puestos de trabajo para que se puedan desarrollarse con seguridad por parte de los trabajadores sus tareas para lograr sus objetivos empresariales.

Rodríguez (2007), define como el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas.

El empleo de seguridad en el trabajo es esencial para el desarrollo satisfactorio del trabajo, cada vez es mayor el número de empresas que establecen sus propios servicios de seguridad y tienen el propósito de

establecer Normas y Procedimientos para utilizar los recursos disponibles, lograr la prevención de accidentes y controlar los resultados obtenidos.

Muchos servicios de seguridad no obtienen buenos resultados porque no se apoyan en directrices bien delineadas y comprendidas por la dirección superior de la empresa, o porque no fueron debidamente desarrolladas en sus diferentes aspectos.

Plan de seguridad en el trabajo

Rodríguez (2007), señala que el plan de seguridad parte del principio de que la prevención de accidentes consiste en aplicar las medidas de seguridad adecuadas de manera eficaz, lo que solo se puede lograr mediante el trabajo en equipo.

- a) La seguridad es responsabilidad del departamento de personal.
- b) Las condiciones de trabajo, el ramo de la actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
- c) La seguridad no debe ser restringida solo al área de producción. Las oficinas, los almacenes, etc., también ofrecen riesgos que afectan a la organización.
- d) Los problemas de seguridad perjudican la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), la adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo) e influyen de manera negativa en la socio psicología del trabajador; es por esto que ciertas empresas vinculan la seguridad con la sección de relaciones industriales.
- e) La seguridad en el trabajo se encarga de capacitar al personal; controlar el cumplimiento de las normas de seguridad; revisar en forma periódica los equipos de seguridad; proporcionar los primeros auxilios; seleccionar, adquirir y distribuir los medios de seguridad (anteojos, guantes, botas, ropa, etc.).

Actividades de seguridad en el trabajo

Rodríguez (2007), menciona que la seguridad en el trabajo tiene tres áreas básicas de actividad:

- 1) **Prevención de accidentes:** Consiste en minimizar los accidentes de trabajo por medio de la prevención.
- 2) **Prevención de robos:** Cada organización tiene su servicio de vigilancia, con características propias (control de entrada y salida).
- 3) **Prevención de incendios:** Se requiere principalmente cuando hay mercancías, equipos e instalaciones valiosas que proteger. No solo incluye un conjunto de extintores adecuados y reserva suficiente de agua, sino también sistemas de detección y alarma, así como, capacitación del personal.

Higiene en el Trabajo

Chiavenato (2005), afirma que la higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y el ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Rodríguez (2007), menciona que la higiene en el trabajo se relaciona con el diagnóstico y con la preservación de las enfermedades ocupacionales a partir del estudio de dos variables: el hombre y su medio ambiente de trabajo.

Objetivos de la higiene en el trabajo

Rodríguez (2007), la higiene en el trabajo tiene un carácter esencialmente preventivo, ya que su propósito es proteger la salud y la comodidad del trabajador evitando que se enferme o se ausente parcial o definitivamente del trabajo.

Baptista (2005), los principales objetivos de la higiene en el trabajo son los siguientes:

- ❖ Eliminación de las causas de enfermedades.
- ❖ Reducción de los efectos perjudiciales generados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- ❖ Prevención del empeoramiento de enfermedades o de lesiones.
- ❖ Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad mediante el control del ambiente de trabajo.

Asimismo, considera que los objetivos anteriores se podrán lograr con:

- ❖ La educación de los operarios, superiores, jefes, etc., que afecten los peligros existentes y enseñen cómo evitarlos.
- ❖ El constante estado de alerta contra los riesgos existentes en la organización.
- ❖ Los estudios y las observaciones de los nuevos procesos o recursos materiales que deben ser utilizados.

Los estudios de higiene en el trabajo incluyen las condiciones del trabajo, que son variables de las situaciones que influye en el comportamiento humano.

Rodríguez (2007) y Chiavenato (2005), consideran que los grupos de condiciones de trabajo son los siguientes:

a. Condiciones de naturaleza física

❖ **Iluminación:** No se trata de la iluminación general, sino de la cantidad de luz en el punto focal de trabajo. La iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo. Un sistema de iluminación debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser suficiente
2. Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos.

La distribución de luz puede ser:

- ✓ Iluminación directa.
- ✓ Iluminación indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa.
- ✓ Iluminación semi indirecta. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes.
- ✓ Iluminación semi directa. La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada, y cierta cantidad de luz la reflejan paredes y el techo.
- ✓ Estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones.

❖ **Ruido:** El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. El sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente de sonido, y se mide en ciclos por segundo. La intensidad del sonido se mide en decibelios. La evidencia y las investigaciones realizadas muestran que el ruido no provoca disminución en el desempeño del trabajo. Sin embargo, la influencia del ruido sobre la salud del empleado y principalmente sobre su audición es poderosa. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de audición. El efecto desagradable de los ruidos depende de:

- ✓ La intensidad del sonido.
- ✓ La variación de los ritmos e irregularidades.
- ✓ La frecuencia o tono de los ruidos.

El nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es 85 decibelios. Por encima de esta cifra, el ambiente se considera insalubre. El control de ruidos busca la eliminación o, al menos, la reducción de los sonidos indeseables. Los ruidos pueden ser:

- ✓ Continuos (máquinas, motores o ventiladores).
- ✓ Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).
- ✓ Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).

Los métodos más ampliamente utilizados para controlar los ruidos pueden incluirse en una de las cinco categorías siguientes:

- ✓ Eliminación del ruido en el elemento que lo produce.
- ✓ Separación de la fuente del ruido.
- ✓ Aislamiento de la fuente del ruido dentro de muros a prueba de ruido.
- ✓ Tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos.
- ✓ Equipos de protección individual, como el protector auricular.

b. Condiciones Atmosféricas

❖ **Temperatura:** Existen cargos cuyo sitio de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, como en el caso de proximidad de hornos siderúrgicos, de cerámica y forjas. En el otro extremo, existen cargos cuyo sitio de trabajo exige temperaturas muy bajas, como en el caso de los frigoríficos. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de estos ambientes de trabajo.

❖ **Humedad:** Es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire; existen condiciones de elevada humedad en el sitio de trabajo, como en el caso de la mayoría de los telares, que requieren alta graduación higrométrica para el tratamiento de los hilos. No obstante, existen condiciones ambientales de poca o ninguna humedad, como en el caso de la industria de cerámica, donde el aire se denomina “seco”. En estos casos extremos, insalubridad constituye la característica principal.

Plan de higiene en el trabajo

(Rodríguez, 2007), un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido:

- 1) **Un plan organizado:** Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.
- 2) **Servicios médicos adecuados:** Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario. Estas facilidades deben incluir:
 - ❖ **Exámenes** médicos de admisión.
 - ❖ **Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales.**
 - ❖ **Primeros auxilios.**
 - ❖ **Eliminación y control de áreas insalubres.**
 - ❖ **Registros médicos adecuados.**
 - ❖ **Supervisión en cuanto a higiene y salud.**
 - ❖ **Exámenes** médicos periódicos de revisión y chequeo.
- 3) **Servicios adicionales:** Como parte de la inversión empresarial sobre la salud del empleado y de la comunidad; éstos incluyen:
 - ❖ Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud.
 - ❖ Programa regular de convenios o colaboración con entidades locales para la prestación de servicios de radiografías, programas recreativos, conferencias, etc.
 - ❖ Verificaciones interdepartamentales –entre supervisores, médicos y ejecutivos- sobre señales de desajuste que implican cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario.
 - ❖ Previsiones de cobertura financiera para casos esporádicos de prolongada ausencia del trabajo por enfermedad o accidente, mediante planes de seguro de vida colectivo, o planes de seguro médico colectivo.
 - ❖ Extensión de beneficios médicos a empleados pensionados, incluidos planes de pensión o de jubilación.

ADMINISTRACION DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD

Rodríguez (2007), considera que la seguridad e higiene en el trabajo es un problema complejo y de múltiples aspectos, que requiere la intervención de la

ciencia administrativa. Por ello, la profesionalización de la administración cubre un área amplia y tiene una contribución significativa en este campo, lo que da como resultado que se ponga mayor interés en el bienestar, la salud y la seguridad del personal durante su empleo y después de su jubilación.

Organización de la función de higiene y seguridad

Los riesgos relativos al trabajo influyen en la descripción de la función de seguridad e higiene. Esta es importante en muchas organizaciones, y el responsable de ellas depende del gerente de personal, en el caso de las empresas grandes y muy grandes. En las empresas medianas, que no pueden sostener un departamento de seguridad e higiene, esta función puede encomendarse al gerente.

La responsabilidad de un departamento de higiene y seguridad debe recaer en un especialista que proporcione asesoría (ayuda y conocimientos) a los supervisores de primera línea. Para que sea efectivo, el servicio de higiene y seguridad ha de ser llevado al lugar en que ocurren los accidentes.

Plan de higiene y seguridad en el trabajo

La asociación Médica de América indica que la higiene y la seguridad en el trabajo se relaciona con el diagnóstico y con la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y ambiente de trabajo. La función de seguridad en las organizaciones está compuesta por muchas facetas que incluyen; ingeniería, estadística, psicología y educación. El plan de higiene y seguridad en el trabajo debe reflejar todas estas facetas.

Motivación al personal sobre seguridad

Un requisito vital de la administración de seguridad es la motivación que los administradores y los subordinados tengan para promoverla. Si los jefes no están motivados para promover la seguridad, no se puede esperar que los empleados si lo estén. En la mayoría de los casos se preocupan menos por la seguridad que por promover la producción, el control de calidad, los costos y el mejoramiento de procedimientos.

Los administradores y los empleados deben ser premiados por sus resultados, en lo referente a la seguridad. El administrador, debe dar importancia al logro de conocimientos de seguridad e higiene en el trabajo; asimismo, tiene como responsabilidad principal, motivar a los empleados a trabajar de manera segura, orientar adecuadamente a los empleados que ingresan a la organización, destacando los aspectos referentes a la seguridad y detallando los procedimientos de trabajo adecuados mediante la explicación del uso de ropas de protección adecuada. Deben, también hablarles de los peligros que posiblemente enfrentaran, y deben verificar que el personal haya comprendido las explicaciones y analizar seriamente los problemas que presente un empleado durante el cumplimiento de las normas de seguridad.

Programas de capacitación

Las organizaciones medianas y grandes por lo general tienen programas de capacitación en lo relativo a la salud y seguridad, entre estos figuran cursos de primeros auxilios, técnica para la prevención de accidentes, manejo de equipos peligrosos y acciones de emergencia. Algunos cursos específicos sobre la seguridad en el trabajo implican el rescate de accidentados, el uso de equipos de respiración, y manejo de materiales pesado, entre otros. Estos programas implican los usos de equipos personales de seguridad industrial, como anteojos de seguridad, protectores del rostro, zapatos de seguridad, cascos duros, cinturones de seguridad y mascarillas.

Normas de seguridad

Es conveniente que se den a conocer las Reglas y Normas de seguridad por medio de reuniones sobre seguridad, mediante sesiones de orientación para los nuevos empleados, así como por medio de manuales de procedimientos.

Campañas de seguridad

Son recomendables las campañas especiales de seguridad. Estas ocasiones establecen competencias entre los departamentos o las plantas de una empresa que tengan los mejores resultados reciben algún tipo de incentivo. Estas campañas producen buenos resultados en algunas organizaciones.

Control de accidentes

Todos los accidentes, incluso los que se consideran menores deben ser investigados por el jefe y por la comisión de higiene y seguridad. En muchos países la ley establece levantar un acta asentando causas, lugar, equipo hora y fecha, porque a través de tal investigación se pueden corregir los factores causantes antes de que se repita el accidente. La corrección puede requerir que los materiales sean reorganizados para que se establezcan controles de seguridad. Se requiere analizar los historiales de accidentes y los resultados estadísticos deben ser difundidos a todo el personal. La ventaja de esta práctica es que se mantiene informado a quienes están interesados en prevenir los accidentes.

Programas de incentivos

La motivación del personal para que tenga un comportamiento seguro se ha usado desde hace tiempo para reducir accidentes. El ejemplo más común son los que se aplicara a quienes las desobedezcan, amonestando, despido. Con frecuencia se les entrega ejemplares a los empleados. Asimismo, se puede exhibir carteles de seguridad en forma prominente en los que se les exhorta a los empleados a pensar en la seguridad o en que la seguridad es lo primero, no último.

Programas para cambiar las condiciones peligrosas

Los componentes específicos para cambiar las condiciones peligrosas varían de situación en situación. La mayoría de los programas conformado por cuatro componentes principales.

Identificación de las condiciones de trabajo.

Hay que realizar inspecciones periódicas para determinar las condiciones que no satisfagan las normas de seguridad e higiene. La inspección es un medio vital, ya que la evidencia muestra claramente que cuando más meticulosa y sistemática sea la inspección, mejor será el desempeño para la organización. La inspección puede comprender un recorrido en que se aplique la observación directa, así como un análisis detallado de reportes de accidentes individuales.

Tomar acciones correctivas.

Al identificar las condiciones peligrosas se debe planear la acción correctiva. En algunos casos esto será muy complejo, en particular si abarca largos periodos y amplios recursos financieros, como la compra de maquinaria o equipo nuevo. En este caso los planes de acción correctiva tienen que ser considerados y combinados con la planeación organizacional.

Establecer controles adecuados.

Las acciones correctivas pueden no ser muy eficaces para producir los accidentes. Algunas acciones correctivas pueden fracasar porque se basan en normas inadecuadas. En otros casos el mismo personal puede evadir los cambios, como eliminar una barandilla de una maquinaria. Nuevamente, se hace necesaria la inspección de los registros como medio de control del programa.

Bases Legales

REGLAMENTO LEY N° 29783

Objetivos y Alcances

El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, de aquellos que no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo de la Ley: La ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus

organizaciones sindicales, quienes a través del dialogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

TITULO II

POLITICA NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 4. Objeto de La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: El estado, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, tiene la obligaciones de formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional de seguridad y salud en el trabajo que tenga por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Artículo 5. Esferas de Acción de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: La política nacional de seguridad y salud en el trabajo debe tener en cuenta las grandes esferas de acción siguientes, en la medida en que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores:

- a) Medidas para combatir los riesgos profesionales en el origen, diseño, ensayo, elección, reemplazo, instalación, disposición y mantenimiento de los componentes materiales de trabajo (como los lugares de trabajo, medio ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo, sustancias de agentes químicos, biológicos y físicos, operaciones y procesos).
- b) Medidas para controlar y evaluar los riesgos y peligros de trabajo en las relaciones existentes entre los componentes materiales de trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y en la adaptación de la maquinaria, del equipo, del medio de trabajo, o de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores.
- c) Medidas para la formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene.
- d) Medidas de comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa y en todos los niveles apropiados, hasta el nivel nacional inclusive.

- e) Medidas para garantizar la compensación o reparación de los daños sufridos por el trabajador en casos de accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales, y establecer los procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral por discapacidad temporal o permanente.

TITULO III

SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 8. Objeto del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: Crease el sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo, con participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores, a fin de garantizar la protección de todos los trabajadores en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 9. Instancias del Sistema Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: El sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo está conformado por las siguientes instancias:

- a) El consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo
- b) Los consejos regionales de seguridad y salud en el trabajo

CAPITULO I

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 10. Naturaleza y composición del consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo: Crease el consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo, como instancia máxima de concertación de materia de seguridad y salud en el trabajo, de naturaleza tripartita y adscrita al sector del trabajo y promoción del empleo.

El consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo está conformado por los siguientes representantes:

- a) Un representante del ministerio de trabajo y promoción del empleo, quien lo preside
- b) Un representante del ministerio de salud
- c) Un representante del centro nacional de salud ocupacional y protección del medio ambiente para la salud (Censopas).

- d) Un representante de ESSALUD.
- e) Cuatro representantes de los gremios de empleadores a propuesta de la confederación nacional de instituciones empresariales privadas (Confiep).
- f) Cuatro representantes de las centrales sindicales a propuesta de la confederación general de trabajadores del Perú (CGTP), la central unitaria de trabajadores (CUT), la confederación de trabajadores del Perú (CTP) y la central autónoma de trabajadores del Perú (CATP).

La acreditación de la designación de los representantes de los gremios de la Confied y de las centrales sindicales es efectuada por resolución ministerial del ministerio de trabajo y promoción del empleo, a propuesta de las referidas organizaciones. El plazo de la designación es por dos años, pudiendo ser renovable.

Artículo 11. Funciones del consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo: Son funciones del consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo las siguientes:

- a) Formular y aprobar la política nacional de seguridad y salud en el trabajo, y efectuar el seguimiento de su aplicación.
- b) Articular la responsabilidad y las funciones respectivas, en materia de seguridad y salud en el trabajo, de los representantes de los trabajadores, de las autoridades públicas, de los empleadores, de los trabajadores y de otros organismos intervinientes para la ejecución de la política nacional de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta el carácter complementario de tales responsabilidades.
- c) Plantear modificaciones o propuestas de normativa en seguridad y salud en el trabajo, así como de aplicación o ratificación de instrumentos internacionales sobre la materia.
- d) Implementar una cultura de prevención de riesgos laborales, aumentando el grado de sensibilización, conocimiento y compromiso de la población en general en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente de parte de las autoridades gubernamentales, empleadores, organizaciones de empleadores y trabajadores.

- e) Articular y coordinar acciones de cooperación técnica con los sectores en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- f) Coordinar acciones de capacitación, formación de recursos humanos e investigación científica en seguridad y salud en el trabajo.
- g) Fortalecer el sistema nacional de registro y notificación de información de accidentes y enfermedades profesionales, garantizar su mantenimiento y reporte, y facilitar el intercambio de estadísticas y datos sobre seguridad y salud en el trabajo entre las autoridades competentes, los empleadores, los trabajadores y sus representantes.
- h) Garantizar el desarrollo de servicios de salud en el trabajo, de conformidad de legislación y posibilidades de los actores del sistema.
- i) Fomentar la ampliación y universalización del seguro de trabajo de riesgos para los trabajadores.
- j) Coordinar el desarrollo de acciones de difusión e información en seguridad y salud en el trabajo.
- k) Velar por el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, articulando las actuaciones de fiscalización y control de parte de los actores del sistema.
- l) Fiscalizar el cumplimiento de la política nacional de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 12. Secretaria técnica del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: El ministerio de trabajo y promoción del empleo, a través de la dirección general de derechos fundamentales y seguridad en el trabajo, actúa como secretaria técnica del consejo nacional de seguridad y salud en el trabajo.

CAPITULO II

CONSEJOS REGIONALES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 13. Objeto y Composición de los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo: Créanse los consejos regionales de seguridad y salud en el trabajo, como instancias de concertación regional en materia de seguridad y salud en el trabajo, de naturaleza tripartita y de apoyo a las direcciones regionales de trabajo y promoción del empleo de los gobiernos regionales.

El consejo regional de seguridad y salud en el trabajo está conformado por los siguientes representantes:

- a) Un representante de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo, quien lo preside
- b) Un representante de la dirección regional de salud.
- c) Un representante de la Red Asistencial de ESSALUD de la región.
- d) Tres representantes de los gremios de empleadores de la región, a propuesta de la confederación nacional de instituciones empresariales privadas (Confiep).
- e) Cuatro representantes de las organizaciones de trabajadores de la Región, a propuesta de la confederación general de trabajadores del Perú (CGTP), la central unitaria de trabajadores (CUT), la confederación de trabajadores del Perú (CTP) y la central autónoma de trabajadores del Perú (CATP).

La acreditación de la designación de los representantes de los gremios de empleadores y de trabajadores es efectuada por resolución directoral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo, a propuesta de las organizaciones señaladas. El plazo de la designación es por dos años, pudiendo ser renovable.

Artículo 14. Funciones de los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo: Son funciones de los Consejos Regionales de seguridad y salud en el trabajo las siguientes:

- a) Formular y aprobar los programas regionales de seguridad y salud en el trabajo, y efectuar el seguimiento de su aplicación.
- b) Articular las funciones y responsabilidades respectivas, en materia de seguridad y salud en el trabajo, los representantes de los trabajadores, de las autoridades públicas, de los empleadores, de los trabajadores y de otros organismos para la ejecución del programa regional de seguridad y salud en el trabajo.
- c) Garantizar en la región, una cultura de prevención de riesgos laborales, aumentando el grado de sensibilización, conocimiento y compromiso de la población local en materia de seguridad y salud en el trabajo, entre las autoridades competentes, los empleadores, los trabajadores y sus representantes.
- d) Garantizar, en la región y en los lugares de trabajo, la adopción de políticas de seguridad y salud y la constitución de comités mixtos de seguridad y salud, así

como el nombramiento de representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con la legislación vigente.

- e) Coordinar acciones de capacitación regional, formación de recursos humanos e investigación científica en seguridad y salud en el trabajo.
- f) Implementar el sistema regional de registro y notificación de información de accidentes y enfermedades profesionales en la región, facilitando el intercambio de estadísticas regionales y datos sobre seguridad y salud en el trabajo entre las autoridades competentes, los empleadores, los trabajadores y sus representantes.
- g) Promover el desarrollo de los servicios de salud en el trabajo en la región, de conformidad con la legislación y las posibilidades de los actores de la región.
- h) Fomentar la ampliación y universalización del seguro de trabajo de riesgos para todos los trabajadores de la región.
- i) Coordinar el desarrollo de acciones de difusión regional e información en seguridad y salud en el trabajo.
- j) Velar por el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, articulando las actuaciones de fiscalización y control de parte de las instituciones regionales.

Artículo 15. Secretaria Técnica de los Consejos Regionales de Seguridad y Salud en el Trabajo: La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, a través de su área competente, actúa como secretaria técnica del consejo regional de seguridad y salud en el trabajo respectivo.

Artículo 16. Rol Suprarrector de los Sectores Trabajo y Salud: El ministerio de trabajo y promoción del empleo, así como el ministerio de salud, son organismos supra sectoriales en la prevención de riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo, que coordinan con el ministerio respectivo las acciones a adoptar con este fin.

TITULO IV

SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPITULO I

PRINCIPIOS

Artículo 17. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: El empleador debe adoptar un enfoque de sistema de gestión en el área de seguridad y

salud en el trabajo, de conformidad con los instrumentos y directrices internacionales y la legislación vigente.

Artículo 18. Principios de sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se rige por los siguientes principios:

- a) Asegurar un compromiso visible del empleador con la salud y seguridad de los trabajadores.
- b) Lograr coherencia entre lo que se planifica y lo que se realiza.
- c) Proponer el mejoramiento continuo, a través de una metodología que lo garantice.
- d) Mejorar la autoestima y fomentar el trabajo en equipo a fin de incentivar la cooperación de los trabajadores.
- e) Fomentar la cultura de prevención de los riesgos laborales para que toda la organización interiorice los conceptos de prevención y proactividad, promoviendo comportamientos seguros.
- f) Crear oportunidades para alentar una empatía del empleador hacia los trabajadores y viceversa.
- g) Asegurar la existencia de medios de retroalimentación desde los trabajadores al empleador de seguridad y salud en el trabajo.
- h) Disponer de mecanismos de reconocimiento al personal proactivo interesado en el mejoramiento continuo de la seguridad y salud laboral.
- i) Evaluar los principales riesgos que puedan ocasionar los mayores perjuicios a la salud y seguridad de los trabajadores, al empleador y otros.
- j) Fomentar y respetar la participación de las organizaciones sindicales o, en defecto de estas, la de los representantes de los trabajadores en las decisiones sobre seguridad y salud en el trabajo.

A. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007

1. Especificaciones de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:

La BSI (British Standard Institution) estableció un comité con el propósito de desarrollar un estándar reconocido de gestión de salud y seguridad ocupacional. Como resultado, en abril de 1999 se publica la OHSAS 18001 “Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional – Especificaciones” (Occupational health and Safety Management Systems – Specification).

Las especificaciones de la serie OHSAS 18001 han sido desarrolladas por organizaciones de certificación en respuesta a la demanda realizada por empresas y organizaciones con el fin de establecer una guía para poder evaluar y certificar sus sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional, para poder cumplir los requerimientos legales que existen en seguridad y salud laboral y para compatibilizar la gestión de prevención con las normas ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 14001 Sistema de Gestión de Medio Ambiente de forma que sea factible la integración.

EL Sistema de Gestión para Seguridad y Salud Ocupacional establece requisitos que permiten a una organización controlar sus riesgos ocupacionales y mejorar su desempeño. Asimismo el sistema OHSAS 18001 sigue el ciclo planear – hacer – revisar – actuar (Plan-do-check-act), con un énfasis concurrente en la mejora continua. Para ello es importante que durante la etapa de planeación se asegure el compromiso de la alta dirección, se defina con la autorización de la alta dirección, el programa de salud ocupacional y seguridad de la empresa y establecer un marco mediante el cual se pueden identificar peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de las medidas de control necesarias. Identificar y comprender las obligaciones legales, señalar objetivos y un programa de administración para llevar a cabo su implementación.

2. Elementos de la norma OHSAS 18001:2007

1. POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO).

2. PLANIFICACION: Sub-Elementos

- Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Requisitos legales y otros.
- Objetivos.
- Programa de gestión de seguridad y salud ocupacional.

3. IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN: Sub-Elementos:

- Estructura y responsabilidad.
- Capacitación y entrenamiento; conocimiento y competencia.

- Comunicación, participación y consulta.
- Documentación.
- Control de documentos.
- Control de operaciones.
- Preparación y respuesta ante emergencia.

4. VERIFICACION Y ACCION CORRECTIVA: Sub Elementos:

- Medición del desempeño y Monitoreo.
- Investigación de accidentes, incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva.
- Control de Registros.
- Auditoría Internas.

5. REVISION GERENCIAL: Las organizaciones deben establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, de acuerdo a los requisitos que establece la OSHA y determinar cómo está cumplirá con sus requisitos.

- **Política.** Política de seguridad y salud ocupacional La Política es el punto de partida para el desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, es la definición del compromiso que la empresa está dispuesta a asumir en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Estructura y responsabilidad.** Definir las funciones, asignación de responsabilidades y delegación de autoridades para facilitar la gestión eficaz de la Seguridad y Salud Ocupacional; las funciones, responsabilidades y autoridades deben documentadas y comunicada.
- **Planificación.** La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificación de los peligros, la evolución de riesgos y la determinación de los controles necesarios.
- **Procedimiento.** Se debe establecer y mantener procedimientos documentados para cubrir situaciones donde sus ausencias pudieran conducir a desviaciones de la política de Seguridad y salud y los objetivos. Asimismo se debe tener criterios operativos en los procedimientos, estableciendo y manteniendo procedimientos relacionados para los riesgos identificados de las actividades

críticas que se desarrollan y comunicando procedimientos relevantes. Y establecer medidas reactivas de actuación para monitorizar accidentes, enfermedades, incidentes (incluyendo los potenciales) y otras evidencias históricas de deficiencia de actuación en seguridad y salud.

- **Programas.** La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas para el logro de sus objetivos. Los programas de incluir como mínimo; la designación de la responsabilidad y autoridad para el logro de los objetivos en las funciones y niveles relevantes de la organización, y los medios y rango de tiempo mediante los cuales los objetivos serán logrados.

Los programas deben ser revisados a intervalos regulares y planificados y ajustados cuando sea necesario, para asegurar que los objetivos sean logrados.

Es importante que la empresa defina una política de salud y seguridad ocupacional. Asimismo definir las responsabilidades y la evaluación requerida por el proceso, es aquí donde se demuestra el compromiso de la Alta Gerencia para el mejoramiento continuo de la seguridad y la salud en el trabajo.

Al aplicar OHSAS 18001 se obtendrá los siguientes beneficios:

- Reducción potencial en el número de accidentes.
- Reducción potencial en tiempo improductivo y costos relacionados.
- Demostración de absoluta observancia de las leyes y reglamentos.
- Demostración de un enfoque innovador y con visión al futuro.
- Mejor administración de riesgos de salud y seguridad, ahora y a futuro.

Estrés

La palabra **ESTRÉS**, deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en ingles numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, straisse.

A mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interior. En 1920 el fisiólogo estadounidense

Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de Estrés.

El inicio del empleo actual del término lo tiene el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron a las primeras aportaciones al estudio del ESTRÉS y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad. La contribución más significativa de Selye ha sido la publicación de la vasta obra del Stress. En ella modifico su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores; propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del Estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

Definición:

Trucco, M. (2004), define al estrés se ha propuesto como uno de los principales factores que explican la relación entre las condiciones de vida, trabajo y

la salud de las personas. Cox T. (2000), ha descrito el estrés como factor de riesgo y está relacionado con la morbilidad mental, pero también con otras enfermedades y con la accidentabilidad, tanto en el trabajo como en la vida diaria.

Trucco, M. (1998), define al estrés como “un conjunto de procesos y respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales ante situaciones que son recibidas e interpretadas por el individuo, como amenazas o peligro, ya sea para su integridad biológica o psicológica”.

Stephen P. Robbins (2004), define al estrés como una condición en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencias relacionado con lo que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante

KithDavi, lo define como un estado de sobre excitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condiciones física de las personas.

Mcgraw – Hill (2004), el estrés es como una sensación de tensión tanto física como psicológica, que pueda ocurrir en situaciones específicas difíciles o inmanejables, por lo tanto las personas perciben diferentes situaciones como estresantes, dependiendo de factores como la edad o el nivel socio-cultural.

Manuel Jesús Gonzales García (2006), define también como el estado psicofísico, que experimentamos cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y las percepciones de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda; dicho de otro modo lo que ocasiona que sintamos estrés es precisamente el grado de desequilibrio percibido entre las exigencias que se nos plantean, en el trabajo o en cualquier otro entorno, los recursos con los que contamos para hacerles frente.

Rabinovich (2004), define al estrés como el desequilibrio que se produce en un organismo cuando estímulos físicos o psicológicos impactan en él. Como también una definición más precisa caracterizada el estrés como las reacciones del organismo frente a fuerzas de naturaleza perjudicial, infecciones y

varios estados anormales que tienden a alterar su equilibrio fisiológico normal y homeostasis. Los estímulos que causarían tal desequilibrio se denominan estresores.

Algunos autores clasifican las respuestas de estrés en dos tipos, de acuerdo a sus efectos provocados en los individuos (**Selye, 1956, Edwards y Cooper, 1988**): *Eustrés*.- Situaciones y experiencias donde el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad resultados satisfactorios con costes personales razonables. Surge cuando las respuestas al estrés se realizan en armonía, respetando parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo. Es decir, es adecuado en relación a la demanda. Éste consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación.

Distrés: Experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo. Surge cuando las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no consume la energía mencionada, que por su permanencia (cronicidad) o intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación.

Etapas del estrés

Selye (1956): “Respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante“. La persona reacciona ante estímulos que le significan un peligro, ya sea potencial o real y/o una necesidad de adaptación mayor que lo habitual. Esta es una reacción física y emocional compleja. Describe el Síndrome General de Adaptación, el cual se divide en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento.

1. Fase de reacción de alarma:

Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a

preparar al organismo para la acción, o sea, para la respuesta. Se produce un aumento de la frecuencia cardíaca, aumenta la coagulabilidad de la sangre y su concentración en las zonas en las que puede ser necesaria para la acción (músculos, cerebro y corazón). Así mismo, aumenta la capacidad respiratoria y se agudizan los sentidos. Cuando el estímulo es intenso se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.

2. Fase de resistencia: En la que se desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específicos para enfrentar la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y la persona es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

3. Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad o incluso la muerte. Paralelamente a esta activación fisiológica, se produce una psicológica, de carácter no específico. Ante un determinado estímulo, hay incremento de la capacidad de atención y concentración que permite el mantenimiento del enfoque perceptivo de una forma continuada y precisa sobre ese estímulo.

ESTRÉS LABORAL

Es la consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. **Trucco, M. (2004; 1999)**

Se produce estrés laboral cuando existe una discrepancia importante entre las capacidades del individuo y las demandas o exigencias del medio ambiente. Es producto de la interacción entre el individuo y su ambiente, estilo de

vida, relaciones interpersonales, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas y biológicas; y se asocia a diferentes situaciones en el escenario laboral generándose ciertos riesgos que pueden manifestarse como síntomas de estrés. **Trucco, M., (1998; 2002; 2004).**

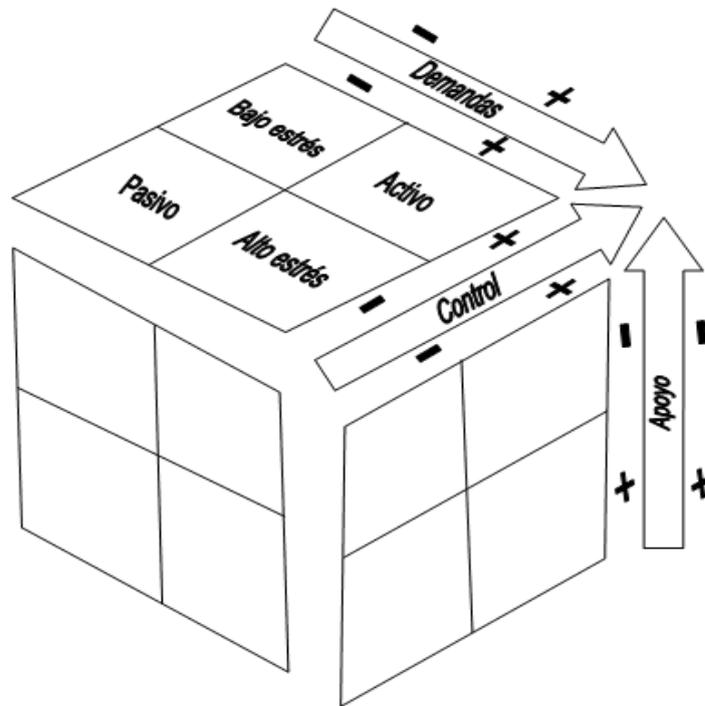
Modelos Teóricos

El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral.

- a) **Modelo de interacción entre demandas y control:** El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja Karasek, 1979.

Grafico N° 02



El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

En el apoyo social unos autores (**Schaefer y otros, 1982**) han distinguido entre el apoyo emocional, tangible e informacional y, otros, como House (1981) diferenciaron entre apoyo emocional (son las muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora), informativo (consiste en la información útil que se recibe para afrontar el problema) y valorativo (es información de autoevaluación o para las comparaciones sociales).

En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible (Barrera y Ainlay, 1983). Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace

referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

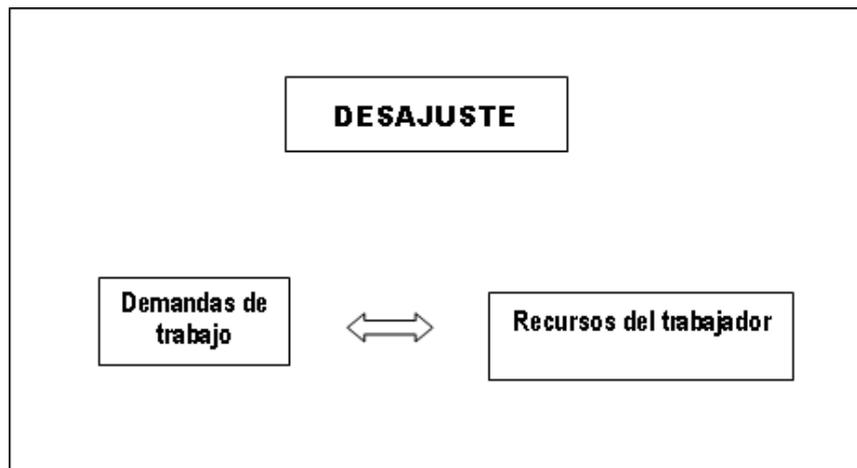
- c) **Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones:** El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

- d) **Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador:** El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (**Harrison, 1978**).

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas (véase gráfico 03).

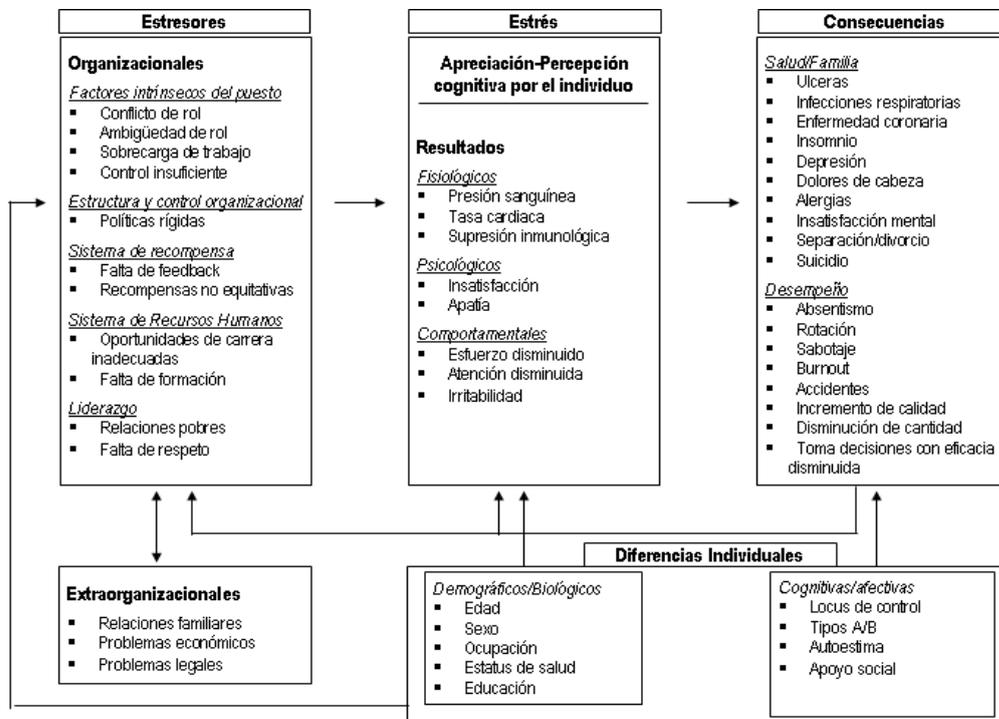
Gráfico N° 03



- e) **Modelo orientado a la dirección:** Este modelo (**Matteson e Ivancevich, 1987**) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. Las diferencias individuales son

consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias (Gráfico 04).

Gráfico N° 04

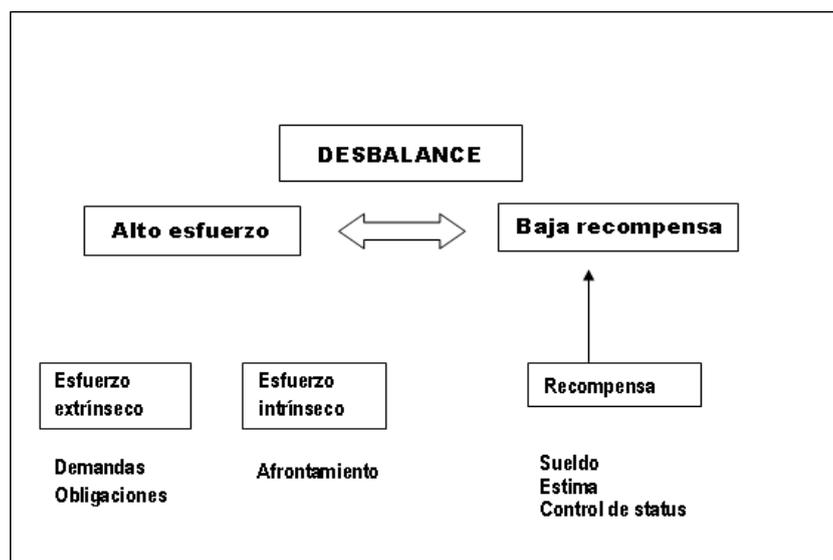


f) **Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa:** El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, 1996). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de

gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. **Siegrist (1996)** señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas. El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental (Smith y otros, 2005).

Gráfico N° 05



Prevención e Intervención

Como la etiología del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser diversas.

a) Intervención sobre la organización: Para prevenir el estrés laboral se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar fundamentalmente por la intervención de la organización, ya que la intervención individual de reducción del estrés o de sus consecuencias, puede ser útil, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

Las intervenciones deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores (INSHT, 1997b), mejorando la comunicación, aumentando la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorando las condiciones ambientales; formando a los trabajadores y variando y enriqueciendo las tareas.

Un aspecto importante para la prevención del estrés laboral es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los equipos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda a los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos (INSHT, 2001b).

Considerando que el estrés laboral es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situar la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia (INSHT, 1997b).

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta recomendaciones generales para evitar el estrés laboral (INSHT, 2001b):

Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.

Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación. Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos (NIOSH, 2007), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Horario de trabajo (diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles).
- Participación/control (favorecer que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo).
- Carga de trabajo (comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes).
- Contenido (diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones).
- Roles (definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo).
- Entorno social (crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo social y la ayuda directamente relacionada con el trabajo).
- Futuro (evitar la inseguridad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional).

Es decir:

- El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Se debe permitir que el trabajador utilice sus habilidades para solucionar problemas.
- Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.
- Se tienen que apoyar las interacciones sociales entre los trabajadores fuera del trabajo: juegos, hobbies, celebraciones, etc.

b) Intervención sobre el trabajador: A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas

organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y procurar ser asertivo, evitando el estilo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Pero podemos especificar algunas técnicas como: técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales (Tabla 01).

Tabla N° 01

Técnicas generales	Dieta adecuada, apoyo social, fomento de la distracción y el buen humor.
Técnicas cognitivas	Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés y detención de pensamiento.
Técnicas fisiológicas	Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.
Técnicas conductuales	Entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.

Consecuencias del Estrés Laboral:

Muchos estudios han considerado la relación entre el estrés del trabajo y una variedad de enfermedades. Alteraciones del humor y del sueño, el malestar estomacal, el dolor de cabeza y descontento con el trabajo, moral baja y relaciones alteradas con la familia y los amigos, son ejemplos de problemas relacionados al estrés en el trabajo que se desarrollan rápido y se ven comúnmente (Niosh, 1999).

El estrés cuando evoluciona crónicamente, puede provocar el cuadro de agotamiento emocional, distanciamiento afectivo, trato despersonalizado y a un sentimiento general de ausencia de logros personales que se ha denominado "Burnout", cuadro que, junto con significar un menoscabo del bienestar de la

persona, se traduce en pérdida de productividad para la organización. Felton, JS. 1998; Trucco, M. (1999).

Identificación del estrés: signos y síntomas

Adrian Furnham, (2001), menciona que la acumulación del estrés suele dar como resultado distintas reacciones en la persona. La cantidad de estrés necesario antes que estas se manifiesten, varían dependiendo de distintos factores relacionados con la personalidad (inseguridad, perfeccionismo), hereditario, hábitos y mecanismos de defensa.

A continuación se expone los signos y síntomas asociados al estrés profesional.

Fisiológicos:

- ❖ Fatiga crónica.
- ❖ Alteraciones del sueño (insomnio, pesadilla)
- ❖ Úlcera gástrica y otras alteraciones gastrointestinales
- ❖ Desórdenes alimentarios.
- ❖ Pérdida de peso.
- ❖ Dolores musculares (espalda, cuello, hombros).

Emocionales:

- ❖ Incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización.
- ❖ Irritabilidad, celos, críticas a los demás, distanciamiento efectivo, retraimiento.
- ❖ Baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño y deseo de abandonar el trabajo.
- ❖ Depresión de ideas de suicidio.
- ❖ Autocrítica, y auto sacrificio: trabajar más para ponerse al día.

Conductuales:

- ❖ Absentismo laboral: periodos de baja por enfermedad.
- ❖ Aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuesta desproporcionadas a los estímulos externos.
- ❖ Abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes..

- ❖ Abandono de personal.
- ❖ Pasividad ante las exigencias de los demás.
- ❖ Imposibilidad para relajarse.
- ❖ Caminatas sin rumbo.
- ❖ Baja productividad: incapacidad de concentración o para terminar una tarea.

Defensivos:

- ❖ Negación de las emociones.
- ❖ Esfuerzo de contener sus sentimientos.
- ❖ Ironía, racionalización.

Factores psico-sociales del estrés laboral

Merín, J., Cano, A. Y Miguel-Tobal. (1995), el estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación y las características del sujeto. Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Los factores psico-sociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas del contexto laboral y con las características del individuo. La importancia que las características contextuales tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha fuerza, las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales.

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión, el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. Por ejemplo, uno puede estresarse y otro no.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés, e incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, aunque hagamos un listado exhaustivo de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral:

- ❖ Exceso y falta de trabajo
- ❖ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- ❖ Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- ❖ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- ❖ No tener oportunidad de exponer las quejas
- ❖ Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- ❖ Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- ❖ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- ❖ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- ❖ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- ❖ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- ❖ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- ❖ No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.

- ❖ Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- ❖ Cualquier combinación de los factores anteriores.

Formas de prevención del estrés

Para identificar el estrés relacionado con el trabajo, sus causas y sus consecuencias, tenemos que controlar el contenido y las condiciones de nuestro trabajo, los términos del contrato, las relaciones sociales en la empresa, la salud, el bienestar y la productividad.

Cuando todos los actores del mercado sepan dónde les aprieta el zapato, podrá procederse a adaptar el zapato para que le vaya bien el pie, es decir, reducir las condiciones generadoras de estrés en el lugar de trabajo, gran parte de lo cual puede hacerse mediante cambios más bien sencillos para una empresa, como son:

- ❖ Dar al trabajador el tiempo necesario para realizar su trabajo satisfactoriamente.
- ❖ Dar al trabajador una descripción clara del trabajo.
- ❖ Recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral.
- ❖ Crear vías para que el trabajador tenga la oportunidad de exponer sus quejas, y tomarlas seriamente en consideración con diligencia;
- ❖ Armonizar la responsabilidad y la autoridad del trabajador.
- ❖ Clarificar los objetivos y la filosofía de la empresa y adaptarlos a los propios objetivos e ideales del trabajador, siempre que sea posible.

Estresores Laborales

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

❖ **Estresores del ambiente físico:**

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

❖ **Estresores relativos al contenido de la tarea:**

- Carga mental
- Control sobre la tarea

❖ **Estresores relativos a la organización:**

- Conflicto y ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Estresores del Ambiente Físico

Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo.

También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales.

La luz, inadecuada da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y una mayor frustración.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y los errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Además las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero aún así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes, debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado por un lado, que se tomen medidas de

prevención y por otro, que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido.

La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros.

Aunque la percepción de los riesgos en un principio sea capaz de generar estrés, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar dichos riesgos.

Estresores de la Tarea

Las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.

Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante. Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.

La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea. Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación experiencia, estados de fatiga, etc.).

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar por que las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también

bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida, y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

La sobrecarga cualitativa en cambio se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

French y Caplan (1973), señalan que la sobrecarga y el exceso de horas de trabajo están relacionadas con la insatisfacción y la tensión laboral, la baja autoestima, la fatiga, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y el tabaquismo.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, pero esto no quiere decir que los que realizan poco trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de sufrir estrés y estén siempre relajados, sino que también lo pueden padecer, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo deteriorar la salud. Ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, el aburrimiento y la monotonía es un extremo igualmente nocivo para la salud y aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo. Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva, también puede tener consecuencias negativas.

Estresores Organizacionales

La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más

órdenes contradictorias, o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajo.

Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad del rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta es transitoria y a pesar de no ser positiva no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador. Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información, y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general.

Además, otros hechos inherentes a la vida organizacional, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción, pueden ser fuentes de estrés.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos

sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

La promoción o el desarrollo de la carrera profesional funciona como estresor cuando existe un desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros convirtiéndose en fuentes de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y/o cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

La consecuencia inmediata es que existen situaciones laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras. Al menos, así son valoradas por las muestras de los distintos colectivos de trabajadores que han sido seleccionados en este estudio, Merín Reig, Cano Vindel y Miguel Tobal, (1995).

El Síndrome del *Burn Out* : Un Proceso de Estrés Laboral

El interés por el estudio de la calidad de vida laboral viene asociado al estrés laboral y a sus repercusiones, ya que el mismo afecta la salud física y mental del trabajador, incide sobre su rendimiento laboral, e impacta de manera directa a la organización que lo contrata. En consecuencia, dentro del marco del estudio de los procesos del estrés laboral surgió el estudio del síndrome de Burn out, considerado como un serio proceso de deterioro de la calidad de vida del trabajador.

Lazarus y Folkman, (1984), Si bien el estrés laboral se encuentra en cualquier trabajo o profesión, el síndrome del *burn out* es propio de ciertas profesiones y tiene características específicas que lo diferencian del agotamiento físico o emocional producido por el estrés en general. Existen referencias al *burn out* en otras profesiones que no necesariamente implican el trato directo con personas (Leiter y Schaufeli, 1996), aunque no es la perspectiva más extendida. En 1974, Freudenberg acuñó el término *burn-out*, que ha sido traducido a nuestro idioma en algunos casos como desgaste profesional e inclusive como síndrome de quemarse por el trabajo.

La conceptualización de **Maslach y Jackson (1981)**, abarca tres dimensiones, es la más extendida:

- 1) **Agotamiento emocional:** un desgaste profesional que lleva al trabajador a un agotamiento psíquico y fisiológico. Al parecer una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetivo de trabajo.
- 2) **Despersonalización:** se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato.
- 3) **Falta de realización personal:** Baja realización personal: el trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás.

Como ya se ha dicho anteriormente, el síndrome de Burn out es un tipo de estrés específico que surge de la relación de la persona con el medio laboral. Aparece de manera agresiva como consecuencia del esfuerzo de adaptación inadecuada del trabajador a la realidad que le supera Davis, M.; McKay (1998).

1.4.2. Operacionalización de las variables:

Variable independiente: Seguridad e Higiene Laboral

Variable dependiente: Estrés laboral

1.4.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL	<p>Rodríguez (2007), señala que la higiene y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. Higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades íntimamente</p>	<p>.La seguridad e higiene laboral, constituye una de los principales motivos para preservar al recurso humano dentro de la EMPRESA MV CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, HUARAZ - 2017</p>	Factores de los problemas de seguridad	- Actitudes gerenciales	Usted considera que las políticas de la gerencia involucran a la seguridad e higiene.
				- Tecnología	Cree usted que hace uso correcto de la tecnología
				- Actitud de los empleados	Cuándo usted no tiene una actitud adecuada ante el trabajo considera que puede ser causante de un accidente.

relacionadas para garantizar condiciones personales y materiales de trabajo, capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.	Riesgo – accidente – enfermedad de trabajo.	- Riesgo de trabajo. - Accidente de trabajo. - Enfermedad de trabajo	Usted cómo califica el riesgo en su trabajo Cuáles cree que han sido las causas de los accidentes de trabajo que ha tenido en la empresa Qué enfermedades ha padecido últimamente
	Plan de seguridad en el trabajo	- Medidas de seguridad	Usted cree que la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral
	Actividades de seguridad en el trabajo.	- Plan de prevención	La empresa que servicios adicionales otorga
	Plan de higiene en trabajo.	- Plan de higiene.	Usted conoce que existe un plan de seguridad e higiene en la empresa
		- Calidad Servicios médicos.	Cómo califica la calidad del servicio médico

			Condiciones ambientales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Ruido - Temperatura - Humedad - Iluminación 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe por parte de la empresa, interés por disminuir el nivel de ruido - La empresa dota a sus trabajadores la protección para los cambios de temperatura y humedad existentes en el área - Existe por parte de la empresa, interés por mantener los niveles de iluminación
			Requisitos de la seguridad e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Estructura - Planificación - Procedimiento - Programas 	Usted cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas contribuirían a moderar el estrés laboral

ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. Trucco, M. (2004; 1999)	El estrés laboral es una consecuencia de múltiples factores como: carga laboral, clima laboral, etc. que afectan al colaborador de la EMPRESA MV CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, HUARAZ - 2017	Condiciones que determina el estrés	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño De Trabajo. - Gestión - Clima Laboral - Discriminación - Relaciones Interpersonales - Sistema 	<p>Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores</p> <p>Su relación con sus compañeros de trabajo es:</p> <p>En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración</p>
			Estresores del ambiente físico.	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación. - Ruido - Ambientes Contaminados. - Temperatura. - Puntos de Información - Situaciones peligrosas. - Riesgo 	Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo
			Estresores de la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Carga mental de trabajo. - Herramientas - Ritmo de trabajo. 	Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos

		<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad - Información - Horas de trabajo. - Control. 	<p>Está satisfecho con el número de horas que trabaja</p> <p>Está satisfecho con el sistema de turnos establecido</p>
	Estresores de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Puesto de trabajo. - Remuneración - Decisiones - Enfermedad - Servicios - Horas de trabajo. 	<p>En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas</p> <p>La temperatura en su puesto de trabajo es confortable</p> <p>Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios</p> <p>En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso</p>
	Síntomas y efectos del estrés.	<ul style="list-style-type: none"> - Fisiológicos - Emocionales 	<p>Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente</p> <p>Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados</p>

1.5. HIPÓTESIS

La seguridad e higiene laboral debe cumplirse según Normas, Políticas, Procedimientos y Programas para disminuir el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar y determinar de qué manera la seguridad e higiene laboral, contribuye a moderar el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV Contratistas Generales S.A.C

1.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

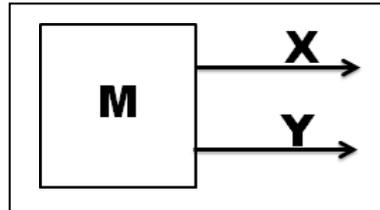
- Describir la característica de la seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C
- Analizar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C.
- Analizar si la Seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas Generales SAC, se ajusta a la legislación sobre este tema.

CAPITULO II: MÉTODOLOGIA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio que se usó en la presente investigación fue el descriptivo, no experimental, de corte transversal, es decir no se manipuló las variables de estudio y se recolectó la información en un solo momento.

El diseño de investigación se representó de la siguiente manera:



Dónde: **M:** Muestra

X: Seguridad e Higiene laboral

Y: Estrés laboral

2.2. POBLACION – MUESTRA

La población y muestra para la investigación estuvo conformada por 45 trabajadores de la empresa MV Contratistas Generales S.A.C.

2.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

La técnica utilizada en el estudio fue a través de la aplicación de la encuesta. Y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el mismo que fue estructurado y validado.

2.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Para el proceso de la información, se procedió a utilizar el programa estadístico **SPSS Versión 21.0**; a través del cual, se confeccionaron las tablas y figuras, los mismos que permitieron llegar a los resultados, su análisis y discusión; permitiéndome llegar a las conclusiones y recomendaciones sobre el estudio de la empresa del cual se aplicó.

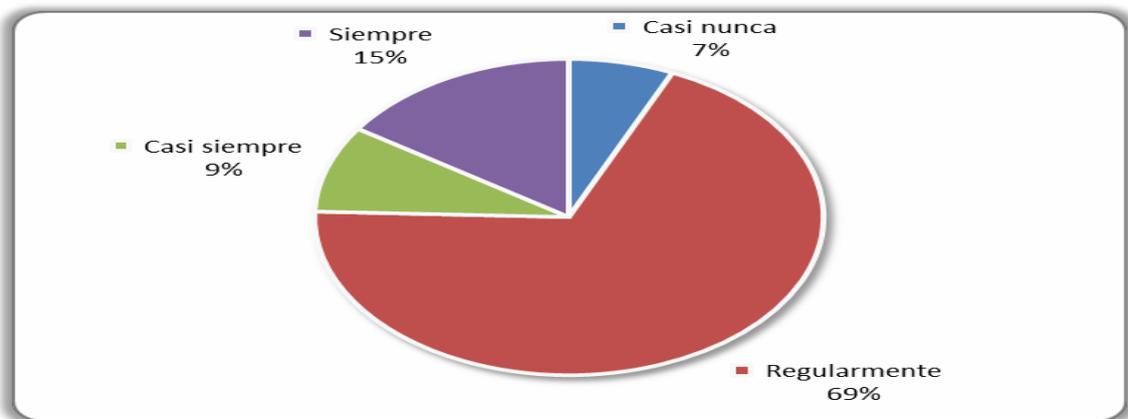
CAPITULO III: RESULTADOS

TABLA N° 01

¿Usted considera que las políticas de la gerencia involucran la seguridad e higiene?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	7	15.0	15.0	15.0
Casi siempre	4	9.0	9.0	24.0
Casi Nunca	3	7.0	7.0	31.0
Regularmente	31	69.0	69.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 01

¿Usted considera que las políticas de la gerencia involucran la seguridad e higiene?

Interpretación: Según la tabla N°01, el 69% de los trabajadores encuestados, consideran que regularmente, las políticas de la gerencia involucran a la seguridad e higiene laboral; el 15% consideran que siempre lo involucran; el 9% consideran que casi siempre; y el 7% restante consideran que casi nunca lo involucran.

TABLA N° 02

¿Cree usted que hace uso correcto de la tecnología?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	5	11.0	11.0	11.0
Casi Siempre	2	5.0	5.0	16.0
Regularmente	29	64.0	64.0	80.0
Nunca	1	2.0	2.0	82.0
Casi Nunca	8	18.0	18.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 02

¿Cree usted que hace uso correcto de la tecnología?

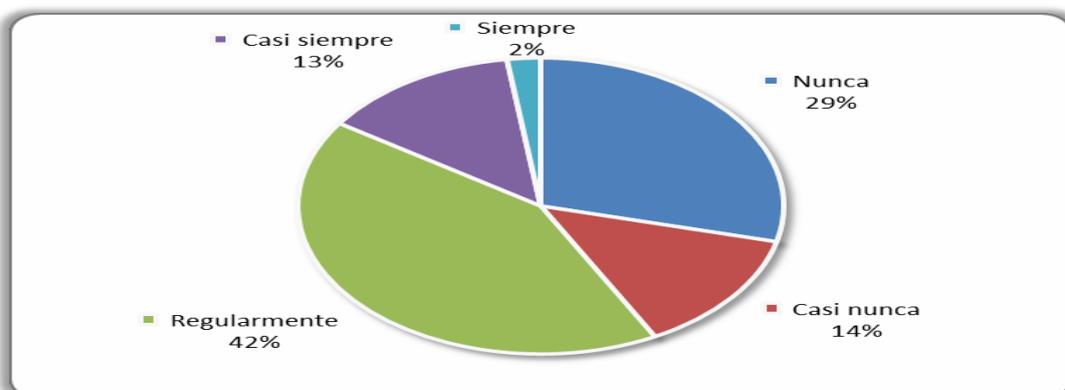
Interpretación: Según la tabla N°02, el 64% los trabajadores consideran que regularmente, se hace uso correcto de la tecnología; el 18% consideran que casi nunca se hace; el 11% consideran que siempre se hace; el 5% considera que casi siempre se hace; y el 2% restante considera que nunca se hace, el uso correcto de la tecnología.

TABLA N° 03

¿Cuándo usted no tiene una actitud adecuada ante el trabajo considera que puede ser causante de un accidente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	1	2.0	2.0	2.0
Casi siempre	6	13.0	13.0	15.0
Regularmente	19	42.0	42.0	57.0
Nunca	13	29.0	29.0	86.0
Casi Nunca	6	14.0	14.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 03

¿Cuándo usted no tiene una actitud adecuada ante el trabajo, considera que puede ser causante de un accidente?

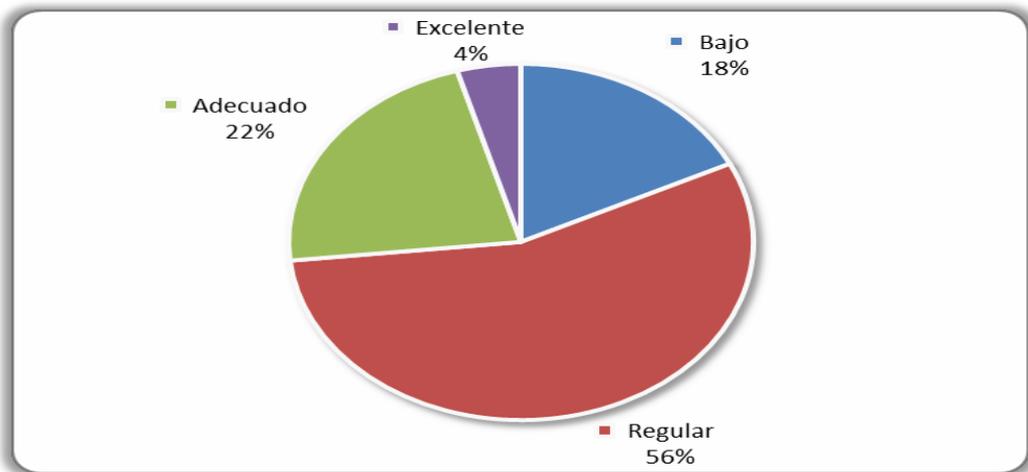
Interpretación: En la Tabla N°03, el 42% de los trabajadores encuestados, consideran regularmente, que cuando no tienen una actitud adecuada en el trabajo, puede ser causante de un accidente; el 29% consideran que nunca; el 14% consideran casi nunca; el 13% consideran casi siempre; y el 2% restante considera que nunca sucede este hecho.

TABLA N° 04

¿Usted cómo califica el riesgo en su trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	2	4.0	4.0	4.00
Adecuado	10	22.0	22.0	26.0
Regular	25	56.0	56.0	82.0
Bajo	8	18.0	18.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 04

¿Usted cómo califica el riesgo en su trabajo?

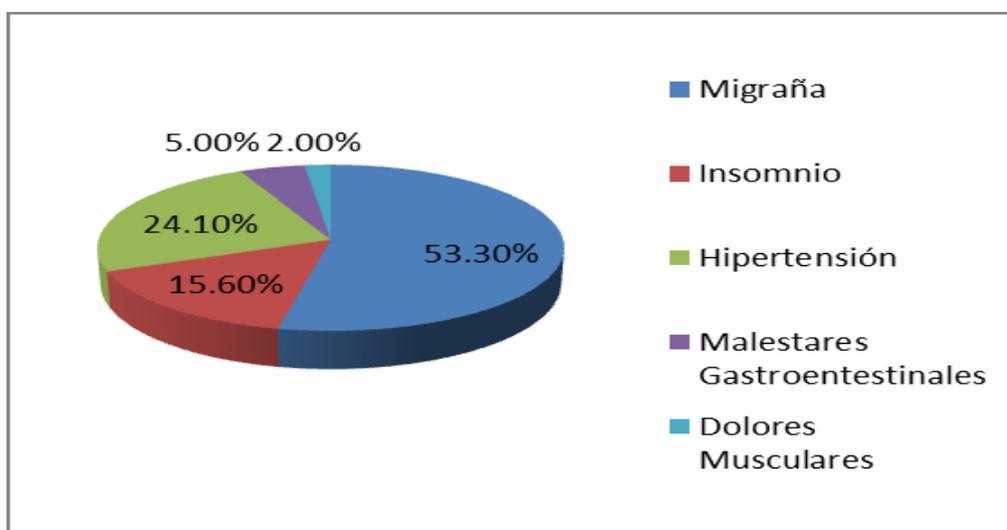
Interpretación: En la Tabla N° 04, se observa que el 56% los trabajadores califican de manera regular el riesgo en su trabajo, el 22 % considera adecuado, el 18% considera bajo y mientras que el 4% de los mismos lo consideran de alto riesgo.

TABLA N° 05

¿Qué enfermedades ha padecido últimamente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Migraña	24	53.3	53.3	53.3
Insomnio	7	15.6	15.6	68.9
Hipertensión	11	24.1	24.1	93.0
Malestares Gastrointestinales	2	5.0	5.0	98.0
Dolores Musculares	1	2.0	2.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 05

¿Qué enfermedades ha padecido últimamente?

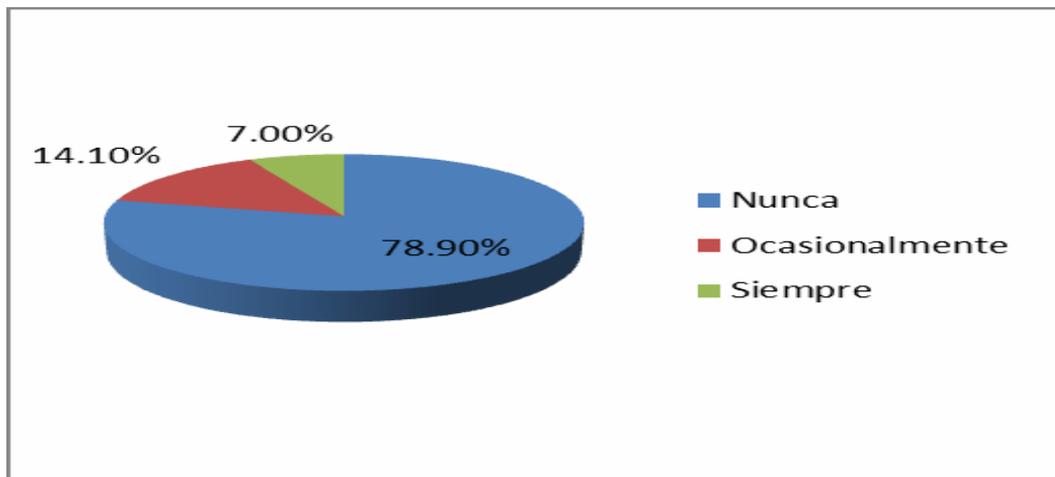
Interpretación: En la Tabla N° 05, se observa que el 53.30% de los trabajadores padecen de Migraña; un 24,10% padecen de hipertensión, un 15.60% padecen de Insomnio; un 5% de Malestares Gastrointestinales y un 2% padece de Dolores Musculares.

TABLA N° 06

¿Usted ha sufrido accidentes de trabajo en la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	36	78.9	78.9	78.9
Ocasionalmente	6	14.1	14.1	93.0
Siempre	3	7.0	7.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 06

¿Usted ha sufrido accidentes de trabajo en la empresa?

Interpretación: En la Tabla N° 06, se observa que el 79.90% de los trabajadores consideran que nunca sufrió accidentes de trabajo, mientras el 14.10% de los mismos consideran que ocasionalmente sufrieron accidentes y un 7% dijo sufrir accidentes siempre.

TABLA N° 07

¿Usted cree que la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	5	11.0	11.0	11.0
Casi siempre	2	4.0	4.0	15.0
Regularmente	31	69.0	69.0	84.0
Casi Nunca	7	16.0	16.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 07

¿Usted cree que la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral?

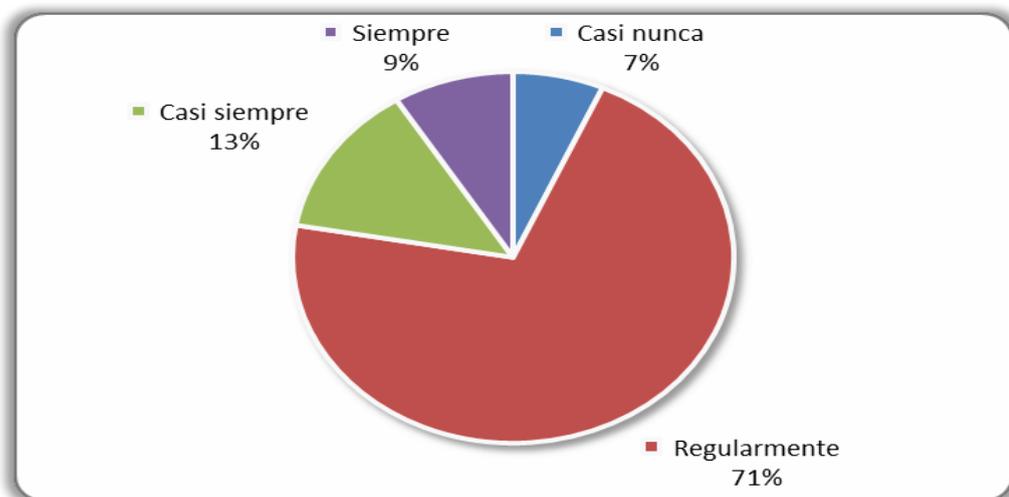
Interpretación: En la Tabla N° 07, se observa que el 69% de los trabajadores consideran que regularmente la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral; un 16% casi nunca, un 11% siempre, mientras que el 4% de los mismos consideran que casi siempre se adoptan tales medidas.

TABLA N° 08

Existe por parte de la empresa, interés por mantener los niveles de iluminación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	4	9.0	9.0	9.0
Casi siempre	6	13.0	13.0	22.0
Regularmente	32	71.0	71.0	93.0
Casi Nunca	3	7.0	7.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 08

Existe por parte de la empresa, interés por mantener los niveles de iluminación

Interpretación: En la Tabla N° 08, se observa que el 71% de los trabajadores consideran que regularmente la empresa se interesa por mantener los niveles de iluminación, un 13% casi siempre, un 9% siempre, mientras que el 7% de los mismos consideran que casi nunca la empresa se interesa por mantener los niveles de iluminación.

TABLA N° 09

Existe por parte de la empresa, interés por disminuir el nivel de ruido

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	2	4.0	4.0	4.0
Casi siempre	4	9.0	9.0	13.0
Regularmente	33	73.0	73.0	86.0
Casi Nunca	2	5.0	5.0	91.0
Nunca	4	9.0	9.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 09

Existe por parte de la empresa, interés por disminuir el nivel de ruido

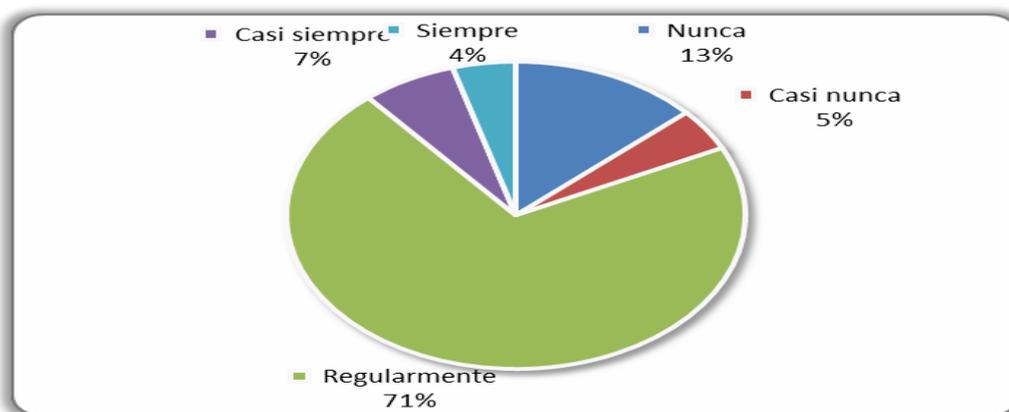
Interpretación: En la Tabla N° 09, se observa que el 73% los trabajadores consideran que regularmente la empresa se interesa por disminuir los niveles de ruidos, un 9% casi siempre y nunca, un 5% casi nunca, mientras que el 4% de los mismos consideran que siempre se interesan por disminuir el nivel de ruido.

TABLA N° 10

La empresa dota a sus trabajadores la protección para los cambios de temperatura y humedad existentes en el área

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	2	4.0	4.0	4.0
Casi siempre	3	7.0	7.0	11.0
Regularmente	32	71.0	71.0	82.0
Casi Nunca	2	5.0	5.0	87.0
Nunca	6	13.0	13.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 10

La empresa dota a sus trabajadores la protección para los cambios de temperatura y humedad existentes en el área

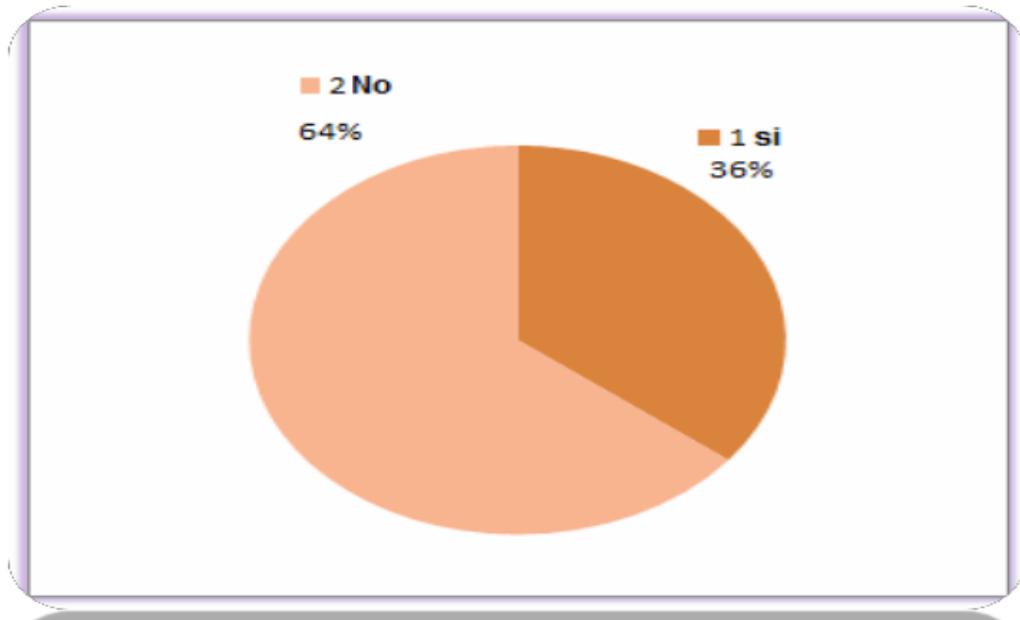
Interpretación: En la Tabla N° 10, se observa que el 71% los trabajadores consideran que regularmente la empresa les proporciona protección por los cambios de temperatura y humedad, un 13% nunca, un 7% casi siempre, un 5% casi nunca, mientras que el 4% de los mismos consideran que siempre se interesan por la protección debido a los cambios de temperatura y humedad.

TABLA N° 11

¿Usted conoce que existe un plan de seguridad e higiene en la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	16	36.0	36.0	36.0
No	29	64.00	64.00	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 11

¿Usted conoce que existe un plan de seguridad e higiene en la empresa?

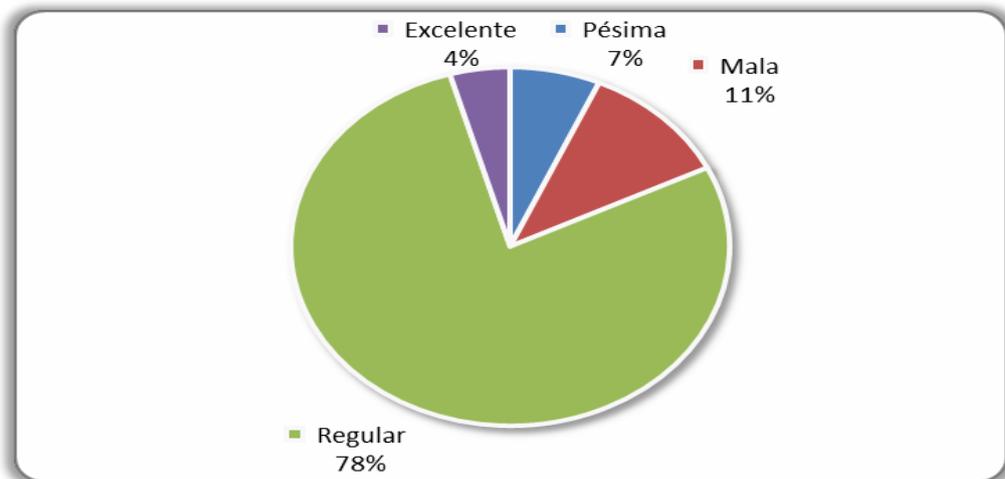
Interpretación: En la Tabla N° 11, se observa que el 64% de los trabajadores no conocen el plan de seguridad e higiene de la empresa, mientras que el 36% de los mismos si conocen dicho plan.

TABLA N° 12

¿Cómo califica la calidad del servicio médico?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Excelente	2	4.0	4.0	4.0
Regular	35	78.0	78.0	82.0
Pésima	3	7.0	7.0	89.0
Mala	5	11.0	11.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 12

¿Cómo califica la calidad del servicio médico?

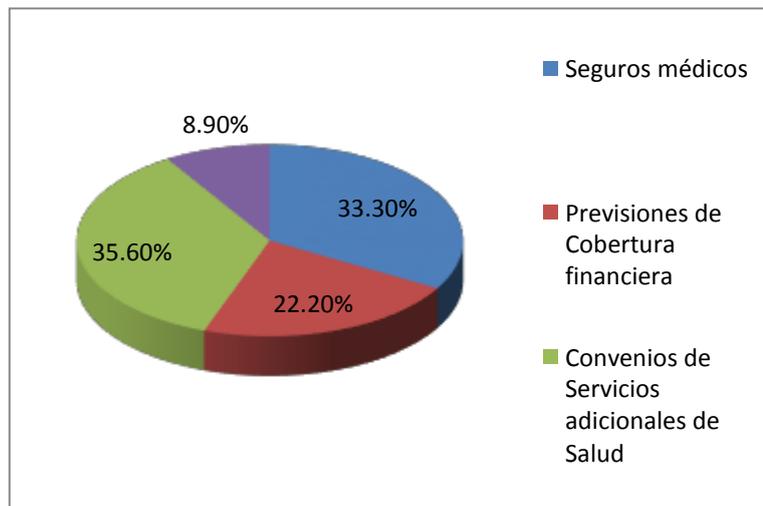
Interpretación: En la Tabla N° 12, se observa que el 78% de los trabajadores califican como regular la calidad del servicio médico, un 11% lo considera mala, un 7% lo considera pésima, mientras que el 4% de los mismos lo califica como excelente.

TABLA N° 13

¿La empresa que servicios adicionales otorga?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Seguros médicos	15	33.3	33.3	33.3
Previsiones de Cobertura financiera	10	22.2	22.2	55.5
Convenios de Servicios adicionales de Salud	16	35.6	35.6	91.1
Programa Informativo	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 13

¿La empresa que servicios adicionales otorga?

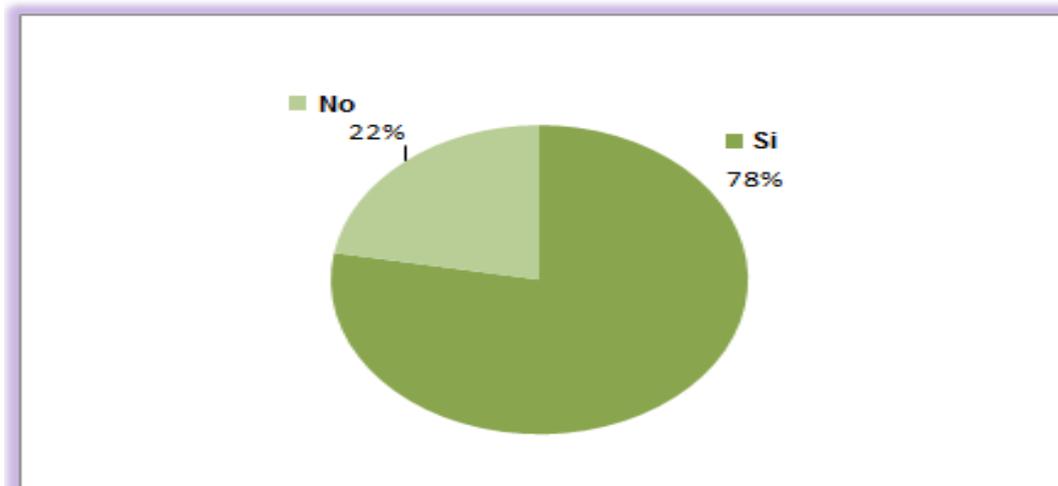
Interpretación: En la Tabla N° 13, se observa que el 35.60% los trabajadores afirman recibir adicionalmente el servicio del programa regular de convenios de servicios adicionales de salud, un 33.30% indica seguros médicos, mientras que el 22.2% considera que recibe adicionalmente el servicio de provisiones de cobertura financiera, y 8.90% indica programas informativos.

TABLA N° 14

¿Usted cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas contribuirían a moderar el estrés laboral?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Si	35	78.0	78.0	78.0
No	10	22.0	22.0	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 14

¿Usted cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas contribuirían a moderar el estrés laboral?

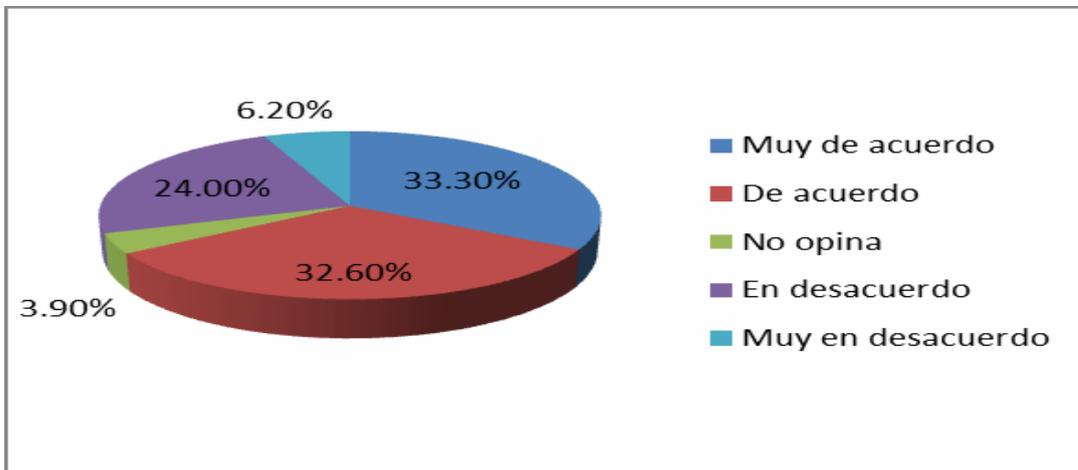
Interpretación: En la Tabla N° 14, nos indica que el 78% de los trabajadores cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas si contribuirían a moderar el estrés laboral, mientras que el 22% no contribuiría a moderar el estrés.

TABLA N° 15

¿Cuenta usted con el apoyo de sus jefes o superiores?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de acuerdo	15	33.3	33.3	33.3
De acuerdo	14	32.6	32.6	65.9
No opina	2	3.9	3.9	69.8
En desacuerdo	11	24.0	24.0	93.8
Muy en desacuerdo	3	6.2	6.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 15

¿Cuenta usted con el apoyo de sus jefes o superiores?

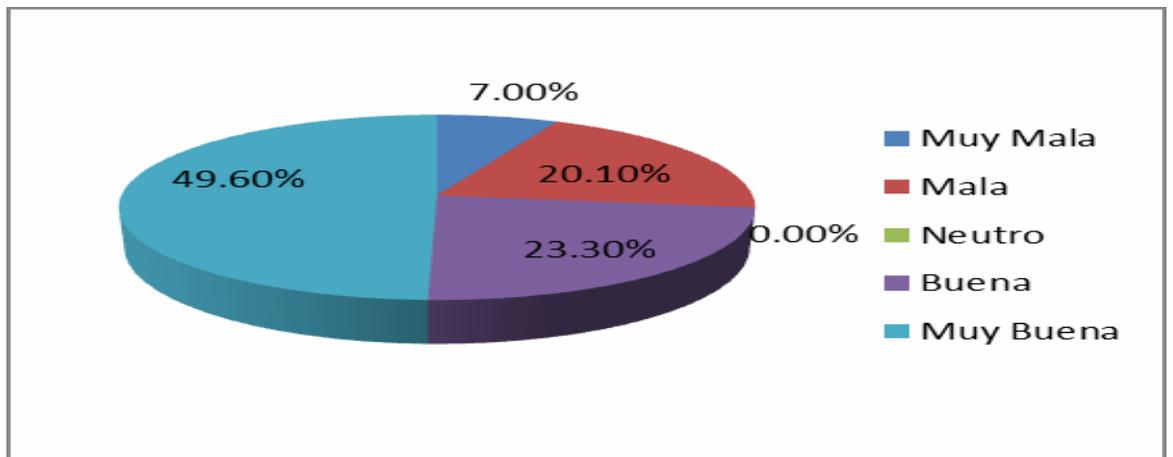
Interpretación: En la Tabla N° 15 nos muestra que el 33,30% de los colaboradores dicen estar muy de acuerdo en recibir apoyo de sus Jefes o superiores; el 32,60% está de acuerdo; el 24,0 % se muestra en desacuerdo; el 6,20% está muy desacuerdo, y finalmente el 3,90% no opina. El resultado refleja que los clientes en su mayoría dicen recibir apoyo de parte de sus Jefes o superiores.

TABLA N° 16

¿Su relación con sus compañeros de trabajo es?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Mala	3	7.0	7.0	7.0
Mala	9	20.1	20.1	27.1
Neutro	0	0	0	27.1
Buena	11	23.3	23.3	50.4
Muy Buena	22	49.6	49.6	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 16

¿Su relación con sus compañeros de trabajo es?

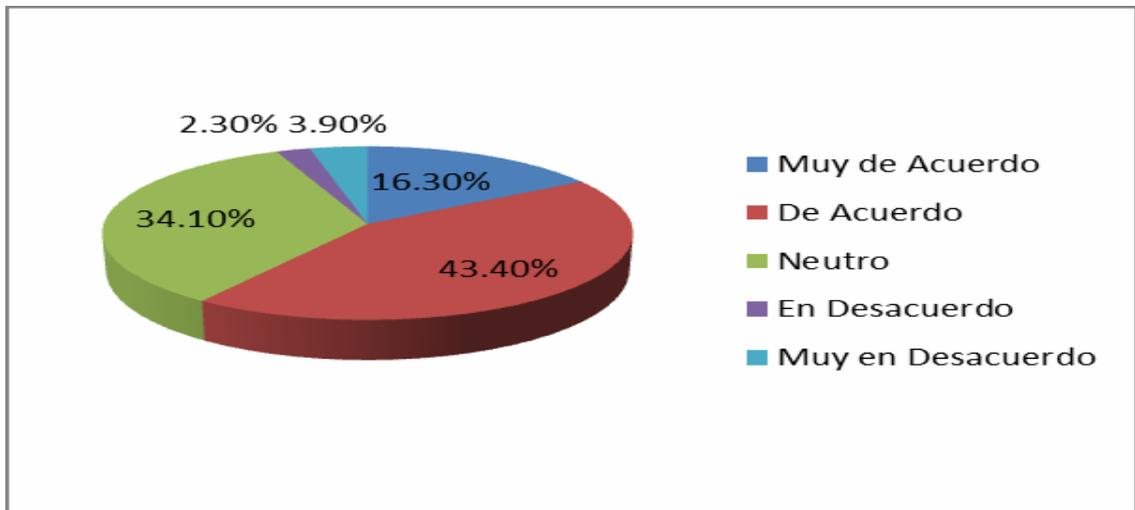
Interpretación: En la Tabla N° 16, nos muestra que el 49,60 % de los trabajadores dice que la relación con sus compañeros es muy buena, el 23,30% dice ser buena la relación entre compañeros; un 20,16 % dice tener malas relaciones entre compañeros y un 7.0% dice ser Muy mala las relaciones entre compañeros.

TABLA N° 17

¿En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	7	16.3	16.3	16.3
De Acuerdo	20	43.4	43.4	59.7
Neutro	15	34.1	34.1	93.8
En Desacuerdo	1	2.3	2.3	96.1
Muy en Desacuerdo	2	3.9	3.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 17

¿En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración?

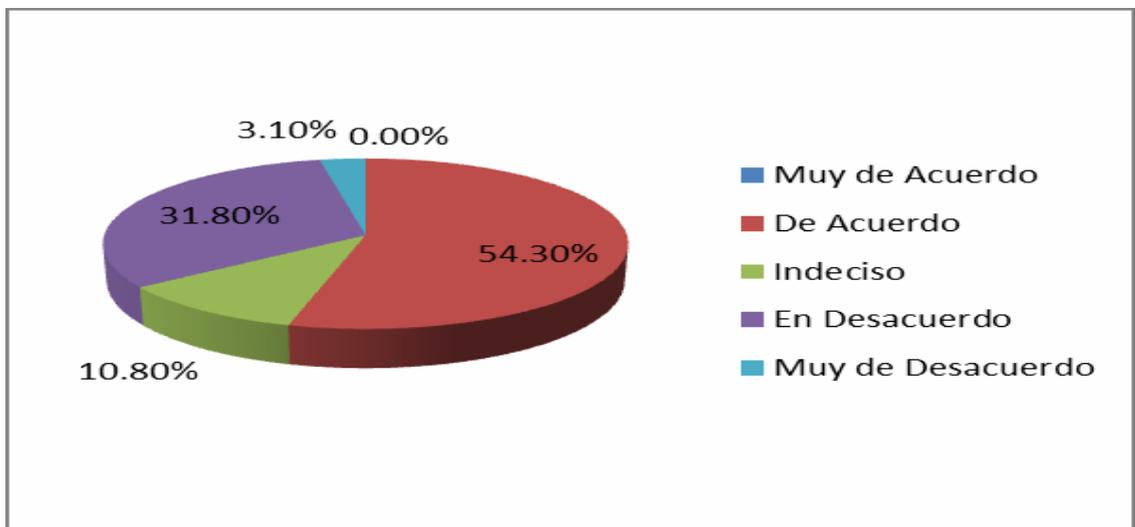
Interpretación: En la Tabla N° 17, se observa que 43,40% de los trabajadores requiere de alto nivel de concentración para realizar sus tareas; un 34,10% dice estar de acuerdo en el alto nivel de concentración; un 16,30% está muy de acuerdo; el 3,90% dice estar muy en desacuerdo y por último el 2,30% refiere estar en desacuerdo, ambos indican que no requieren de alta concentración para realizar sus tareas.

TABLA N° 18

¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	0	0	0	0
De Acuerdo	24	54.3	54.3	54.3
Indeciso	5	10.8	10.8	65.1
En Desacuerdo	14	31.8	31.8	96.9
Muy de Desacuerdo	2	3.1	3.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 18

¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?

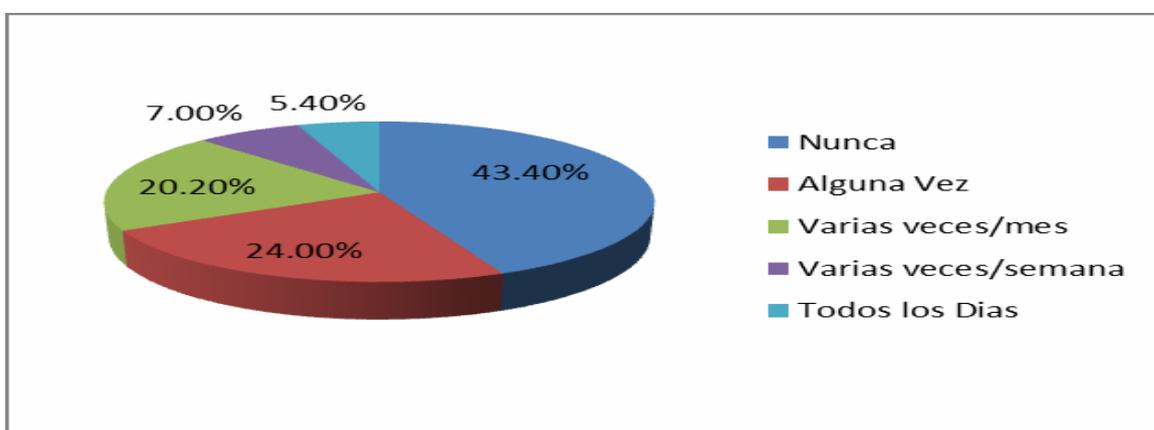
Interpretación: En la Tabla N° 18, nos indica que el 54,30 % de los trabajadores dice estar expuesto a los ruidos; un 31.80 % refiere estar en desacuerdo es decir, no está expuesto a los ruidos, un 10,80 % no tiene en cuenta si está o no expuesto a los ruidos; y un 3.10% manifiesta estar muy en desacuerdo.

TABLA N° 19

¿Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	20	43.4	43.4	43.4
Alguna Vez	11	24.0	24.0	67.4
Varias veces/mes	9	20.2	20.2	87.6
Varias veces/semana	3	7.0	7.0	94.6
Todos los Días	2	5.4	5.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 19

¿Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos?

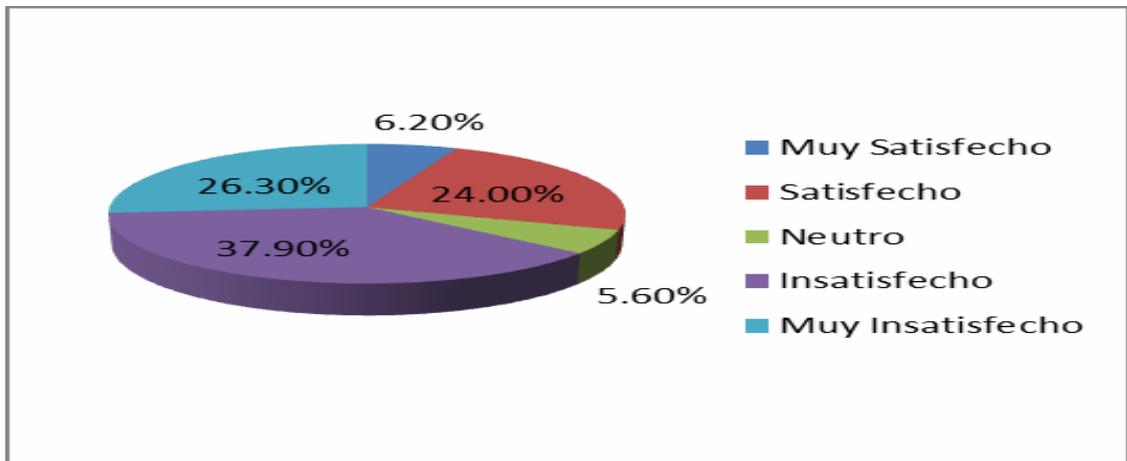
Interpretación: En la Tabla N° 19, vemos que el 43,40% de los colaboradores manifiestan que ante los problemas en el trabajo, nunca consumió drogas ni otros medicamentos; un 24% indico alguna vez, un 20.20% dijo varias veces al mes, un 7% varias veces a la semana, mientras que un 5.40% manifiesta que ante problemas laborales consume medicamentos o ansiolíticos.

TABLA N° 20

¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Satisfecho	3	6.2	6.2	6.2
Satisfecho	11	24.0	24.0	30.2
Neutro	2	5.6	5.6	35.8
Insatisfecho	17	37.9	37.9	73.7
Muy Insatisfecho	12	26.3	26.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 20

¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?

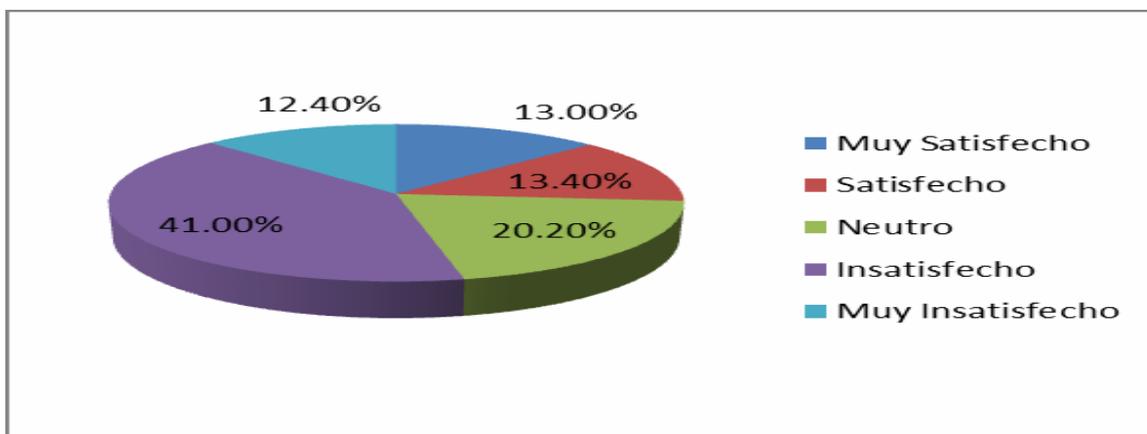
Interpretación: En la Tabla N° 20, nos indica que el 37,90 % de los colaboradores se sienten insatisfechos con las horas laboradas, mientras que el 26,30% se sienten muy insatisfechos; un 24% se sienten satisfechos, un 6,20% indica sentirse muy satisfechos; un 5.60% no le importa las horas de trabajo.

TABLA N° 21

¿Está satisfecho con el sistema de turnos establecidos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Satisfecho	6	13.0	13.0	13.0
Satisfecho	6	13.4	13.4	26.4
Neutro	9	20.2	20.2	46.6
Insatisfecho	18	41.0	41.0	87.6
Muy Insatisfecho	6	12.4	12.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 21

¿Está satisfecho con el sistema de turnos establecidos?

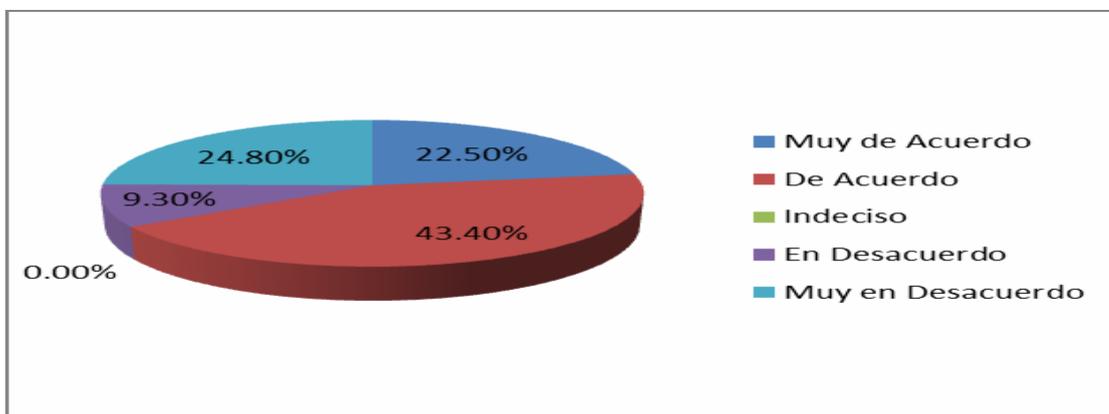
Interpretación: En la Tabla N° 21, nos indica que el 41,0% se siente insatisfecho con el sistema de turnos establecidos; un 20.20% no tiene en cuenta el sistema de turnos establecidos; un 13.40% se sienten satisfechos y muy satisfechos con el sistema de turnos, un 13.0% se encuentran muy satisfechos y un 12.40 % se encuentra muy insatisfecho.

TABLA N° 22

¿En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	10	22.5	22.5	22.5
De Acuerdo	20	43.4	43.4	65.9
Indeciso	0	0	0	65.9
En Desacuerdo	4	9.3	9.3	75.2
Muy en Desacuerdo	11	24.8	24.8	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 22

¿En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas?

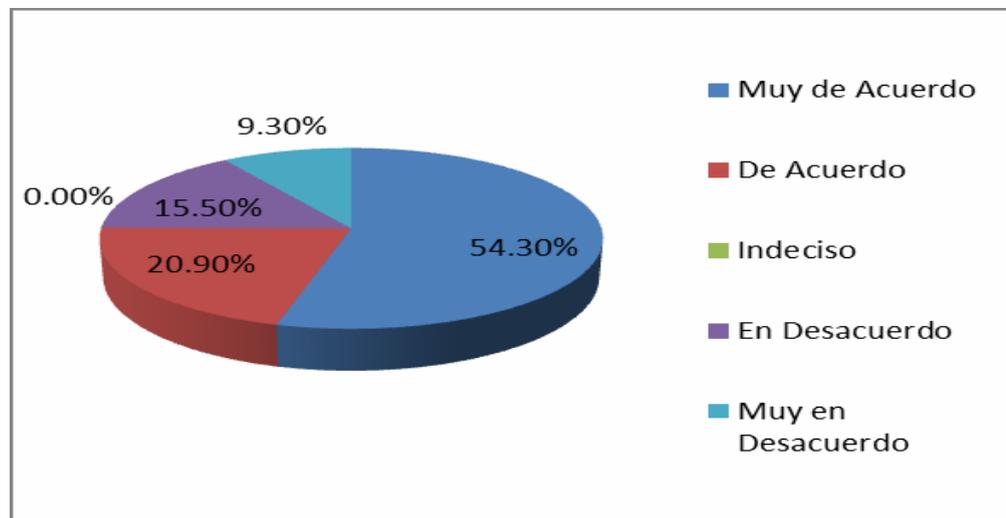
Interpretación: En la Tabla N° 22, observamos que el 43,40% de los colaboradores indican estar de acuerdo que realizan trabajos o tareas peligrosas; un 24,80% indica estar muy en desacuerdo, un 22,50% se encuentra muy de acuerdo en que realizan tareas peligrosas; y un 9,3% en desacuerdo, indicando no realizar tareas peligrosas.

TABLA N° 23

¿La temperatura en su puesto de trabajo es confortable?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	24	54.3	54.3	54.3
De Acuerdo	9	20.9	20.9	75.2
Indeciso	0	0	0	75.2
En Desacuerdo	7	15.5	15.5	90.7
Muy en Desacuerdo	5	9.3	9.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 23

¿La temperatura en su puesto de trabajo es confortable?

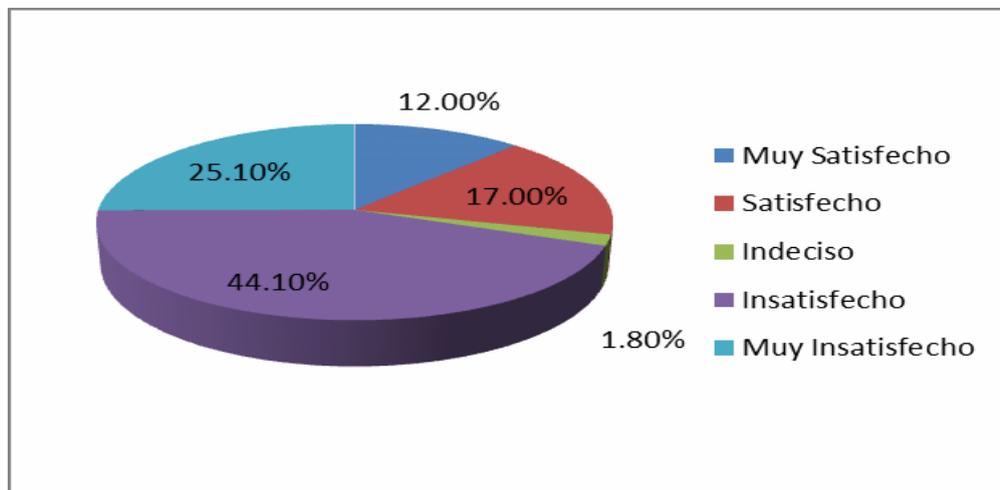
Interpretación: En la Tabla N° 23, nos indica que el 54,30% de los colaboradores dice estar muy de acuerdo en que la temperatura en el trabajo es confortable, el 20.90% indican estar de acuerdo; un 15.50% indican estar en desacuerdo y el 9.30% manifestó estar muy en desacuerdo.

TABLA N° 24

¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Satisfecho	6	12.0	12.0	12.0
Satisfecho	7	17.0	17.0	29.0
Indeciso	1	1.8	1.8	30.3
Insatisfecho	20	44.1	44.1	74.9
Muy Insatisfecho	11	25.1	25.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 24

¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?

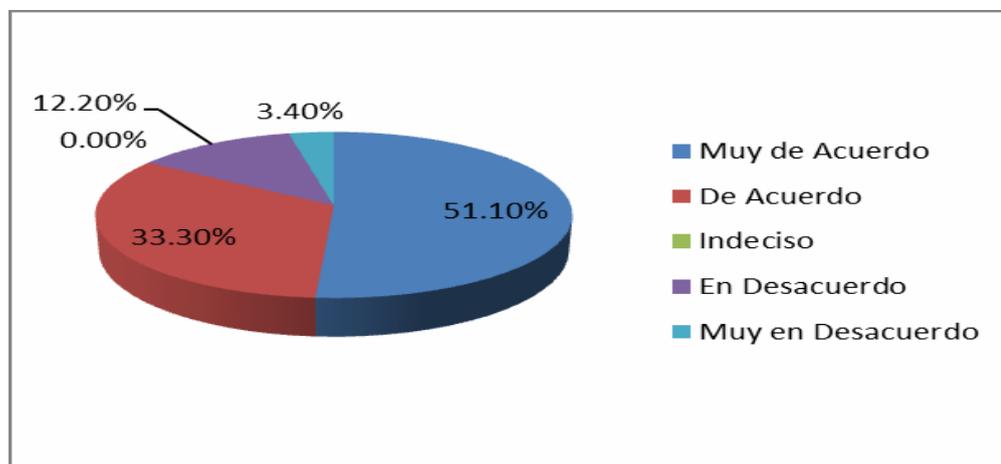
Interpretación: En la Tabla N° 24, nos indica que el 44,10% de los colaboradores se siente insatisfecho por el salario que recibe; el 25,10% se sienten muy insatisfechos; el 17% se sienten satisfechos, mientras que el 12,0% manifiesta sentirse muy satisfecho por el salario percibe por sus servicios; y el 1,80% se encuentra indeciso.

TABLA N° 25

¿En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	23	51.1	51.1	51.1
De Acuerdo	15	33.3	33.3	84.4
Indeciso	0	0	0	84.4
En Desacuerdo	5	12.2	12.2	96.6
Muy en Desacuerdo	2	3.4	3.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 25

¿En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso?

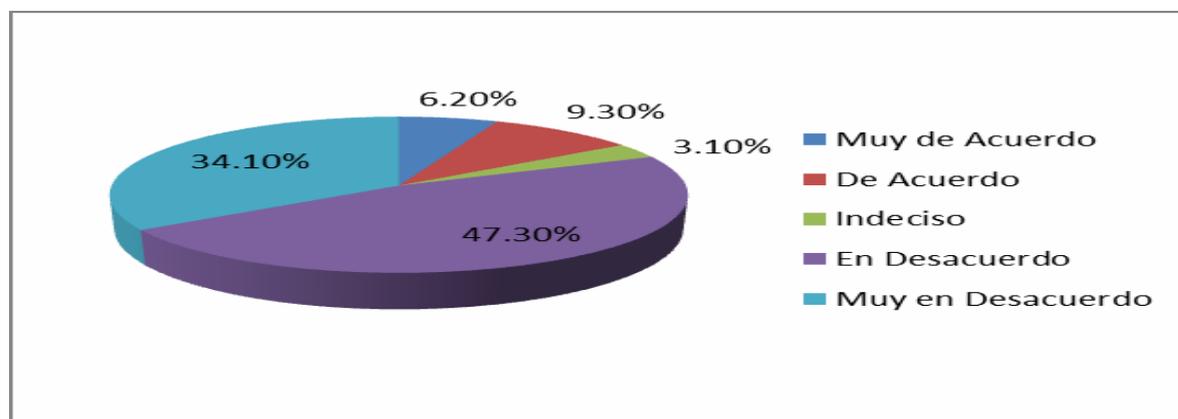
Interpretación: En la Tabla N° 25, nos muestra que el 51,10 % apenas tiene tiempo para tomarse un pequeño descanso, el 33.30% dice estar de acuerdo, el 12.20% dice estar en desacuerdo, mientras que un 3.40% si tiene tiempo para tomarse un pequeño descanso.

TABLA N° 26

¿Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	3	6.2	6.2	6.2
De Acuerdo	5	9.3	9.3	15.5
Indeciso	1	3.1	3.1	18.6
En Desacuerdo	21	47.3	47.3	65.9
Muy en Desacuerdo	15	34.1	34.1	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 26

¿Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente?

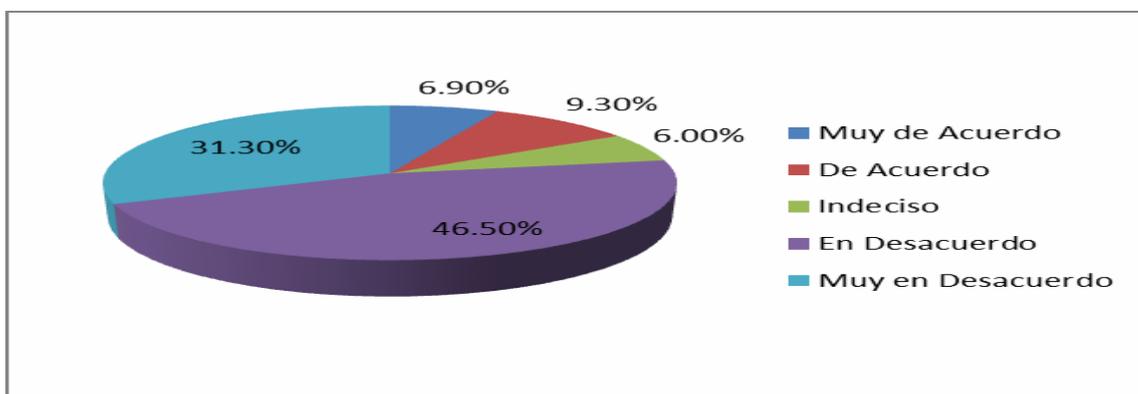
Interpretación: En la Tabla N° 26, nos muestra que el 47,30% de los colaboradores manifiesta estar en desacuerdo, que al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente, el 34.10% muy en desacuerdo, el 9.30% muy de acuerdo, mientras que un 6.2% manifiesta que se siente agotado luego de salir o culminar el trabajo y el 3.10% se encuentra indeciso.

TABLA N° 27

¿Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy de Acuerdo	3	6.9	6.9	6.9
De Acuerdo	4	9.3	9.3	16.2
Indeciso	3	6.0	6.0	22.2
En Desacuerdo	21	46.5	46.5	68.7
Muy en Desacuerdo	14	31.3	31.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario



Fuente: Elaboración Propia.

FIGURA N° 27

¿Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados?

Interpretación: En la Tabla N° 27, nos indica que el 46,50% de los colaboradores esta en desacuerdo, que habitualmente trata con clientes o usuarios enojados; el 31,30% se encuentra muy en desacuerdo, el 9,30% se encuentra de acuerdo; el 6,90% manifiesta estar muy de acuerdo; y el 6% se encuentra indeciso.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN

ANALIZAR Y DETERMINAR DE QUÉ MANERA LA SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL, CONTRIBUYE A MODERAR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MV CONTRATISTAS GENERALES S.A.C

Describir la característica de la seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C

Luego de la investigación realizada, los resultados obtenidos de las dos variables (Seguridad e Higiene y Estrés Laboral) nos ayudó a determinar un diagnóstico actual de la empresa, con la finalidad de elaborar, comprobar y aceptar la hipótesis principal de la propuesta de un sistema de seguridad e higiene en el trabajo que contiene política, estructura, planes, procedimientos y programas contribuye a moderar el estrés laboral de los trabajadores en la empresa MV Contratistas Generales S.A.C . y de acuerdo a la teoría explicada por el Sistema de Gestión para Seguridad y Salud Ocupacional (2007), establece requisitos que permiten a una organización controlar sus riesgos ocupacionales y mejorar su desempeño. Para ello es importante que la empresa defina una política de salud y seguridad ocupacional, definir las responsabilidades y la evaluación requerida por el proceso, se defina con la autorización de la alta dirección, el programa de salud ocupacional y seguridad de la empresa y establecer un marco mediante el cual se pueden identificar peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de las medidas de control necesarias.

Analizar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C

Gary (2004) define, que existen dos fuentes principales de estrés en el trabajo: situacional y personal. El primero, una diversidad de factores del medio externo, pueden producir estrés en el empleo. Estos pueden ser el horario, el ritmo de trabajo, la seguridad en el empleo, el traslado hacia y desde el trabajo y el número de naturaleza de los clientes, en el mismo sentido, la tolerancia a la ambigüedad,

paciencia, autoestima, salud y ejercicio, trabajo y patrones de sueño pueden afectar también la manera en que se reacciona al estrés.

En base a las dos teorías planteadas anteriormente se elaboró la propuesta planteada de los requisitos (política, estructura, planes, procedimientos y programas), que cumplan con las directrices establecidas y teniendo en cuenta los factores del estrés. Los expertos asignados manifiestan que los requisitos planteados son: el 60% consideran que es bastante adecuado las políticas, el 40% es adecuado la estructura, el 60% es muy adecuado los planes, el 60% es bastante adecuado los procedimientos y el 40% es bastante adecuado los programas; entonces podemos afirmar y visualizar que el 70% de los expertos están muy de acuerdo que la políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas contribuye a moderar el estrés alto 57.8% que padecen los trabajadores en la empresa MV Contratistas Generales S.A.C .

Se puede afirmar que los trabajadores tienen estrés alto 57.8%, puesto que estos padecen de enfermedad dentro del trabajo. Y Como se puede constatar en la práctica que el 73.3% consideran que sufren dolores musculares y el 60% consideran que sufren malestares gastrointestinales, hipertensión 15.6%, insomnio 20.0% y migraña 17.8%. **Donde (Niosh, 1999)**, ha considerado la relación entre el estrés del trabajo y una variedad de enfermedades, alteraciones del humor y del sueño, el malestar estomacal, el dolor de cabeza y descontento con el trabajo, moral baja y relaciones alteradas con la familia y los amigos, son ejemplos de problemas relacionados al estrés en el trabajo que se desarrollan rápido y se ven comúnmente y que se puede afirmar **según Adrian Furnham, (2001)**, que son signos y síntomas asociados al estrés profesional como son: Fisiológicos, Emocionales, Conductuales, Defensivos.

Todas estas enfermedades pueden ser causadas por agentes físicos, químicos, biológicos y psicológicos.

Según Rodríguez (2007), Riesgo del trabajo, menciona que, Son los accidentes y las enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de trabajo. El riesgo de trabajo, desde un punto de vista técnico implica la existencia de la interrelación entre tres factores: trabajador, agente y ambiente;

como se puede visualizar en los resultados los trabajadores mencionan que el 56% los trabajadores califican de manera regular el riesgo en su trabajo, la cual como es una causante del estrés laboral por producirse mayor ansiedad en el trabajador. **Y como Caballano (2010)** manifiesta que la percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros, así mismo, aunque la percepción de los riesgos en un principio sea capaz de generar estrés, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar dichos riesgos. Teniendo en cuenta la opinión de los expertos ellos manifiestan que 60% que es bastante adecuado identificar los peligros y evaluar los riesgos para minimizar los incidentes en la zona de trabajo de la empresa servicios mineros del norte SAC que es considerado en la propuesta en uno del aspecto de la política

Describir la característica de la seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C

Los estudios de higiene en el trabajo incluyen las condiciones del trabajo, que son variables de las situaciones que influye en el comportamiento humano. **Según (Rodríguez, 2007; Chiavenato, 2005)**, y Considera que los grupos de condiciones de trabajo son los siguientes: Condiciones de naturaleza física (Iluminación, Ruido) y Condiciones Atmosféricas (Temperatura, Humedad).

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración, se sobrepone a la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos.

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando

negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

De esta manera se afirma que existe mayor estrés o estrés alto 60% en las condiciones físicas o condiciones de trabajo que son disposición del espacio físico donde se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad; y donde estos factores esta perjudicando en el bienestar físico de la persona ya que el 71% los trabajadores consideran que regularmente la empresa se interesa por mantener los niveles de iluminación, que el 73% los trabajadores consideran que regularmente la empresa se interesa por disminuir los ruidos, 71% los trabajadores consideran que regularmente la empresa les proporciona protección por los cambios de temperatura y humedad.

**Analizar si la seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas
Generales S.A.C, se ajusta a la legislación sobre este tema**

Para Rodríguez (2007), señala que el plan de seguridad parte del principio de que la prevención de accidentes consiste en aplicar las medidas de seguridad adecuadas de manera eficaz, lo que solo se puede lograr mediante el trabajo en equipo y el plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido: servicios médicos adecuados. Abarcan exámenes médicos de admisión, cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales, supervisión en cuanto a higiene y salud, exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo. servicios adicionales, incluye programa informativo, programa regular de convenios o colaboración con entidades locales para la prestación de servicios de radiografías, programas recreativos, conferencias, provisiones de cobertura financiera, extensión de beneficios médicos a empleados pensionados, incluidos planes de pensión o de jubilación.

Constratando este aspecto con la realidad o practica en la empresa se observa que el 64% de los trabajadores no conocen el plan de seguridad e higiene en la empresa, puesto que dentro del plan se pude observar que el 78% los trabajadores califican como regular la calidad del servicio médico, y 35.6% de los trabajadores afirman recibir adicionalmente el servicio del programa regular de convenios de servicios adicionales de salud, el 31.1% recibe programas informativos, el 33.3% recibe extensión de beneficios o servicios médicos a empleados y mientras que el 22.2% considera que recibe adicionalmente el servicio de provisiones de cobertura financiera.

Teniendo en cuenta la opinión de los expertos y considerados dentro de la propuesta, manifiestan que el 60% es bastante adecuado desarrollar planes de seguridad e higiene, y planes preventivos para la empresa.

Es importarte recalcar que el plan de seguridad e higiene que se está desarrollando en la empresa es deficiente, ya que no se está cumpliendo con los requerimientos que el plan exige.

Prevencciones e intervenciones, en este punto la teoría explica **según (INSHT, 1997b)**, Que considerando que el estrés laboral es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa y que las intervenciones deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores mejorando la comunicación, aumentando la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorando las condiciones ambientales; formando a los trabajadores y variando. Los expertos asignados consideran dentro de los aspectos de la política el 90% es muy adecuado mejorar las condiciones de SH de los trabajadores mediante la prevención de accidentes, enfermedades laborales., síntomas y efectos del estrés. La cual es importante indicar que se ha considerado algunas medidas de prevención e intervención dentro de la propuesta, tanto para la organización y para el trabajador.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Según la tabla N° 01, el 69% de los trabajadores encuestados, consideran que regularmente, las políticas de la gerencia involucran a la seguridad e higiene laboral.
2. Según la tabla N° 02, el 64% los trabajadores consideran que regularmente, se hace uso correcto de la tecnología.
3. En la Tabla N° 03, el 42% de los trabajadores encuestados, consideran regularmente, que cuando no tienen una actitud adecuada en el trabajo, puede ser causante de un accidente; el 29% consideran que nunca.
4. En la Tabla N° 04, se observa que el 56% los trabajadores califican de manera regular el riesgo en su trabajo.
5. En la Tabla N° 05, se observa que el 53.3% los trabajadores padecen de Migraña.
6. En la Tabla N° 06, se observa que el 79% los trabajadores consideran que nunca sufrió accidentes de trabajo.
7. En la Tabla N° 07, se observa que el 69% los trabajadores consideran que regularmente la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral.
8. En la Tabla N° 08, se observa que el 71% los trabajadores consideran que regularmente la empresa se interesa por mantener los niveles de iluminación.
9. En la Tabla N° 09, se observa que el 73% los trabajadores consideran que regularmente la empresa se interesa por disminuir los niveles de ruidos.
10. En la Tabla N° 10, se observa que el 71% los trabajadores consideran que regularmente la empresa les proporciona protección por los cambios de temperatura y humedad.
11. En la Tabla N° 11, se observa que el 64% los trabajadores no conocen el plan de seguridad e higiene de la empresa.

12. En la Tabla N° 12, se observa que el 78% los trabajadores califican como regular la calidad del servicio médico.
13. En la Tabla N° 13, se observa que el 35.6% los trabajadores afirman recibir adicionalmente el servicio del programa regular de convenios de servicios adicionales de salud, mientras que el 22.2% considera que recibe adicionalmente el servicio de provisiones de cobertura financiera.
14. En la Tabla N° 14, nos indica que el 78% de los trabajadores cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas si contribuirían a moderar el estrés laboral.
15. En la Tabla N° 15 nos muestra que el 33,3% de los colaboradores dicen estar muy de acuerdo en recibir apoyo de sus Jefes o superiores; el 32,6% está de acuerdo; el 24,0 % se muestra en desacuerdo.
16. En la Tabla N° 16, nos muestra que el 49,6 % dice que la relación con sus compañeros es muy buena, el 23,3% dice ser buena la relación entre compañeros; un 20,16 % dice tener malas relaciones entre compañeros.
17. En la Tabla N° 17, se observa que 43,4% requiere de alto nivel de concentración para realizar sus tareas; un 34,1% dice estar de acuerdo en el alto nivel de concentración; un 16,3% está muy de acuerdo.
18. En la Tabla N° 18, nos indica que el 54,3 % dice estar expuesto a los ruidos.
19. En la Tabla N° 19, vemos que el 43,4% de los colaboradores manifiestan que ante los problemas en el trabajo, nunca consumió drogas ni otros medicamentos.
20. En la Tabla N° 20, nos indica que el 37,9 % de los colaboradores se sienten insatisfechos con las horas laboradas, mientras que el 26,3% se sienten muy insatisfechos.
21. En la Tabla N° 21, nos indica que el 41,0% se siente insatisfecho con el sistema de turnos establecidos.

22. En la Tabla N° 22, observamos que el 43,4% si realiza trabajos o tareas peligrosas.
23. En la Tabla N° 23, nos indica que el 54,3% dice estar muy de acuerdo en que la temperatura en el trabajo es confortable.
24. En la Tabla N° 24, nos indica que el 44,1% se siente insatisfecho por el salario que recibe.
25. En la Tabla N° 25, nos muestra que el 51,1 % apenas tiene tiempo para tomarse un pequeño descanso.
26. En la Tabla N° 26, nos muestra que un 47,3% no se siente agotado luego de salir del trabajo.
27. En la Tabla N° 27, nos indica que el 46,5% de los clientes se encuentran habitualmente de buen humor.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se realicen más propuestas, no solo en el aspecto de seguridad e higiene, sino también un sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental, y a todo lo que concierne a los sistemas de gestión, con la finalidad de que permita a la empresa renovar constantemente su objetivo, sus estrategias, sus operaciones y niveles de servicios, de esta manera aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización, y el potencial humano que es fundamental.
2. Las empresas en la actualidad no le dan la debida importancia a los problemas que padecen los trabajadores y que estos son factores importantes. El estrés que hoy en día se está incrementado en las organizaciones, y estos se desarrollan por las características de la persona y muchas veces por las condiciones del trabajo, por lo cual es recomendable que las empresas realicen medidas preventivas (sobre la organización y trabajador) y técnicas (generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales) con las finalidad de combatir los signos y síntomas del estrés.
3. Tener en cuenta que muchas veces escuchamos decir que para cambiar el desempeño de las personas en seguridad, primero debemos cambiar sus actitudes. Pero muchas veces vemos que las personas realizan frecuentes conductas inseguras en el trabajo, sin que nadie parezca querer hacerlo de otro modo o nadie les dice cómo hacerlo de una manera segura entonces es importante cambiar la cultura a nivel de la organización o empresa. Esto se conseguirá a través de la aplicación de un programa de capacitación y se verá reflejado en el comportamiento de sus miembros o participantes del proyecto.

4. Los trabajadores no siempre reconocen la importancia de la capacitación de la seguridad, o piensan que es innecesario porque han estado haciendo sus labores durante años y no les ha ocurrido ningún accidente. Pero un beneficio importante de un entrenamiento continuo de seguridad es el recordarles que pueden existir peligros y que nadie es inmune a los accidentes. Por lo tanto, es importante que los trabajadores entiendan el propósito de las charlas de capacitación, carteles de seguridad, los folletos y cualquier otro material, porque les serán útiles, otra es las posibles consecuencias de no seguir las reglas y los procedimientos de seguridad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios por haberme permitido llegar a este punto, otorgándome salud y lo necesario para seguir adelante y lograr mi objetivo, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por su amor incondicional, por brindarme su apoyo en todo momento, por sus consejos y por la motivación constante que hoy en día me ha permitido ser una persona de bien. Asimismo, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza, inculcándome siempre valores, principios, respeto.

Al Mg. Jorge Alejandro Lujan Torres por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por los conocimientos transmitidos y haberme llevado pasó a paso en el aprendizaje.

ROBERT DEXTRE FIGUEROA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- ❖ Arias, F. & Heredia, V. (2006). Administración de recursos humanos para el alto desempeño (6ta. Ed.). México: Editorial TRILLAS S. A. de C.V.
- ❖ Barrera, M. y Ainley, S.L. (1983). The structure of social support: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Community Psychology*, 11, 133-144.
- ❖ Bolander S. Sherman. (2001). Administración de Recursos Humanos. (Primera Edición). México: Internacional Thomson Editores.
- ❖ Caballano. [Http://www.caballano.com/estres_laboral.htm](http://www.caballano.com/estres_laboral.htm)
- ❖ Carrasco Gonzáles Mario C. (2012) Lima – Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú, en su Tesis Titulada “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL ÁREA DE INYECCIÓN DE UNA EMPRESA FABRICANTE DE PRODUCTOS PLÁSTICOS”,
- ❖ Casal nueva, B., Di Martino V. (1994): Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. Salud y Trabajo, Pag. 102, 17-23.
- ❖ Chiavenato, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. Higiene y Seguridad en el trabajo (pp. 478- 510). Colombia. McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- ❖ Fernández, B, Montes, J & Vázquez, J.(2005).
- ❖ Floria, M, Gonzales, R & Gonzales, D. (2006). Manual para técnico en prevención de riesgos laborales. Madrid. Edita fundación confemetal.
- ❖ Gallegos Bayas E. D. (2008). Diseño de un Sistema de Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo de una mina a cielo abierto. (Tesis de Maestria). Universidad de Huelva España – Quito.
- ❖ Gary D. Ricardo Varela (2004). Administración de Recursos Humanos (segunda edición), México: Editorial Person Education.
- ❖ Harrison, R.V. (1978). Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y

- ❖ Heyer, Carl. (1990). Enciclopedia de Gestión y administración de empresas (Cuarta edición). España: Grijalbo
- ❖ House, J.S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading MA: Addison Wesley
- ❖ INSHT (1997b) NTP 438: Prevención del estrés: Intervención sobre la organización. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ❖ INSHT (2001b). Estrés Laboral. Documentos Divulgativos. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ❖ Johnson, J.V. y Hall, E.M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of Swedish working population. *American Journal Public Health*, 78, 10, 1336-1342.
- ❖ Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- ❖ Martínez Plaza, C.A (2007). Estrés. Aspectos médicos (Vol. I y Vol. II) (2ª Edición). Madrid: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ❖ Matteson, M.T. y Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- ❖ Merín-Reig, J., Cano-Vindel, A., & Miguel-Tobal, J. J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención /Pag. 113-130.
- ❖ NSHT (1997a). NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ❖ Patiño De Gyves M. (2014) Tijuana, B. C., México, en su Tesis de Grado Titulada “La Gestión De La Seguridad Y Salud Ocupacional Y Su Impacto En El Clima De Seguridad De Los Trabajadores De Una Empresa Productora De Fertilizantes En Cajeme, Sonora”
R. Payne (Eds.), *Stress at work*. Chichester: John Wiley & Sons.
- ❖ Rodriguez, V. Joaquin. (2007). *Administración moderna del recurso humano* (Séptima edición). México: Editorial Cengage Learning Editores S.A.
- ❖ Ryan Chinchilla Sibaja (2002) *Salud y seguridad en el trabajo* editor EUNED/

pag 39.

- ❖ Schaefer, C.; Coyne, J.C. y Lazarus, R.S. (1982). The health-related function of social support. *Journal of Behavior Medicine*, 4, 381-406.
- ❖ Siegrist, J. (1996). Stress work, self-experience and cardiovascular disease prevention. En K. Orth-Gomér y N. Schneiderman (Eds.), *Behavioral Medicine Approaches to Cardiovascular Disease Prevention*. Mahwah, New Jersey: LEA
- ❖ Terán Pareja Itala Sabrina (2012) Lima – Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú, en su Tesis Titulada, “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BAJO LA NORMA OHSAS 18001 EN UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN TÉCNICA PARA LA INDUSTRIA”
- ❖ VELA GALARZA L. F. (2012) Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, en la Tesis de Grado Titulada “LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN PLASTICAUCHO INDUSTRIAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS BAJO LA NORMA OHSAS 18001”.
- ❖ Werther K. William (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Sexta Edición). Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana S.A.

LINKOGRAFIA

- ❖ http://www.caballano.com/estres_laboral.htm
- ❖ <http://www.psicologiaonline.com>

NORMAS LEGALES

- ❖ NORMA NACIONAL CONGRESO DE LA REPUBLICA – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo– Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo.
- ❖ NORMA INTERNACIONAL - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. OSHAS 18001- 2007.

Apéndices y Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p style="text-align: center;">“SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EMPRESA MV CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, HUARAZ - 2017”</p>	<p>¿De qué manera una propuesta de un sistema de seguridad e higiene laboral contribuye a moderar el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C?</p>	<p>Objetivo general: Analizar y determinar de qué manera la seguridad e higiene laboral, contribuye a moderar el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV Contratistas Generales S.A.C</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la característica de la seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C • Analizar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C. • Analizar si la Seguridad e higiene laboral de la empresa MV. Contratistas Generales SAC, se ajusta a la legislación sobre este tema. 	<p>La seguridad e higiene laboral debe cumplirse según Normas, Políticas, Procedimientos y Programas para disminuir el estrés laboral de los colaboradores de la empresa MV. Contratistas Generales S.A.C.</p>	<p style="text-align: center;">Seguridad e Higiene Laboral y Estrés Laboral</p>	<p>El diseño que se usó en la presente investigación es el descriptivo, no experimental de corte transversal, es decir no se va a manipular las variables de estudio</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL	<p>Rodríguez (2007), señala que la higiene y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. Higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades íntimamente</p>	<p>.La seguridad e higiene laboral, constituye una de los principales motivos para preservar al recurso humano dentro de la EMPRESA MV CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, HUARAZ - 2017</p>	Factores de los problemas de seguridad	- Actitudes gerenciales	Usted considera que las políticas de la gerencia involucran a la seguridad e higiene.
				- Tecnología	Cree usted que hace uso correcto de la tecnología
				- Actitud de los empleados	Cuándo usted no tiene una actitud adecuada ante el trabajo considera que puede ser causante de un accidente.

relacionadas para garantizar condiciones personales y materiales de trabajo, capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.	Riesgo – accidente – enfermedad de trabajo.	- Riesgo de trabajo. - Accidente de trabajo. - Enfermedad de trabajo	Usted cómo califica el riesgo en su trabajo Cuáles cree que han sido las causas de los accidentes de trabajo que ha tenido en la empresa Qué enfermedades ha padecido últimamente
	Plan de seguridad en el trabajo	- Medidas de seguridad	Usted cree que la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral
	Actividades de seguridad en el trabajo.	- Plan de prevención	La empresa que servicios adicionales otorga
	Plan de higiene en trabajo.	- Plan de higiene.	Usted conoce que existe un plan de seguridad e higiene en la empresa
		- Calidad Servicios médicos.	Cómo califica la calidad del servicio médico

			Condiciones ambientales en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Ruido - Temperatura - Humedad - Iluminación 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe por parte de la empresa, interés por disminuir el nivel de ruido - La empresa dota a sus trabajadores la protección para los cambios de temperatura y humedad existentes en el área - Existe por parte de la empresa, interés por mantener los niveles de iluminación
			Requisitos de la seguridad e higiene	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Estructura - Planificación - Procedimiento - Programas 	Usted cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas contribuirían a moderar el estrés laboral

ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo. Trucco, M. (2004; 1999)	El estrés laboral es una consecuencia de múltiples factores como: carga laboral, clima laboral, etc. que afectan al colaborador de la EMPRESA MV CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, HUARAZ - 2017	Condiciones que determina el estrés	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño De Trabajo. - Gestión - Clima Laboral - Discriminación - Relaciones Interpersonales - Sistema 	<p>Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores</p> <p>Su relación con sus compañeros de trabajo es:</p> <p>En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración</p>
			Estresores del ambiente físico.	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación. - Ruido - Ambientes Contaminados. - Temperatura. - Puntos de Información - Situaciones peligrosas. - Riesgo 	Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo
			Estresores de la tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Carga mental de trabajo. - Herramientas - Ritmo de trabajo. 	Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos

		<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad - Información - Horas de trabajo. - Control. 	<p>Está satisfecho con el número de horas que trabaja</p> <p>Está satisfecho con el sistema de turnos establecido</p>
	Estresores de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Puesto de trabajo. - Remuneración - Decisiones - Enfermedad - Servicios - Horas de trabajo. 	<p>En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas</p> <p>La temperatura en su puesto de trabajo es confortable</p> <p>Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios</p> <p>En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso</p>
	Síntomas y efectos del estrés.	<ul style="list-style-type: none"> - Fisiológicos - Emocionales 	<p>Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente</p> <p>Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados</p>

CUESTIONARIO

1. ¿Usted considera que las políticas de la gerencia involucran la seguridad e higiene?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Casi nunca
 - d. Regularmente

2. ¿Cree usted que hace uso correcto de la tecnología?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - d. Regularmente
 - c. Nunca
 - d. Casi nunca

3. ¿Cuándo usted no tiene una actitud adecuada ante el trabajo considera que puede ser causante de un accidente?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - d. Regularmente
 - c. Nunca
 - d. Casi nunca

4. ¿Usted cómo califica el riesgo en su trabajo?
 - a. Excelente
 - b. Adecuado
 - c. Regular
 - d. Bajo

5. ¿Qué enfermedades ha padecido últimamente?
 - a. Migraña
 - b. Insomnio
 - c. Hipertención
 - d. Malestares Gastroentenerales
 - e. Dolores musculare

6. ¿Usted ha sufrido accidentes de trabajo en la empresa?
 - a. Nunca
 - b. Ocasionalmente
 - c. Siempre

7. ¿Usted cree que la empresa adopta medidas de seguridad e higiene laboral?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - d. Regularmente
 - c. Casi Nunca

8. Existe por parte de la empresa, interés por mantener los niveles de iluminación
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - d. Regularmente
 - c. Casi Nunca

9. Existe por parte de la empresa, interés por disminuir el nivel de ruido
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - d. Regularmente
 - c. Casi Nunca
 - d. Nunca

10. La empresa dota a sus trabajadores la protección para los cambios de temperatura y humedad existentes en el área
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - d. Regularmente
 - c. Casi Nunca
 - d. Nunca
11. ¿Usted conoce que existe un plan de seguridad e higiene en la empresa?
- a. Si
 - b. No
12. ¿Cómo califica la calidad del servicio médico?
- a. Excelente
 - b. Regular
 - c. Pésima
 - d. Mala
13. ¿La empresa que servicios adicionales otorga?
- a. Seguros médicos
 - b. Previsiones de Cobertura financiera
 - c. Coonvenios de servicios adicionales de Salud
 - d. Programa Informativo
14. ¿Usted cree que las políticas, estructuras, planes, procedimientos y programas contribuirían a moderar el estrés laboral?
- a. Si
 - b. No

15. ¿Cuenta usted con el apoyo de sus jefes o superiores?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No opina
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo
16. ¿Su relación con sus compañeros de trabajo es?
- a. Muy mala
 - b. Mala
 - c. Neutro
 - d. Buena
 - e. Muy buena
17. ¿En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. No opina
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo
18. ¿Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo

19. ¿Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos?
- a. Nunca
 - b. Alguna vez
 - c. Varias veces/mes
 - d. Varias veces/semana
 - e. Todos los días
20. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?
- a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Neutro
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho
21. ¿Está satisfecho con el sistema de turnos establecidos?
- a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Neutro
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho
22. ¿En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo

23. ¿La temperatura en su puesto de trabajo es confortable?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo
24. ¿Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios?
- a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Indeciso
 - d. Insatisfecho
 - e. Muy Insatisfecho
25. ¿En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo
26. ¿Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo
27. ¿Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados?
- a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Indeciso
 - d. En desacuerdo
 - e. Muy en desacuerdo